

Os consumidores que valorizam a acessibilidade são fundamentais para o futuro do turismo português. Só na Europa já ultrapassam os 127,5 milhões, e com o envelhecimento da população nos principais mercados emissores, serão cada vez mais. Para além dos números, é também relevante o seu comportamento como turistas: estadias mais prolongadas, maior número médio de acompanhantes, maior fidelidade ao destino e melhor repartição pelas épocas altas e baixas. Como pode Portugal tornar-se mais competitivo neste segmento?

A adaptação dos edifícios e serviços é necessária, mas não suficiente. É indispensável disponibilizar informação fiável, actualizada e relevante sobre as reais condições de acessibilidade, porque estes consumidores (e os operadores a que recorrem) planeiam com especial cuidado as deslocações.

A partir de uma análise do enquadramento legal, do estado da arte e do potencial de mercado do Turismo Acessível, este estudo propõe a criação de um sistema que permita recolher e disponibilizar, de forma sistemática, a informação de que os consumidores precisam para... poder consumir.

Turismo Acessível em Portugal | Lei, oportunidades económicas, informação



Turismo Acessível em Portugal

lei, oportunidades económicas,
informação



Turismo Acessível em Portugal

lei, oportunidades económicas, informação



Prefácio

Nas sociedades actuais, a prestação de serviços turísticos depende, em grande parte, do respeito pela diferença – necessidades diferentes requerem a incorporação da diversidade na oferta.

Neste contexto, o Turismo Acessível constitui uma vantagem competitiva e por conseguinte mais sustentável, uma vez que se alarga o campo de potenciais clientes. Todas as pessoas, independentemente da idade ou do grau de capacidade, devem poder participar em experiências turísticas.

A Acessibilidade, enquanto capacidade de proporcionar a todos igual oportunidade de apropriação (de espaços, serviços e informação, entre outros), representa um direito inalienável de qualquer cidadão.

Tendo estes aspectos em consideração, desde 2006, com o PAIPDI (Plano de Acção para a Integração das pessoas com Deficiências e/ou Incapacidades) e, mais concretamente com o Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA), o Estado português tem vindo a investir na promoção da acessibilidade. Fomentando a eliminação de barreiras arquitectónicas, dotando de condições as praias portuguesas para que sejam mais acessíveis, sensibilizando crianças e jovens para a temática da acessibilidade, reconhecendo soluções inovadoras e provendo a inteligibilidade da informação. No âmbito do Programa Operacional do Potencial Humano (POPH), apoiámos ainda a realização de estudos sobre esta temática, como é o caso da presente publicação.

Baseando-se em práticas internacionais, reconhecidas, este estudo aborda a questão da acessibilidade na área do turismo de um modo muito inovador. Operacionaliza um sistema, de âmbito nacional, com o

objectivo de recolher e divulgar informação sobre as condições de segurança, autonomia e conforto existentes em locais de interesse turístico. Constitui, por isso, uma mais-valia para agentes turísticos e cidadãos de todas as idades que planeiam o seu tempo de lazer.

Não esqueçamos que os utilizadores de um espaço ou serviço devem ser consumidores autónomos, sem, com isso, perderem a qualidade da experiência usufruída.

Idália Moniz

Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação



Nota da Direcção

O direito à acessibilidade e a sua promoção é claramente uma condição necessária para a participação humana, para o desenvolvimento do nosso país e para a construção de uma sociedade para todos.

Viajar, desfrutar do património, da cultura e do lazer são direitos individuais da pessoa que não podem ser limitados por falta de condições de acessibilidade nos espaços físicos, na informação ou comunicação. Aliás, a negação de condições que nos permitam viajar, conhecer e participar nas actividades turísticas é uma discriminação contra as pessoas com deficiências ou incapacidade.

É neste sentido que o Turismo Acessível é uma área estratégica para a promoção dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência ou incapacidade e para a missão do Instituto Nacional para a Reabilitação – INR, I.P.,

De facto, o INR, I.P. tem sido pioneiro neste sector e a partir de 1997/1998 desenvolveu várias iniciativas que lançaram o turismo acessível enquanto conceito base de que a oferta turística deve adequar-se às necessidades das pessoas com diferenças sensoriais, intelectuais ou físicas, contribuindo progressivamente para uma oferta de maior qualidade e conforto, que beneficia todos os membros da sociedade.

Quer no passado, quer no presente, enquanto serviço público estamos vinculados ao respeito pela diversidade humana e ao reconhecimento do seu contributo para melhorarmos o modelo da sociedade em que vivemos. O turismo acessível é uma questão fundamental para a realização pessoal de todos os cidadãos e para o desenvolvimento económico de Portugal.

Foi neste contexto que apresentámos uma candidatura ao Programa Operacional Potencial Humano (POPH/QREN), com o objectivo de estudar e criar um “sistema de análise e divulgação das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico”. Quisemos criar um guia que fosse útil aos cidadãos e às suas famílias, aos agentes económicos, aos operadores turísticos e às autarquias locais

Com a publicação “Portugal: Turismo para Todos – Sistema de Análise e Divulgação das Condições de Acessibilidade em Locais de Interesse Turístico”, e a sua disponibilização no nosso site www.inr.pt, fica concluída esta fase do nosso trabalho, cabendo agora ao INR, I.P. e a todos os interessados divulgá-lo e aplicá-lo aos nossos territórios.

Estamos certos que com este guia estamos a valorizar a nossa oferta turística, bem como a partilhar as boas práticas locais e principalmente, a construir um país para todos os cidadãos. Um país em que cada Pessoa é um Cidadão e o direito a viajar e a participar é para Todos.

Alexandra Pimenta

Directora do Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.

edição

Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.
www.inr.pt

execução do projecto n.º 11660

Include – Planeamento, Projecto, Consultoria e Formação, Lda.
www.include.pt

coleção

informar, n.º 7

coordenação do projecto

Pedro Homem de Gouveia

autoria dos textos

Pedro Homem de Gouveia

Diana Mendes (capítulo 1.3)

Jorge Falcato Simões com Pedro Homem de Gouveia (capítulo 3)

consultores

Helena Cardoso de Menezes

(segurança infantil e avaliação de risco)

Jorge Falcato Simões (acessibilidade)

trabalho de campo em Cascais

CNAD – Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes

Celeste Costa (coord.), Luísa Diogo, Carina Rosado,

Carlos Nogueira, António Costa e Olga Fidalgo

design gráfico e paginação

Ilha das Ideias, Lda.

impressão e acabamento

ISBN:

depósito legal

tiragem

Dezembro de 2010

Fotografia do paraquedismo acessível (capa) gentilmente
cedida pela Accessible Portugal.

Resumo

A Acessibilidade pode ser definida como a capacidade do meio (espaços, edifícios ou serviços) de proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma directa, imediata, permanente e o mais autónoma possível.

Sendo uma condição indispensável para alguns turistas (nomeadamente para aqueles que têm alguma limitação física, sensorial ou cognitiva, como as pessoas com deficiência, os idosos ou as famílias com crianças pequenas), a experiência demonstra que a Acessibilidade se traduz, por regra, em maior segurança, conforto e funcionalidade para todos.

A existência de condições de acessibilidade na oferta turística constitui, por isso, não apenas um direito (consagrado na lei) mas também um critério objectivo de qualidade.

Os consumidores que valorizam a acessibilidade na oferta turística são decisivos para a competitividade e sustentabilidade da oferta nacional. Este segmento já conta com mais de 127,5 milhões de consumidores (só na Europa), e vai aumentar com o envelhecimento demográfico nos principais mercados emissores. Os estudos de mercado revelam que estes consumidores mobilizam importantes verbas, sublinhando as características especialmente apelativas do seu comportamento: estadias mais prolongadas, maior número médio de acompanhantes, maior fidelidade ao destino e melhor repartição pelas épocas altas e baixas. Note-se que o rendimento disponível não é necessariamente inferior (em muitos casos, bem pelo contrário).

O novo enquadramento legislativo da acessibilidade em Portugal conduzirá à progressiva qualificação da oferta neste domínio, ao obrigar à adaptação

dos locais de interesse turístico e dos serviços aí prestados. Sendo este investimento obrigatório, importa, naturalmente, assegurar a sua rentabilização.

Deve notar-se, neste ponto, que a adaptação de espaços e serviços não basta, por si só, para aumentar a competitividade neste segmento. A disponibilidade de informação fiável, detalhada e pessoalmente relevante sobre as condições de acessibilidade é igualmente fundamental para captar estes consumidores, que planeiam com especial cuidado as suas deslocações. A informação deve referir-se às condições reais, e não é necessário esperar pela realização de adaptações para a divulgar, porque pessoas diferentes têm necessidades diferentes, e o facto de ainda não haver condições suficientes para alguns consumidores não significa, necessariamente, que não existam já condições suficientes para outros.

A disponibilização ao consumidor de informação sobre as condições de acessibilidade em locais de interesse turístico implica a criação de um sistema que, de forma integrada, defina e articule os procedimentos necessários para a recolha de dados e para a sua divulgação.

Uma análise de boas práticas internacionais revela que os sistemas mais avançados partilham, entre si, alguns traços distintivos: têm um âmbito de aplicação bem definido, não se limitam a um tipo de espaço ou actividade, centram a sua análise nas condições reais, envolvem na sua gestão organizações representativas dos sectores da Deficiência e do Turismo, consideram o rigor e a objectividade na análise dos locais como uma condição chave para a utilidade da informação e do próprio sistema, têm em conta as necessidades de diversos tipos de utilizadores, lidam com informação bas-

tante detalhada, e aproveitam o potencial da Internet para ajudar o estabelecimento a difundir a informação, e para ajudar o potencial consumidor a encontrá-la.

Portugal já dispõe de algumas experiências e sistemas em funcionamento, mas nenhum incorpora estes factores de sucesso.

No presente estudo propõe-se, por isso, um sistema de âmbito nacional, que terá por objectivo recolher e divulgar informação fiável sobre as condições de acessibilidade existentes em locais de interesse turístico, de forma a apoiar a tomada de decisão pelo turista que procura acessibilidade, a permitir aos diferentes operadores turísticos prestar informação fiável sobre acessibilidade aos turistas que a solicitem, a fomentar o cumprimento da legislação em vigor e a aumentar a competitividade da oferta turística portuguesa.

Propõe-se que a informação seja recolhida através de uma análise sistemática das condições de segurança, autonomia e conforto, com base nas necessidades de quatro tipos distintos de utilizador: pessoas com deficiência motora, com deficiência visual, com deficiência auditiva, e crianças pequenas (até 6 anos) e adultos que as acompanham. Propõe-se, igualmente, que a recolha de informação no terreno seja realizada por auditores com deficiência, devidamente seleccionados, formados e supervisionados.

O presente estudo foi promovido pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., no âmbito de um projecto QREN (Programa Operacional Potencial Humano) que incluiu ainda duas tarefas complementares: o desenvolvimento de uma ferramenta de análise para apoio à implementação do sistema, e o teste no terreno da referida ferramenta, em mais de 30 alvos do Concelho de Cascais.

Agradecimentos

O desenvolvimento do Projecto 11660 motivou um grande esforço de investigação e diálogo, e são devidos vários agradecimentos.

Em primeiro lugar, à Sra. Secretária de Estado Adjunta e para a Reabilitação, Dra. Idália Moniz, pelo empenho que tem vindo a colocar na promoção da acessibilidade em Portugal, e ao Instituto Nacional para a Reabilitação, IP, nomeadamente à sua direcção e a todos os funcionários que colaboraram neste projecto, pela confiança depositada na Include e por todo o apoio prestado.

Considerando que para a construção de propostas de mudança é fundamental aproveitar o saber e a experiência existentes no terreno, desenvolvemos um amplo leque de contactos com especialistas e com responsáveis de diversas entidades nacionais e internacionais. As indicações colhidas através destes contactos enriqueceram o trabalho e tornaram as propostas mais certas.

Assim, a nível nacional, é devido um especial agradecimento a:

- ▶ Ana Blanco e Aurora Carvalho (directora e técnica superior do Departamento de Classificação da Oferta do Turismo de Portugal, IP);
- ▶ Ana Garcia e Paula Reis (gerente e colaboradora da Accessible Portugal, agência de viagens especializada em turismo acessível);
- ▶ Clara Mineiro (Instituto dos Museus e da Conservação, IP);
- ▶ Cristina Crisóstomo (Centro de Reabilitação Profissional de Gaia);
- ▶ Ernesto Carvalhinho (Provedor Municipal das Pessoas com Incapacidade, Município da Lousã);

- ▶ Eugénia Lima Devile (Universidade de Aveiro);
- ▶ Fátima Alves (Apoio ao Público com Necessidades Especiais, Departamento Educativo e de Comunicação de Pavilhão do Conhecimento – Ciência Viva);
- ▶ Guilhermino Rodrigues (Presidente do Conselho de Administração da ANA Aeroportos de Portugal, SA) e Rui Alves (Coordenador do Serviço MyWay, da ANA);
- ▶ Helena Sanches e Ricardo Marques (directora e técnico superior do Gabinete de Apoio Jurídico da Agência para a Segurança Alimentar e Económica, ASAE);
- ▶ João Alberto (Presidente da Associação Portuguesa de Surdos);
- ▶ José Moreira Marques (Administrador da Fundação INATEL);
- ▶ Luís Pestana Mourão (Director do Tourism Think Tank, Associação da Hotelaria de Portugal);
- ▶ Rodrigo Santos e Peter Colwell, (director e técnico superior da Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal, ACAPO).

A nível internacional, agradecemos a:

- ▶ Ellen Opsahl Mæhle, Information Supervisor, Visit Oslo (Noruega);
- ▶ Fionnualla Rogerson, Presidente na Região 1 do Working Program Architecture for All, União Internacional de Arquitectos (Irlanda);
- ▶ Gregory Burke, Chairman and Chief Executive da DisabledGo (Reino Unido);
- ▶ Ivor Ambrose, Secretário-geral da European Network for Accessible Tourism, e do site Europe for All (Grécia);

- Judith Bendel, Directora, Access Unlimited (Israel);
- Kai Pagenkopf, Professor da Universidade de Muenster (Alemanha);
- Louis-Pierre Grosbois, arquitecto especialista em Acessibilidade (França);
- Richard Skaff, Director, Designing Accessible Communities (EUA);
- Ross Calladine, Accessibility Project Manager, Visit England (Reino Unido);
- Ulla Kramer, Foreningen Tilgængelighed for Alle (Dinamarca).

Agradecemos também à Comissão de Acompanhamento do Projecto, na pessoa do seu coordenador, Dr. Carlos Pereira, e dos restantes membros, nomeadamente Ana Margarida Brito, Adalberto Fernandes, Fernanda Sousa, Isabel Pinheiro, João Durão, Miguel Ferro e Paula Reixa (representantes do INR, IP), Fernanda Palácios (representante do Turismo de Portugal, IP), Frederico Costa e Suzana Andrade (representantes da Câmara Municipal de Cascais) e Ana Garcia.

Agradecemos ainda a abertura e a hospitalidade manifestadas pelos responsáveis dos locais de interesse turístico sedeados em Cascais que visitámos no quadro deste projecto, por terem tornado possível o trabalho de campo naquele Concelho, pelas sugestões e pelas palavras de encorajamento.

Por fim, um forte agradecimento a todos quantos colaboraram no desenvolvimento dos trabalhos, nomeadamente à CNAD – Cooperativa Nacional de Apoio à Pessoa com Deficiência (Celeste Costa, Luísa Diogo, Carina Rosado, Carlos Nogueira, António Costa e Olga Fidalgo), aos consultores (Diana Mendes, Helena Cardoso de Menezes, Lia Ferreira e Jorge

Falcato Simões), aos familiares que tantas vezes sacrificaram em prol desta causa importante o tempo que lhes era devido (Rita, António, Madalena), aos amigos do peito, indefectíveis no encorajamento e apoio (Pedro Nave, Pedro Mendonça, Comandante do NRP Escorpião e Fernanda Flash) e a tantos outros que, mesmo não cabendo nestas páginas, também participaram com entusiasmo e generosidade.

Este trabalho é dedicado a todos aqueles que ontem, hoje e amanhã desejam, procuram e valorizam a acessibilidade na oferta turística, honrando o nosso País com a sua preferência (incluindo os que “vão para fora cá dentro”).

É dedicado também à comunidade das pessoas com deficiência em Portugal, pelas diversas palavras e gestos de apoio e encorajamento que nos tem endereçado, e pelo potencial que o projecto encerra para a plena concretização dos seus direitos.

Pela Include

Pedro Homem de Gouveia

Managing Partner

Índice

Apresentação	15
Parte I – Introdução	17
1. Acessibilidade e Turismo Acessível	19
1.1 O Conceito	19
1.2 O Mercado	23
1.3 Enquadramento Jurídico	35
1.4 A Experiência em Portugal	43
Parte II – Análise e Divulgação	49
2. Bases para um sistema	51
2.1 Informação precisa-se	51
2.2 Questões estruturantes	55
3. Boas Práticas Internacionais	60
3.1 National Accessible Scheme (Reino Unido)	61
3.2 Disabled Go (Reino Unido, Irlanda)	63
3.3 Label Tourisme & Handicap (França)	66
3.4 Toegankelijk (Bélgica, Flandres)	68
3.5 Access Unlimited (Israel)	70
3.6 Visit Oslo (Noruega, Oslo)	72
3.7 Accessibility Labelling Scheme (Dinamarca)	74
3.8 Europe for All (Europa)	77
Parte III – Proposta de Sistema	81
4. Proposta de Linhas Orientadoras	83
Bibliografia	104



Apresentação

O presente relatório resulta da execução do Projecto n.º 11660 do QREN/POPH, que foi lançado pelo Instituto Nacional para a Reabilitação (INR) com o objectivo de conceber um sistema de análise e divulgação das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico.

Para o consumidor, a utilidade do sistema reside no fornecimento de informação fiável e relevante para a escolha do destino e preparação da estadia.

Para os responsáveis pela oferta, a utilidade do sistema reside no contacto que este permite estabelecer com um segmento de mercado de grande importância estratégica.

A Acessibilidade em geral, e o Turismo Acessível em particular, têm vindo a merecer cada vez mais atenção dos operadores turísticos. Uma atenção que em parte se deve, certamente, às exigências legais na matéria, mas que decorre, também, da consciência de que os consumidores que procuram acessibilidade constituem um mercado que tem uma dimensão considerável, e que vai continuar a crescer.

Captar e fidelizar este mercado passa por promover a acessibilidade nos locais de interesse turístico, mas passa também por divulgar as condições existentes.

Para que essa divulgação seja eficaz, a credibilidade do sistema é um factor chave. Essa credibilidade depende da fiabilidade da informação, e passa pela definição transparente e rigorosa de procedimentos e ferramentas para a sua recolha e divulgação.

O projecto foi desenvolvido em três vertentes:

- Conceção da arquitectura global do sistema (objectivos, princípios estruturantes, regras e procedimentos);

- Conceção de uma ferramenta para análise das condições de acessibilidade nos locais abrangidos pelo sistema;
- Trabalho de campo para aplicação prática (a título de teste) da ferramenta de análise, realizado no Concelho de Cascais.

Metodologia

O desenvolvimento do projecto teve por referência a legislação em vigor, especialmente o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto, e a Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, diplomas que estabelecem exigências específicas em matéria de acessibilidade a edificações, bens e serviços.

Procurou-se conceber o sistema de uma forma que, por um lado, agilize o seu funcionamento e facilite a sua futura generalização ao sector turístico e a todo o território nacional, e que, por outro lado, o torne uma fonte de informação credível para os mercados emissores.

O universo de locais de interesse turístico considerados na concepção do sistema e da ferramenta de análise incluiu:

- a) Estabelecimentos hoteleiros;
- b) Museus, palácios, igrejas e outros monumentos abertos ao público;
- c) Salas de espectáculos;
- d) Restaurantes e discotecas abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto;
- e) Praias acessíveis (classificadas como tal no âmbito do Projecto “Praias Acessíveis, Praias para Todos”);
- f) Parques naturais;

- g) Instalações desportivas de uso público e propriedade pública;
- h) Terminais de transporte colectivo (estações ferroviárias e centrais de camionagem);
- i) Postos de informação turística.

Atendendo ao Concelho seleccionado pelo INR para a realização dos trabalhos de campo (Cascais), foram também considerados o Casino Estoril, o Centro de Congressos do Estoril e quatro parques urbanos.

A coordenação do estudo foi assegurada por um especialista em acessibilidade. Para a realização do trabalho de campo recorreu-se à colaboração da Cooperativa Nacional de Apoio a Pessoas com Deficiência (CNAD), uma instituição sem fins lucrativos com uma larga experiência no domínio do Turismo Acessível.

Foi tida em conta a experiência já existente no nosso País, designadamente no que respeita a guias publicados e a projectos de acessibilidade com incidência no turismo, como é o caso das praias acessíveis.

Apostou-se na realização de diversos contactos, a nível nacional e internacional, para melhor compreender o contexto nacional, e aprender com as boas práticas internacionais.

O desenvolvimento do projecto integrou um conjunto estruturado de trabalhos, ordenados genericamente da seguinte forma:

1. Revisão de Literatura e contactos exploratórios
2. Contactos com entidades e especialistas
3. Identificação e análise de boas práticas internacionais
4. Concepção global do sistema
5. Concepção da ferramenta de análise
6. Trabalhos de Campo em Cascais

7. Afição da ferramenta de análise na sequência do teste

O desenvolvimento do projecto foi acompanhado por uma comissão criada pelo INR para o efeito, com a qual foram debatidas várias questões relevantes para o projecto.

Sobre o relatório

O presente relatório tem a tripla missão de apresentar publicamente os resultados do projecto, informar os agentes do sector turístico sobre algumas questões chave para a abordagem deste mercado, e servir de base, ou ferramenta de trabalho, para a concepção e implementação do sistema.

Para melhor cumprir esta missão, o relatório foi redigido de forma a não ser exaustivo (limitando-se ao essencial) e a ter uma linguagem simples e acessível.

Atendendo à “agenda carregada” e aos interesses específicos dos diferentes leitores, os capítulos foram definidos com base em temas distintos, e em cada capítulo foi concentrada toda a informação relevante sobre o respectivo tema. Isto permite ao leitor consultar o relatório capítulo a capítulo, de acordo com os seus interesses e motivações.

Parte I

Introdução



1. Acessibilidade e Turismo Acessível

A definição de um sistema para a análise e divulgação das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico tem de assentar numa clara compreensão:

- › Dos conceitos de Acessibilidade e de Turismo Acessível;
- › Do segmento de mercado (que tem tendência para se tornar cada vez menos um nicho e cada vez mais o *mainstream*);
- › Do enquadramento legislativo da acessibilidade a nível nacional;
- › Da experiência existente, no nosso País, em matéria de turismo acessível, nomeadamente no que toca a sistemas de análise e divulgação.

De todas estas vertentes (conceito, mercado, lei e experiência acumulada) decorrem implicações importantes para o sistema.

1.1 O Conceito

“É um lugar comum referir que, na prestação de serviços turísticos, todos os clientes são especiais. Todos têm uma individualidade, todos têm gostos e exigências próprias”.

Jorge Umbelino¹

A Acessibilidade pode ser definida como a capacidade do meio de proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma directa, imediata, permanente e o mais autónoma possível.

¹ Doutorado em Geografia e Planeamento Regional (Universidade Nova de Lisboa), in Revista Turismo & Desenvolvimento, n.º 11, 2009.

Vale a pena abordar em maior detalhe, ainda que brevemente, alguns pontos desta definição, para melhor compreender o seu alcance.

› “...a capacidade do meio...”

No âmbito do Turismo, por “meio” deve entender-se a oferta no seu conjunto, i.e., o edificado (edifícios e espaços exteriores) e os bens e serviços destinados ao usufruto do turista (incluindo o atendimento).

Por princípio, é o meio que se deve adequar ao consumidor, indo ao encontro das suas necessidades (através da adaptação dos espaços e da organização dos serviços). Numa óptica de qualidade e satisfação não é razoável esperar o inverso, i.e., que seja ao consumidor que cabe submeter-se às limitações impostas pelo meio, quando estas limitações impedem ou prejudicam a fruição da oferta turística.

É por isso que a acessibilidade é uma “capacidade do meio” (e não da pessoa), e constitui um critério objectivo de qualidade de edificações e serviços.

› “...uma igual oportunidade de uso...”

A acessibilidade é uma condição para a igualdade de oportunidades: uma barreira à acessibilidade pode criar desvantagens no acesso a (e no usufruto de) espaços, bens e serviços.

Além disso, é importante notar que é a oportunidade de usar que está em causa, e não apenas o uso. A utilidade futura de uma adaptação não deve, por isso, ser avaliada com base no uso actual (ou subsequente) por pessoas com deficiência, mas sim pelas oportunidades que a sua con-

cretização proporcionará, tanto ao consumidor (que passa a poder visitar o local ou adquirir o serviço, se quiser) como para a oferta (que agora pode tentar captar, satisfazer e fidelizar novos visitantes, alargando a sua base de clientes).

Até porque, como é óbvio, só se criam hábitos de consumo quando o consumo é possível...

> **“...uso de uma forma directa, imediata e permanente...”**

O uso directo dispensa intermediários. O uso imediato evita tempos de espera. O uso permanente pressupõe que a acessibilidade existe em todo o horário de funcionamento.

Caso deseje utilizar, por exemplo, as instalações sanitárias acessíveis, o consumidor não deve ser forçado a recorrer a terceiros (para pedir a abertura da porta trancada), não deve obrigado a esperar pela “chegada” da chave dessa porta, nem deve ser sujeito a horários especiais (a instalação sanitária acessível não pode fechar mais cedo do que as restantes, por exemplo).

> **“...da forma mais autónoma possível.”**

A autonomia é uma questão central para a acessibilidade. O consumidor de um espaço ou serviço deve poder utilizar, na maior medida do possível, as competências de que dispõe. Por outras palavras, o meio não deve obrigar o consumidor a pedir auxílio para realizar tarefas que, em condições adequadas, este pode e quer realizar sozinho (higiene pessoal, por exemplo).

A autonomia é um dos principais benefícios da acessibilidade, tanto para o consumidor, como

para o prestador de serviço. Quando se prejudica a autonomia, gera-se uma dependência, e a dependência gera, por sua vez, uma obrigação de prestar apoio – essa obrigação implica, como é natural, custos acrescidos para o prestador de serviço.

Não será demais sublinhar a importância da relação entre o meio físico e os procedimentos definidos para a sua gestão e para a prestação dos serviços aí sedeados.

Em primeiro lugar, porque não basta que a edificação cumpra normas construtivas de acessibilidade, se a forma como os espaços são geridos e os serviços prestados não respeita as necessidades do consumidor e o seu direito à diferença (por ex., ao nível da comunicação), ou se não lhe transmite um claro sentimento de boas vindas (por ex., ao nível da atitude e da preparação de quem atende), ou chega, mesmo, a perverter as condições criadas ao nível do espaço físico (por ex., pelo uso indevido de uma instalação sanitária acessível como espaço de arrumo).

Em segundo lugar, porque pouco se pode “remediar” com o cuidado no atendimento se as barreiras no meio físico se multiplicarem.

A acessibilidade de um edifício ou serviço resulta da conjugação destes factores, sendo tão importante a adequação do meio edificado como a sua gestão e funcionamento. O que torna igualmente indispensáveis, para a promoção da acessibilidade, a intervenção em obra, a definição de procedimentos de gestão e manutenção, e a formação dos funcionários que de alguma forma interagem com os clientes com este tipo de necessidades.

Afinal, para a qualidade da experiência, é importante “poder entrar”, mas é igualmente importante “ser bem servido”, e sentir uma ambiência de conforto e confiança.

Turismo Acessível

A Visit Britain (entidade proprietária, no Reino Unido, de um sistema homólogo ao proposto no presente estudo, *vide* o capítulo 3.1) define o Turismo Acessível como “a facilidade com que todos podem usufruir de experiências turísticas.”

Esta definição, bastante abrangente, é o culminar da evolução de um conceito cunhado em 1980, pela Organização Mundial do Turismo, que na sua Declaração de Manila reconheceu o turismo como um direito fundamental e um veículo chave para o desenvolvimento humano, recomendou aos estados membro a regulamentação dos serviços turísticos, e sublinhou os aspectos mais importantes da acessibilidade ao turismo.

No seu início, o turismo acessível foi concebido como aquele que garante o usufruto do turismo por pessoas que apresentem algum tipo de deficiência ou incapacidade física, sensorial ou psíquica.

No final dos anos oitenta surge outro termo para fazer referência ao turismo para pessoas com deficiência ou incapacidade, o turismo para todos, definido como o conjunto de actividades orientadas para o turismo e lazer a que podem aceder todas as pessoas, independentemente do seu grau de capacidade ou incapacidade.²

Naturalmente, determinadas características do consumidor podem gerar algumas necessidades ou desejos diferenciados. Ambos os conceitos reconhecem que, para além de condições básicas de igualdade, pode ser necessário, complementarmente, proporcionar uma oferta de serviços e actividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de

² Trinidad Domínguez Vila, “La conceptualización y las oportunidades del nicho de mercado del Turismo Accesible”, Universidade de Vigo.

limitações, a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.³

O Código de Boa Conduta da Rede Europeia para o Turismo Acessível⁴ sistematiza, num compromisso de oito pontos, boa parte das ideias expressas até aqui:

Código de Boa Conduta da ENAT⁵

O nosso compromisso:

1. Reconhecimento de Igualdade de Direitos: Reconhecemos que todas as pessoas têm o direito de usufruir do turismo, quaisquer que sejam as suas condições ou capacidades, e trabalhamos para promover este direito nas nossas actividades.
2. Atenção Pessoal: Acolhemos bem todos os clientes e fazemos da resposta às suas necessidades a nossa prioridade.
3. Eliminação e Prevenção de Barreiras ao Acesso: Estamos empenhados em planear e concretizar melhorias nas nossas infra-estruturas, serviços, produtos e informação, usando uma abordagem de “design para todos”, de forma a remover ou minimizar as barreiras ao acesso e a contribuir para um turismo sustentável e acessível para todos.
4. Aperfeiçoar os nossos conhecimentos, aptidões e competências: Seguimos boas práticas e orientações fornecidas pela ENAT para o turismo acessível, e estamos empenhados

³ Eugénia Lima Devile (2009): “O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado”, in Revista Turismo & Desenvolvimento, n.º 11

⁴ ENAT – European Network for Accesible Tourism (www.accessibletourism.org)

⁵ Versão traduzida e adaptada

numa formação contínua do nosso pessoal que se baseia no respeito pela diversidade humana e na tomada de consciência das questões colocadas pela deficiência, assegurando que todos os nossos clientes são bem acolhidos e servidos apropriadamente.

5. Monitorização: A nossa organização assegura que os serviços prestados ao cliente são monitorizados e que o acesso é melhorado tanto quanto possível, dentro das nossas possibilidades financeiras.
6. Os nossos fornecedores: Sempre que possível, trabalhamos com fornecedores que também reconhecem e respeitam os princípios contidos no Código de Boa Conduta da ENAT.
7. Tratamento de Queixas: A nossa organização disponibiliza aos clientes um procedimento para apresentação de queixas, para que estes possam dar conta da sua possível insatisfação com a nossa publicidade, informação, instalações ou serviços. Todas as queixas são tratadas de forma imediata e completa.
8. Responsabilidade da Gerência: Consideramos o bom acesso para todos os visitantes como parte da nossa Responsabilidade Social mais ampla. A nossa equipa de gestão inclui uma pessoa que é responsável pelas questões ligadas à acessibilidade e que pode ser contactada pelo nosso pessoal e pelos clientes.

Deve ser feita, neste ponto, uma distinção relativamente ao conceito de turismo social, que parte da limitação económica do consumidor, e não da desvantagem gerada pelas barreiras à acessibilidade.

Um aspecto importante a reter para a compreensão do turismo acessível, por isso, é que não é o rendimento que define este segmento de mercado, mas as necessidades decorrentes da relação com o meio. Como veremos no capítulo seguinte, o rendimento disponível não é um problema para muitos destes consumidores.

Em todo o caso, o presente estudo não tem por missão consolidar uma definição de turismo acessível. Como se referiu antes, o objectivo é conceber um sistema de análise e divulgação das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico.

O enfoque principal, por isso, será posto no universo de consumidores que valorizam esta informação, e que a usam na tomada de decisão relativamente à escolha do destino e à preparação da deslocação e da estadia.

À partida, este universo inclui os (potenciais) turistas que procuram acessibilidade, ou porque têm limitações pessoais (ao nível motor, sensorial ou outro), ou porque acompanham pessoas (familiares ou amigos) com essas limitações.

Parte destes consumidores não procura, em rigor, uma oferta turística completamente acessível, mas sim uma oferta adequada às suas necessidades pessoais e específicas.

Locais de interesse turístico

O destino turístico integra, como se sabe, diversas componentes. A qualidade oferecida pelo destino, no seu conjunto, depende da qualidade dessas componentes. A qualidade da experiência vivida pelo turista depende ainda, de todos os serviços e infra-estruturas que tornaram essa experiência possível, desde o *booking* à deslocação.

O mesmo se passa em relação à acessibilidade do destino, que depende das condições de acessibilidade existentes:

- ▶ Nas diversas componentes de que é feito o destino, incluindo o alojamento e os locais visitar (restaurantes, museus, parques, praias, etc.), bem como os serviços aí disponíveis;
- ▶ Nas infra-estruturas que suportam a deslocação até ao destino (estações de comboio, parques de estacionamento, etc.);
- ▶ Nos meios através dos quais é disponibilizada, ao turista que pretende programar a visita, informação sobre o destino (atracções turísticas existentes, condições de acessibilidade, transportes e horários, preços, etc.).

No âmbito do presente estudo, a expressão “locais de interesse turístico” designa todos os locais (físicos) que serão potencialmente utilizados pelo turista para acesso e fruição de um destino.

1.2 O Mercado

“A investigação revelou que a maioria das necessidades, preferências, requisitos e expectativas de qualidade são semelhantes às da população sem deficiência.

As diferenças existem apenas na duração da viagem e nas despesas realizadas – as pessoas com deficiência ficam mais tempo e têm mais rendimento disponível para os períodos de férias.”
OSSATE⁶

⁶ Citação resumida, in OSSATE, “Accessibility Market and Stakeholder Analysis”, 2005

O turismo representa actualmente cerca de 11% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, e emprega mais de 500.000 pessoas.

Um dos objectivos estabelecidos para a Política Nacional de Turismo⁷ é a promoção da acessibilidade às actividades e aos empreendimentos turísticos de pessoas com deficiência ou com mobilidade condicionada.

O destaque conferido a este objectivo, num diploma que estabelece as bases das políticas públicas de turismo, concretiza uma das tarefas fundamentais do Estado,⁸ e resulta, certamente, do reconhecimento do Turismo Acessível como um segmento de mercado com uma crescente importância estratégica para a competitividade e sustentabilidade da oferta turística nacional.

Também a nível internacional se deu esta tomada de consciência. Sinal disso, em vários países desenvolvidos, é a proliferação de estudos de mercado, o investimento na promoção da acessibilidade ao nível de destinos e serviços, e a implementação de sistemas de informação semelhantes ao que se propõe no presente estudo.

De onde vem esta importância?

Em primeiro lugar, de algo que se abordou acima: a acessibilidade é um critério objectivo de qualidade, que se traduz em funcionalidade, segurança e conforto para todos os utilizadores.

Em segundo lugar, da dimensão considerável (e crescente), das características apetecíveis e das receitas geradas por um segmento de mercado que precisa de acessibilidade e que a sabe valorizar.

⁷ As bases da Política Nacional de Turismo são estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto.

⁸ Constituição da República Portuguesa, Art.º 9.º, alínea d)

Em terceiro lugar, de uma constatação fundamental: ao nível das infra-estruturas, na esmagadora maioria dos casos, o que está em causa não é a criação de nova oferta, mas a rentabilização da oferta existente. Estes consumidores não são um grupo alvo distinto, porque querem exactamente o que os restantes consumidores querem – por outras palavras,⁹ “viajam porque estão de férias, e não porque tenham algum problema médico”. A questão que se coloca é, portanto, a de eliminar as barreiras que impedem estes consumidores... de consumir.

“Quem” é o segmento?

É um erro pensar que só as pessoas com deficiência beneficiam da Acessibilidade. Seria o mesmo que dizer que só os turistas em férias de Verão geram receita para os hotéis existentes.

Conforme se verá adiante, a acessibilidade é obrigatória por lei. O investimento na adaptação das infra-estruturas e dos serviços terá de ser efectuado. Não se trata, portanto, de escolher entre investir ou não, mas de saber rentabilizar o investimento a que a lei obriga.

Deve evitar-se, por isso, ver a acessibilidade como um encargo justificado por poucos, mas sim como um investimento que será rentabilizado por uma fatia crescente do mercado – e perguntar como, e junto de quem, se vai promover este factor de qualidade.

Quem procura a oferta turística acessível?

Resposta: os turistas para quem o conforto, a segurança, a autonomia e, em termos globais, a qualidade da experiência, dependem da acessibilidade. Por outras palavras, os turistas para quem a acessibilidade é uma condição indispensável ao consumo, ou

para quem a acessibilidade, sendo necessária, será um factor de preferência sempre que estiver presente.

Devem incluir-se neste grupo:

- ▶ Os acompanhantes (familiares ou amigos com quem se passa férias) que são chamados a suprir as dificuldades levantadas pelas barreiras existentes, e que muitas vezes participam na escolha dos destinos e na definição dos programas, e que também geram receita (por sinal, considerável);
- ▶ As crianças, para quem a acessibilidade se traduz sobretudo em segurança e autonomia (especialmente desde o momento em que começam a deslocar-se sozinhas e a realizar algumas tarefas sem ajuda), e os familiares que as acompanham, que têm de efectuar vigilância e apoiar a circulação, e que precisam de condições especiais para algumas tarefas (por ex., um espaço recatado para amamentar, um suporte para mudar fraldas, etc.);
- ▶ As pessoas com deficiência e incapacidade, em geral, incluindo muitos idosos, universo no qual há maior incidência de deficiências e incapacidade.

Este último grupo é bastante diversificado. Importa evitar os lugares-comuns e vê-lo em todas as suas facetas:

- ▶ Existem vários tipos de deficiência e incapacidade: ao nível motor, visual, auditivo e mental, mas não só (muitas limitações decorrem de condições de saúde crónicas, como problemas cardíacos ou respiratórios, diabetes, obesidade, alergias, etc.);
- ▶ Mesmo dentro de cada tipo de deficiência, a diversidade persiste: diferentes graus, diferentes evoluções, diferentes necessidades;
- ▶ As limitações impostas pela deficiência variam de pessoa para pessoa, e as maiores são muitas

⁹ Kai Pagenkopf, intervenção na Conferência “Access and the City”, Dublin, Novembro de 2008.

vezes impostas pelo meio físico e social, e não pela condição fisiológica;

- Nem todas as pessoas com deficiência se “classificam” a si próprias como tal, mas todas têm a noção das suas necessidades na interacção com o meio.

Envelhecimento, um factor chave

A população idosa representa um segmento fundamental para o Turismo Acessível.

O envelhecimento demográfico nos países desenvolvidos está a gerar uma população mais idosa em termos relativos e em termos absolutos – há cada vez mais idosos, que representam uma fatia cada vez maior da população. Com a entrada na terceira idade da geração *baby-boom*,¹⁰ que tem um nível de rendimentos, hábitos e expectativas diferentes da geração anterior, este segmento vai gradualmente passar de nicho de mercado a *mainstream*.¹¹

No Japão,¹² por exemplo, o número de viajantes para o exterior com mais de 60 anos passou de mais de 1,3 milhões em 1993 para mais de 2,3 milhões em 2001, registando no espaço de oito anos um crescimento de 180%.

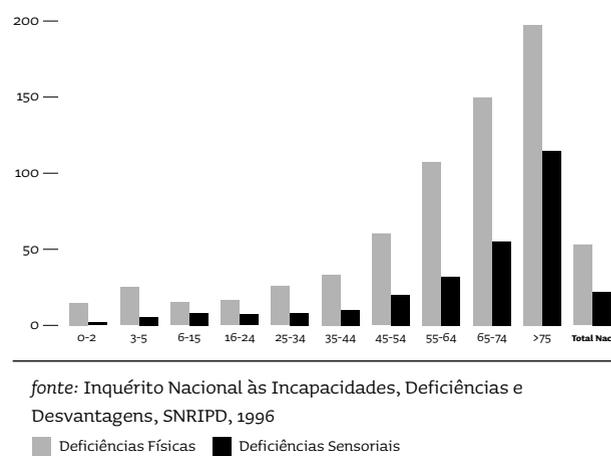
O envelhecimento gera uma série de diferentes necessidades de acessibilidade, e responder a essas necessidades de forma eficaz e sensível é um imperativo para os operadores turísticos.¹³

Essas necessidades decorrem da estreita relação que existe entre o aumento da idade e a incidência de

diversos tipos de deficiência ou incapacidade,¹⁴ e que é comprovada por vários estudos. Muitas pessoas idosas podem não se ver a si mesmas como pessoas com deficiência, e podem até não o evidenciar (ter uma “deficiência escondida”), mas o facto é que esta relação dá origem a necessidades incontornáveis em matéria de acessibilidade.

Gráfico 1

Pessoas com alguma deficiência (%o) – por idades



Nos EUA, por exemplo, estima-se que a deficiência afecte mais de um terço da população com 55 a 64 anos de idade, atingindo quase dois terços (64%) da população com 75 anos de idade ou mais.

¹⁰ Expressão utilizada para designar a geração nascida logo após a Segunda Guerra Mundial nos países desenvolvidos, muito numerosa.

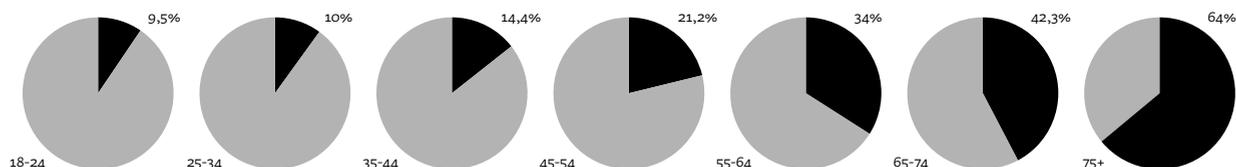
¹¹ OSSATE cita Hompel, 2003.

¹² “Japan's ‘Silver’ Market”, U.S. Foreign Commercial Service e U.S. Department Of State, 2005

¹³ OSSATE, *op. cit.*

¹⁴ “A percentagem de pessoas com deficiências e incapacidades cresce de modo notório dos mais jovens para os que têm mais idade, atingindo o máximo no escalão dos que têm entre 65 e 70 anos (41%) (...) os que têm idades entre 50 e 70 anos correspondem a 78,6% do total [da população com deficiência e incapacidade estimada]” in CRPG & ISCTE (2007): “Elementos de Caracterização das Pessoas com Deficiências e Incapacidades em Portugal”, edição do Centro de Reabilitação Profissional de Gaia.

Gráfico 2

Deficiência em função da Idade

fonte: "US Census Bureau Report on Americans with Disabilities: 1994-95", citado pelo Trace R&D Center, Universidade do Wisconsin (2001)

Conjugada com o envelhecimento da população, esta tendência terá um impacto profundo, em termos sociais e económicos.

Em 2050, por exemplo, e de acordo com as projecções demográficas das Nações Unidas para o nosso País, mais de um terço da população portuguesa terá mais de 60 anos, e um em cada quatro portugueses (26%) terá 80 anos ou mais.

À medida que a população tiver mais idosos, em termos relativos e absolutos, maior será, inevitavelmente, o número de pessoas com deficiência, também em termos relativos e absolutos.

A oferta acessível será, por isso, cada vez mais necessária, e cada vez mais rentável. E os operadores que ignorarem este mercado estarão a desperdiçar uma oportunidade única.

O mercado europeu

Estima-se que no mundo existam entre 600 a 900 milhões de pessoas com deficiência.

Os números variam entre países, tanto na percentagem face à totalidade da população como na sua distribuição pelos diferentes tipos de deficiência. É difícil estimar com exactidão este universo ou efectuar comparações,

porque as metodologias aplicadas na recolha de dados e os conceitos utilizados para considerar que uma pessoa tem uma deficiência não são uniformes.

Na Europa:

- Mais de 45 milhões de pessoas com idades entre os 16 e os 64 anos (uma em cada seis) têm problemas de saúde de longa duração ou qualquer deficiência, valor que nos jovens (16 aos 25 anos) se situa perto dos 7,3%;
- As pessoas com deficiência representam, pelo menos, 16% de toda a população laboralmente activa no conjunto dos Estados Membros;
- Embora as taxas de emprego na população com deficiência sejam claramente inferiores às da população em geral, o facto é que cerca de 50% dos europeus com deficiência em idade activa têm emprego (a ideia de que a generalidade da população com deficiência não tem emprego nem poder de compra é, por isso, enganadora).

O estudo realizado pelo Projecto OSSATE para determinar a dimensão do mercado europeu foca todos os tipos de deficiência, bem como todos os outros grupos de pessoas que têm requisitos ao nível da acessibilidade:

- Estima a procura geral da acessibilidade em 127,5 milhões de europeus (número calculado com base em 7 segmentos de deficiência e na população idosa), valor que representa mais de 27% da população europeia;
- Refere, com base num estudo da Deloitte & Touche,¹⁵ que cerca de 70% da população que precisa de acessibilidade tem meios financeiros e condições de saúde para viajar;
- Recorda que, em média, 59% das famílias europeias tem um membro com deficiência, e 38% dos europeus tem um amigo com deficiência;¹⁶

maior tendência para viajar com familiares ou amigos);

- Revela que os europeus com deficiência gozam em média mais do que um período de férias por ano, e viajariam ainda mais se houvesse mais destinos acessíveis e mais informação disponível sobre acessibilidade.

Com base nestes dados, estima-se que as potenciais receitas do mercado de viagens e turismo deverão oscilar entre os 83 biliões e os 166 biliões de Euros.

Com estas receitas, as vendas no sector turístico europeu poderiam crescer dos 249,2 biliões de Euros

Quadro 1

Potenciais Receitas do Mercado de Viagens e Turismo

Procura geral da acessibilidade	70% com saúde e meios financeiros para viajar	Efeito multiplicador para familiares e amigos	Acompanhantes (familiares e amigos)	Total do potencial mercado de viagens	Despesa média por pessoa e por viagem*	Potenciais receitas turísticas
127,5 milhões	89,3 milhões	0,5	44,7 milhões	134 milhões	€620	€83 biliões
		2	178,6 milhões	267,9 milhões		€166 biliões

*A despesa média por pessoa e por viagem no espaço da União Europeia foi de € 620 em 2003 (Eurostat, 2005). fonte: OSSATE

- Defende que para o cálculo das potenciais receitas é preciso considerar, para além da pessoa com deficiência, o valor multiplicador dos acompanhantes, que deve¹⁷ ser estabelecido em 2 (uma vez que os europeus com deficiência têm

(registados em 2003) para mais de 300 ou 400 biliões de Euros, respectivamente, e o número de chegadas cresceria de 401,5 milhões (em 2005) para mais de 500 milhões.

Sublinha-se, por fim, que na realidade os valores serão certamente superiores, porque para estes cálculos só entraram em linha de conta as férias de europeus na Europa, não sendo consideradas as férias de europeus fora da Europa, nem as férias na Europa de não-europeus.

¹⁵ Dados publicados no estudo "Tourism for All in Europe", citado pelo OSSATE com base em van Horn, 2002.

¹⁶ Eurostat, 2005, citado por OSSATE

¹⁷ Este valor é estabelecido com base nos dados apurados pelo Projecto OSSATE, sendo consideravelmente superior a uma primeira estimativa (de 2002) da Deloitte & Touche, de 0,5

“Pistas” para o mercado português

Em Portugal estima-se que os portugueses com alguma deficiência ou incapacidade representem 8,2% a 9,2% da população.¹⁸

Estes valores merecem uma reflexão sobre as potencialidades do mercado interno, especialmente atendendo ao acentuado envelhecimento da população portuguesa, às mudanças que têm vindo a ocorrer na forma como os portugueses com 65 anos ou mais hoje ocupam os seus tempos livres e ao crescimento do turismo sénior (vide o sucesso dos programas da Fundação INATEL, por ex.).

Gráfico 3

População com mais de 65 anos

(Percentagem do total, 2000-2025)

País	2000	2025
Espanha*	16,7	21,3
Alemanha	16,2	23,1
Reino Unido	15,7	21,2
França	21,4	28,4
Holanda	13,6	21,7
Itália	18,1	25,4
Média	17	24

fonte: Turismo de Portugal, Análise dos Mercados Emissores

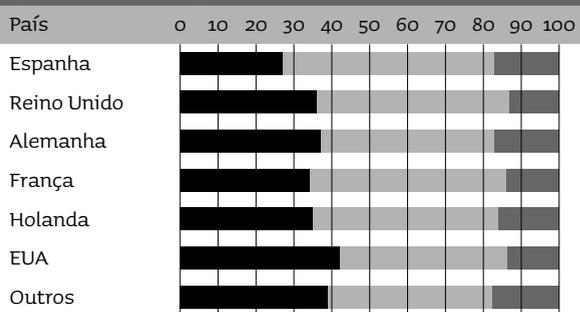
* Espanha: United Nations Population Division, World Population Prospects

¹⁸ Existe alguma discrepância entre os resultados dos estudos levados a cabo nesta matéria, nomeadamente pelo SNRIPD (1996), pelo INE (Censos 2001) e pelo Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (2008). Estas discrepâncias são explicadas pelas diferenças ao nível das metodologias e, no caso do Censos 2001, pela pouca fiabilidade do recurso ao self-reporting.

Relativamente aos visitantes estrangeiros, os dados disponíveis a nível nacional e da região de Lisboa, por seu lado, evidenciam a relevância para o nosso mercado dos visitantes com mais de 65 anos de idade, um grupo que irá crescer por via do envelhecimento demográfico nos mercados emissores.

Gráfico 4

Situação perante o Trabalho dos Estrangeiros que visitam Portugal (reformados/ativos/outros)



fonte: Deloitte & Touche (adaptado)¹⁹

■ reformados ■ ativos ■ outros

A análise da situação perante o trabalho dos estrangeiros que visitam Portugal é igualmente reveladora:

Mais de 40% dos norte-americanos que visitam Portugal são reformados, grupo que representa mais de um terço dos visitantes do Reino Unido, Alemanha, França e Holanda.

Os dados recolhidos pelo Observatório de Turismo de Lisboa,²⁰ para a cidade e região, apontam no mesmo sentido:

¹⁹ “Guias Técnicos de Investimento em Turismo: O Plano de Negócios”, Deloitte & Touche, Auditores e Consultores, Lda., Ed. Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo, 2002

²⁰ “Inquérito ao Grau de Satisfação na Região de Lisboa: Relatório de 2008”, Observatório de Turismo de Lisboa

- Um terço (33,1%) dos visitantes tem mais de 55 anos de idade;
- A percentagem de visitantes com 65 ou mais anos de idade está muito próxima da percentagem de visitantes com 25 a 34 anos;
- A idade média dos visitantes é superior a 46 anos em todas as nacionalidades (com exceção da brasileira) sendo superior a 50 anos nos visitantes da Escandinávia, EUA, Áustria e Suíça.

Quadro 2

Lisboa: Idade dos Visitantes em 2008 (%)

Idade	Região	Cidade
65 ou mais	18,7	17,6
55 a 64	14,4	13,6
45 a 54	25,8	26,1
35 a 44	13,4	13,6
25 a 34	18,0	19,3
12 a 24	9,1	9,1

fonte: Observatório de Turismo de Lisboa (2008)

Um inquérito aos passageiros internacionais de cruzeiro²¹ que aportaram em Lisboa entre Maio e Setembro de 2008 (na época alta, portanto) aponta para uma idade média superior (54,3 anos) e para uma proporção semelhante de reformados (34,7%).

Revela ainda que, no seu conjunto, quase todos viajam acompanhados (99,5%), que 75,2% possui pelo menos um grau universitário, e que a despesa diária individual na cidade (média por passageiro) é de €43,63 Euros.

²¹ “Inquérito a Passageiros Internacionais de Cruzeiros no Porto de Lisboa: Relatório de 2008”, Observatório de Turismo de Lisboa

Relativamente à deficiência entre os visitantes estrangeiros a nível nacional, não foram apurados estudos com dados quantitativos.

O recurso aos dados disponibilizados pela ANA Aeroportos de Portugal SA, todavia, permite vislumbrar esta realidade.

Os dados referem-se ao número de assistências prestadas a passageiros com incapacidade ou mobilidade reduzida nos aeroportos do Continente pelo Serviço MyWay, da ANA Aeroportos de Portugal, SA.

Este tipo de serviço é exigido em todos os aeroportos europeus, em resultado do Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho sobre os direitos das pessoas com incapacidade ou mobilidade reduzida no transporte aéreo,²² nos termos do qual compete às entidades gestoras dos aeroportos assegurar a assistência a estes passageiros (circulação no terminal, entrada e saída dos aviões, etc.) sempre que as companhias áreas, a pedido do passageiro, o solicitem.

Os números foram apurados no período de 1 de Outubro de 2008 a 31 de Julho de 2009, nos aeroportos geridos pela ANA no Continente (Lisboa, Porto e Faro). A análise destes dados requer alguma precaução, uma vez que nem todos os passageiros com deficiência e incapacidade requerem este serviço (o número de passageiros com deficiência ou incapacidade será, por isso, certamente maior).

Os dados são reveladores:

- Em 10 meses foram prestadas, no total, 74.437 assistências;
- Considerando que muito poucos passageiros assistidos se deslocaram entre aeroportos do con-

²² Regulamento (CE) n.º 1107/2006, de 5 de Julho de 2006

tinente, e que portanto as assistências nos três aeroportos foram prestadas a passageiros diferentes (note-se que não se incluem os números referentes à Madeira e Açores), e se, prosseguindo o exercício, se considerar que cada passageiro representa duas assistências (chegada e partida), pode estimar-se que foram assistidos 37.218 passageiros;

- Não atendendo aos possíveis picos nas épocas altas,²³ o número médio de assistências no conjunto dos três aeroportos será de 3.721 por mês, e de 244 por dia.

O mercado do Reino Unido

Dados recentemente publicados pelo Governo Inglês, no âmbito da preparação dos Jogos Olímpicos de 2012, chamam a atenção dos operadores para os turistas que precisam de acessibilidade.

Embora esses dados digam respeito, sobretudo, ao mercado interno, atendendo à importância do Reino Unido como mercado emissor para Portugal, vale a pena referi-los:

- Existem mais de 11 milhões de pessoas com deficiência ou incapacidade em Inglaterra (quase um quinto da população);
- Actualmente, 20 milhões de britânicos têm mais de 50 anos, e estima-se que em 2025 mais de um terço da população terá mais de 55 anos de idade;
- O número de viajantes com mais de 85 anos tem vindo a aumentar, e os avós que passam férias com os netos são um mercado em franco crescimento;

²³ Dados não disponíveis

Quadro 3

Serviço MyWay – Assistências Efectuadas

(Outubro a Julho de 2009)

Tipo de Assistência	Lisboa	Porto	Faro
WCHS	17.402	7.169	10.583
WCHR	10.335	2.916	7.640
WCHC	4.823	1.948	2.169
MAAS	2.828	1.241	354
WCMP	1.047	1.202	193
BLND	933	233	152
DPNA	267	91	53
DEAF	254	83	42
WCBD	252	45	35
STCR	58	17	25
WCBW	41	4	2
Total	38.240	14.949	21.248

fonte: ANA Aeroportos de Portugal, SA (8SET2009)

Legenda:

WCHR	Passageiro consegue subir e descer escadas, necessita de cadeira de rodas de/para o terminal
WCHS	Passageiro não consegue subir/descer escadas, necessita de cadeira de rodas de/para o terminal
WCHC	Passageiro com imobilidade parcial ou total e necessita de cadeira de cabine
WCBD	Passageiro com cadeira própria de bateria seca)
WCMP	Passageiro com cadeira própria manual)
WCHP	Passageiro com imobilidade dos membros inferiores necessita de cadeira de cabine).
BLND	Passageiro com deficiência visual
DEAF	Passageiro com deficiência auditiva
DPNA	Passageiro com deficiência de ordem intelectual
MAAS	Passageiro necessita de apoio não especificado
STCR	Passageiro em maca
WCBW	Passageiro em cadeira de rodas própria de bateria de gel

- No primeiro semestre de 2009, 12% de todas as viagens domésticas com pernoita foram feitas por pessoas com necessidades em matéria de

Quadro 4

Projeções Demográficas para a População do Reino Unido em 2028

	2018 Crescimento ao longo dos próximos 10 anos	2028 Crescimento ao longo dos próximos 10 anos
Maiores de 50	4,1 milhões (+ 20%)	6,7 milhões (+33%)
Maiores de 65	2,6 milhões (+27%)	5,1 milhões (+53%)
Maiores de 80	788.000 (+29%)	2,3 milhões (+85%)
População total	5,3 milhões (+9%)	9,6 milhões (+16%)

fonte: “Older People in the UK, Key facts and statistics 2008”, Age Concern.

nota: as projeções de crescimento e as percentagens baseiam-se nos valores demográficos de 2006

acessibilidade, ou por quem as acompanhava, o que representa um total de 5,7 milhões de viagens, e o contributo para a economia de quase mil milhões de Libras;

Quadro 5

Viagens Domésticas em Inglaterra

(Janeiro a Junho de 2009)

Número total de viagens domésticas	46,15 milhões
Viagens com alguém com deficiência	12% das viagens
Número total de noites gastas nas viagens	133,54 milhões
Noites gastas em viagens com alguém com deficiência	15% das noites
Despesa total em viagens domésticas	£7.741,33 milhões
Despesa total em viagens com alguém com deficiência	£923,23 milhões

fonte: UK Tourism Survey

nota: dados relativos ao primeiro semestre, apenas. Os números relativos ao ano completo poderão vir a duplicar estes valores.

- ▶ As pessoas com deficiência ou incapacidade têm tendência a tirar *holiday breaks* mais longos do que a média (4 noites, comparando com uma estadia média de 3 noites), e por isso a gastar mais dinheiro por viagem (£216, comparando com uma média de £197, uma diferença de quase 10%);
- ▶ Estes turistas são frequentemente acompanhados por cuidadores, familiares ou amigos, mais de metade viaja com companhia, e 20% com uma criança.

O mercado alemão

O impulso económico do turismo acessível na Alemanha foi objecto de um estudo²⁴ encomendado pelo Ministério Federal da Economia e Tecnologia e publicado em 2004, em que se analisaram os comportamentos e despesas dos turistas alemães no território alemão.

A recolha de novos dados em 2006²⁵ permite comparações e revela tendências:

- ▶ Ao contrário da população em geral (em que se registou uma diminuição do número de viagens), houve mais pessoas a realizar viagens entre a população com limitações;
- ▶ Enquanto o número médio de viagens com mais de 5 dias de duração se manteve igual entre a população em geral, registou-se um aumento entre a população com limitações;

²⁴ “Economic Impulses of Accessible Tourism for All: Summary of Results”, Federal Ministry of Economics and Technology, 2004

²⁵ Dados apresentados por Kai Pagenkopf, membro da equipa que realizou o estudo, numa intervenção realizada na Conferência “Access and the City”, Dublin, Novembro de 2008.

- Entre as pessoas com limitações há uma percentagem consideravelmente maior que alimenta o mercado interno, viajando dentro do seu próprio País.

Quadro 6

Percentagem da população que realiza viagens > 5 dias²⁶

	População Total	Pessoas com limitações na mobilidade ou actividades
2002	75,3	54,3
2006	74,7	58,3
Variação	-0,6	+4,0

Quadro 7

Número médio de viagens > 5 dias²⁷

	População Total	Pessoas com limitações na mobilidade ou actividades
2002	1,3	1,3
2006	1,3	1,4
Variação	-	+0,1

Quanto ao comportamento dos turistas alemães com deficiência:

- A falta de condições de acessibilidade no destino e nos meios de transporte já fez com que 37% decidisse não viajar;

²⁶ Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.) (2004): "Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle: Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit." Münster. (Münstersche Geographische Arbeiten 47).

²⁷ Idem

Quadro 8

Destino (%)²⁸

	População Total	Pessoas com limitações na mobilidade ou actividades
Nacional	28,4	42,9
Estrangeiro	71,6	57,1
Diferença	-43,2	-14,2

nota: percentagem calculada entre a população que realiza viagens com duração superior a 5 dias.

- O estrangeiro já foi destino preferencial para 17% especificamente devido às condições de acessibilidade aí existentes;
- 48% viajaria com maior frequência se houvesse mais serviços acessíveis;
- 60% estaria disponível para pagar mais por instalações mais acessíveis;
- Registam uma quebra menos acentuada fora das épocas altas;
- São de uma lealdade aos destinos (retorno) acima da média;
- Dão importância às férias de saúde e de natureza acima da média.

Relativamente ao impacto económico, o estudo estima ainda o seguinte:

- As receitas geradas pelos turistas alemães com deficiência dentro da Alemanha (i.e., excluindo as receitas geradas na Alemanha por turistas de outras nacionalidades, e as receitas geradas pelos alemães noutros países) atingem, por ano, 2.500 milhões de Euros;

²⁸ Idem

Quadro 9

Impacto Económico (em euros)²⁹

	Turnover	Postos de Trabalho full-time
Impacto recente	2,5 biliões	65.000
Possível impulso adicional	4,8 biliões	90.000
Impacto potencial total	7,3 biliões	155.000

- Estas receitas sustentam, directa e indirectamente, ao longo da cadeia de serviços, 65.000 postos de trabalho em regime full-time;
- Com um investimento estrategicamente direccionado para a promoção da acessibilidade, o impulso económico para a indústria alemã do turismo (actualmente estimado em 2,5 biliões de Euros) poderia crescer mais 4,8 biliões de Euros, até um total de 7,3 biliões de Euros, criando directa e indirectamente, ao longo da cadeia de serviços, mais 90.000 postos de trabalho em regime full-time, até um total de 155.000 postos de trabalho.

Estes números poderiam ser bastante maiores: os autores do estudo referem que por motivos metodológicos não calcularam o impacto de uma série de factores: os turistas que se alojam com familiares e amigos em vez de ficar num hotel, as viagens de um dia (*day trips*), as reuniões, congressos e outros eventos, as pessoas que acompanham os viajantes com deficiência (que podem duplicar os valores, porque quase ninguém viaja sozinho), os visitantes estrangeiros (recorde-se que o estudo debruçou-se apenas sobre o mercado alemão) e o restante público que também procura acessibilidade.

²⁹ Idem

O mercado da América do Norte

Os norte-americanos com deficiência deverão representar em 2030 cerca de 24% da população dos EUA, registando um aumento de 30,9 milhões de indivíduos relativamente a 1997.

Um estudo³⁰ sobre o mercado norte-americano publicado em 2005, encomendado pela Open Doors Organization (uma organização sem fins lucrativos), debruçou-se sobre o comportamento em matéria de viagens dos adultos norte-americanos com deficiência.³¹

O estudo analisou a frequência com que viajam, quanto gastam e quais as fontes de informação a que recorrem para tomar decisões, bem como as barreiras que encontram nas infra-estruturas e nos serviços que usam em viagem (companhias de aviação, aeroportos, agências de *rent-a-car*, hotéis e restaurantes).

Dos resultados, destaca-se:

- No período de dois anos imediatamente anterior ao inquérito,³² 69% dos inquiridos viajou pelo menos uma vez, sendo que 20% viajou pelo menos 6 vezes;
- Calcula-se³³ que esta frequência se traduza em 20 milhões de viagens de lazer, 3,9 milhões de viagens de negócios e 4,4 milhões de viagens que combinam lazer e negócios;
- No mesmo período, o típico viajante gastou, nas viagens internacionais, quase \$1.600 (*per capita*),

³⁰ “Travelers with Disabilities: the American Market”, estudo realizado pela Harris Interactive para a Open Doors Organization, 2005

³¹ Foi usada uma definição bastante restritiva. A deficiência foi definida como “ter cegueira, surdez ou uma condição que substancialmente limite uma ou mais actividades físicas básicas, como caminhar, subir escadas, alcançar (com as mãos), levantar ou carregar”.

³² Fevereiro de 2003 a Fevereiro de 2005, portanto

³³ Com base nos resultados do inquérito e do US Census 2000

- sendo que 7% dos inquiridos (classificados como “heavy spenders” e correspondentes a mais de 2 milhões de adultos) gastou um valor superior;
- ▶ Estima-se que a despesa global em viagens intercontinentais realizada nestes dois anos pelos turistas norte-americanos com deficiência tenha atingido os 7 biliões de dólares (contabilizando apenas os turistas com acesso à Internet);
 - ▶ Entre os inquiridos que usam a Internet, 62% já viajou para outro continente pelo menos uma vez na vida, e 44% já visitou a Europa – os quatro países mais visitados são a Alemanha (28%), a Inglaterra (26%), a França (25%) e a Itália (16%); Portugal (4%) fica atrás de Espanha (9%), Irlanda (7%) e Grécia (6%), e à frente da Rússia (2%) e da República Checa (1%);
 - ▶ Apesar do seu valor de mercado, muitos destes viajantes ainda são forçados a enfrentar vários obstáculos (barreiras físicas ou problemas no atendimento ou na comunicação), o que acontece a 82% dos que usam aeroportos, 64% dos que usam restaurantes e 60% dos que pernoitam em hotéis;

- ▶ A Internet é um recurso importante para o planeamento das viagens: 51% usa-a para reservar viagens e 43% para verificar se existe resposta para as necessidades decorrentes da sua deficiência (destes, 57% para procurar e/ou reservar hotéis acessíveis, e 47% para procurar actividades, excursões e atracções acessíveis no destino); estes valores excedem a média registada pela Travel Industry Association of America para a população em geral (40%).

Outro estudo,³⁴ realizado para o Ministério do Turismo do estado canadiano de Ontário, e publicado em 2007, adoptou uma abordagem distinta, definindo como universo de estudo os viajantes que procuram destinos acessíveis (e não apenas os que têm deficiência) e inquirindo canadianos e norte-americanos.

Dos resultados, destaca-se:

- ▶ A importância da acessibilidade na escolha do destino, tanto para os canadianos como para os

³⁴ “A profile of travellers looking for accessible travel destinations: An Overview of North American Travellers based on the 2006 Travel Activities and Motivations Survey (TAMS)”, Ministry of Tourism, Ontario (Canadá), 2007

Quadro 10

Importância da Acessibilidade na Escolha do Destino

O viajante considera a acessibilidade...	Canadianos		Norte-Americanos	
	%	Número*	%	Número*
...muito importante	5,9	1,2	9,2	16,1
...algo importante	15,5	3,2	18,4	32,5
Total País	21,4	4,4	27,6	48,6

*Projeção realizada com base na percentagem (em milhões).
fonte: Ministry of Tourism, Ontário (Canadá), 2007

norte-americanos – estima-se que, nos dois países, um total de 53 milhões de pessoas consideram a acessibilidade “muito importante” ou “algo importante” nessa escolha;

- Os viajantes que procuram destinos acessíveis realizam um número médio de viagens muito próximo da média dos viajantes em geral;

Quadro 11

Número Médio de Viagens em 2 Anos (2004 + 2005)

	Viajantes em geral	Viajantes que procuram destinos acessíveis
Canadianos	3,7	3,3
Norte-Americanos	3,6	3,2

fonte: Ministry of Tourism, Ontário (Canadá), 2007

- Os viajantes que procuram destinos acessíveis participam numa ampla diversidade de actividades quando viajam, e embora a sua participação em algumas actividades seja notoriamente inferior (por ex., caminhadas e ski), ela é semelhante ou maior em metade das actividades objecto do inquérito – e de facto, das 25 actividades mais procuradas pelos canadianos que procuram destinos acessíveis, só 4 actividades não constam da lista de 25 actividades mais procuradas pelos viajantes em geral (no caso dos EUA, só 3 não constam).

1.3 Enquadramento Jurídico

“Separate is not Equal”

Supremo Tribunal dos EUA³⁵

A promoção da acessibilidade nos locais de interesse turístico constitui um imperativo legal em cada vez mais países.

Portugal não é excepção, e com a entrada em vigor de legislação anti-discriminação e de novas normas técnicas de acessibilidade, o País deu um passo decisivo.

Hoje, a acessibilidade tem de ser assegurada ao nível das características do espaço físico e da prestação do serviço. O objectivo não é o mero cumprimento de normas, mas o pleno acesso e usufruto de espaços, bens e serviços.

É natural que o incumprimento generalizado de exigências expressas no passado³⁶ possa suscitar algum cepticismo relativamente à aplicabilidade das exigências actuais, bastante mais extensas.

Neste ponto, deve notar-se que ocorreu uma mudança profunda, a vários níveis, e que a evolução legislativa tem consequências não apenas ao nível das exigências, mas também da fiscalização e das possíveis consequências do seu incumprimento:

- Existe um entendimento claramente expresso pelo legislador de que a acessibilidade é uma

³⁵ Decisão proferida em 17 de Maio de 1954, no caso *Brown v. Board of Education*, que determinou o fim da segregação racial nas escolas norte-americanas, ao estabelecer que a fruição de um serviço em espaços forçosamente separados constitui uma prática discriminatória.

³⁶ Por exemplo, a obrigatoriedade de adaptação do meio edificado estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio ficou largamente por cumprir, como o próprio legislador reconhece.

condição para a concretização de direitos constitucionais e para a igualdade de oportunidades no acesso a bens e serviços;

- ▶ Verifica-se, no domínio da fiscalização, uma clarificação das competências públicas, uma multiplicação dos pontos de controlo administrativo, e (o que é muito importante) uma abertura inédita ao contributo fiscalizador da sociedade civil;³⁷
- ▶ O leque de possíveis sanções alargou-se e ganhou peso: houve um aumento significativo das coimas e abriram-se novos caminhos para a aplicação de sanções, desde a privação de subsídios públicos à indemnização decorrente da prática de actos discriminatórios ou da responsabilidade civil extracontratual.

No cerne desta mudança estão diplomas como a Lei n.º 46/2006,³⁸ que proíbe e pune a discriminação de pessoas com base na deficiência, e o Decreto-Lei n.º 163/2006,³⁹ que estabelece as normas técnicas de acessibilidade e as regras para a sua aplicação.

Importa portanto conhecer – e esclarecer – em algum detalhe o enquadramento e o verdadeiro alcance da legislação. Vejamos, sinteticamente, as principais disposições nesta matéria.

37 Os cidadãos com deficiência ou incapacidade e as organizações não governamentais que os representam dispõem actualmente de mais de uma forma de buscar informação, desencadear acções de fiscalização administrativa e buscar compensação por danos patrimoniais e não-patrimoniais sofridos por via da falta de acessibilidade no meio edificado e no acesso a bens e serviços.

38 Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto

39 Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto

Do direito ao interesse público

Como exigência legal, a Acessibilidade ainda é um conceito relativamente recente, pelo menos em Portugal.⁴⁰

É natural, por isso, que o volume de exigências aplicáveis aos locais de interesse turístico possa, por vezes, gerar alguma perplexidade junto dos agentes do sector.

Para compreender o actual enquadramento jurídico da acessibilidade, devem destacar-se, antes de mais, quatro princípios básicos:

- ▶ A acessibilidade é um direito, muito antes de ser uma questão de solidariedade. Aqui reside uma diferença fundamental: a solidariedade é relevante mas não é vinculativa, i.e., será sempre uma opção ética, que reside em quem escolhe praticá-la (ou ignorá-la). Já o direito reside no outro, e o respeito pelos direitos do outro não é uma opção, mas uma obrigação legal.
- ▶ A acessibilidade pode – e deve – ser vista como um critério objectivo de qualidade, que é mensurável. Tal como, por exemplo, a eficiência energética ou a qualidade de serviço, também as condições de acessibilidade podem ser aferidas com rigor.
- ▶ Espaços e serviços acessíveis serão sempre mais funcionais, seguros e confortáveis para

40 A sua introdução no quadro regulamentar data da aprovação pela Câmara Municipal de Lisboa, em 1981, de duas posturas municipais, aplicáveis à via pública e aos edifícios de habitação. A estas duas posturas seguiu-se uma alteração ao Regulamento Geral das Edificações Urbanas, que de suspensão em suspensão nunca chegou a ganhar eficácia jurídica, até à sua suspensão definitiva, em 1986. Em 1997, a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 123/97 estabeleceu normas técnicas de acessibilidade e um prazo para adaptação das edificações existentes.

todos os utilizadores, e não apenas para os que têm algum tipo de deficiência. O inverso também é verdade: muitas situações de perigo são criadas por barreiras à acessibilidade.

- ▶ A falta de acessibilidade prejudica o interesse público. As barreiras geram situações de dependência, a qual tem sempre custos: para quem perde a autonomia, para os familiares e amigos que prestam apoio e, mais cedo ou mais tarde, para o Estado. A persistência das barreiras existentes, conjugada com o envelhecimento da população portuguesa, poderá vir a confrontar o País com um volume insustentável de pessoas em situação de dependência, risco que é urgente começar a inverter.

Direitos Constitucionais

A pujança jurídica em matéria de Acessibilidade é a consequência necessária da sua ligação aos direitos consagrados na Constituição da República Portuguesa (CRP), uma ligação que vários diplomas têm vindo a tornar linear e evidente.

Em matéria de acessibilidade ao turismo em geral, e aos locais de interesse turístico em particular, podemos destacar alguns direitos consagrados na CRP:

- ▶ O direito ao lazer⁴¹ está enunciado como um direito dos trabalhadores. A tarefa, atribuída ao Estado, de “desenvolvimento sistemático de uma rede de centros de repouso e de férias, em cooperação com organizações sociais”⁴² sublinha a importância que a CRP confere a este di-

reito, e à necessidade de assegurar a todos condições para o seu exercício;

- ▶ Todos têm direito à cultura⁴³ e à fruição e criação cultural,⁴⁴ competindo ao Estado, em colaboração com os agentes culturais, promover a “democratização da cultura, incentivando e assegurando o acesso de todos os cidadãos à fruição e criação cultural” nomeadamente “aos meios e instrumentos de acção cultural”;
- ▶ Também o direito à cultura física e ao desporto⁴⁵ é enunciado como um direito de todos os cidadãos, sendo o Estado incumbido de, em colaboração com as escolas e as associações e colectividades desportivas, “promover, estimular, orientar e apoiar” a sua prática e difusão;
- ▶ Para os consumidores⁴⁶ é expresso o direito “à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”.

Estes direitos são enunciados para todos os cidadãos, algo que é reforçado pelo Princípio da Igualdade,⁴⁷ nos termos do qual “todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei” e “ninguém pode ser privado de qualquer direito” devido à sua condição social.

⁴³ CRP, Art.º 73.º

⁴⁴ CRP, Art.º 78.º

⁴⁵ CRP, Art.º 79.º

⁴⁶ CRP, Art.º 60.º, onde se reconhece às associações de consumidores e às cooperativas de consumo a “legitimidade processual para defesa dos seus associados ou de interesses colectivos ou difusos.”

⁴⁷ Art.º 13.º

⁴¹ CRP, Art.º 59.º, n.º 1, alínea d) – mais precisamente, “ao repouso e aos lazeres”

⁴² CRP, Art.º 59.º, n.º 2, alínea d)

Os “cidadãos portadores de deficiência física ou mental” gozam plenamente destes direitos,⁴⁸ e onde as barreiras à acessibilidade impedirem ou condicionarem o seu exercício, estar-se-á perante uma forma de discriminação contra a qual a CRP exige protecção legal.⁴⁹

Facilmente se demonstra que a acessibilidade é uma condição indispensável à concretização de qualquer um destes direitos.

Este entendimento mais reforçado ficou com a ratificação, pelo Estado Português, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência,⁵⁰ na qual:

- É reconhecida a importância da acessibilidade ao ambiente físico, social, económico e cultural, bem como à informação e comunicação, para permitir às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;
- A discriminação com base na deficiência é definida “como qualquer distinção, exclusão ou restrição com base na deficiência que tenha como objectivo ou efeito impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade com os outros, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais”, designa-

damente no campo económico, social, cultural, civil ou de qualquer outra natureza, incluindo a negação de adaptações razoáveis;

- A adaptação razoável é definida como a modificação e ajustes necessários e apropriados que não imponham uma carga excessiva ou indevida, sempre que necessário num determinado caso, para garantir que as pessoas com incapacidades poderão gozar ou exercer, em condições de igualdade com as demais, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;
- Os Estados Parte comprometem-se a tomar todas as medidas apropriadas para eliminar a discriminação com base na deficiência por qualquer pessoa, organização ou empresa privada, designadamente assegurando que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços que estão abertos ou que são prestados ao público têm em conta todos os aspectos da acessibilidade para pessoas com deficiência.

Dos direitos às normas

Para prevenir a discriminação e proceder, quando necessário, às transformações necessárias para assegurar a igualdade de oportunidades, a CRP confia ao Estado um conjunto de tarefas fundamentais, entre as quais a de promover “o bem-estar e a qualidade de vida do povo e a igualdade real entre os portugueses, bem como a efectivação dos direitos económicos, sociais, culturais (...) mediante a transformação e modernização das estruturas económicas e sociais”.⁵¹

⁴⁸ CRP, Art.º 71.º, n.º 2; deve notar-se que a expressão que actualmente se considera mais adequada para designar estes cidadãos é “...com deficiência ou incapacidade”.

⁴⁹ CRP, Art.º 26.º, n.º 1, confere a todos o direito “à protecção legal contra quaisquer formas de discriminação.”

⁵⁰ Adoptada em Nova Iorque em 30 de Março de 2007, e aprovada em Portugal pela Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 30 de Julho (Convenção) e pela Resolução da Assembleia da República n.º 57/2009 (Protocolo Opcional à Convenção), as quais foram ratificadas, respectivamente, pelos Decretos do Presidente da República n.º 71/2009 e n.º 72/2009, ambos de 30 de Julho.

⁵¹ CRP, Art.º 9.º, alínea d)

É em cumprimento destas tarefas fundamentais do Estado que se tem vindo a legislar sobre acessibilidade.

As transformações operadas no ordenamento jurídico português, no domínio da acessibilidade, assentam no reconhecimento, pelo legislador, de que as barreiras à acessibilidade são um factor de discriminação. A produção legislativa tem vindo a assumir, a clarificar e a reforçar a ligação entre a acessibilidade e os direitos constitucionais.

Este reforço tem sido operado por disposições concretas, ou pela expressão de entendimentos claros por parte do legislador, que nos permitem conhecer com clareza os seus propósitos, e que efectivamente produzem uma convergência na interpretação da lei, conferindo maior eficácia à sua aplicação.

Neste ponto, devem destacar-se:

- O Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência,⁵² que veio desenvolver dois princípios fundamentais para a concretização dos direitos das pessoas com deficiência: o Princípio da Cidadania,⁵³ nos termos do qual a pessoa com deficiência tem direito ao acesso a todos os bens e serviços da sociedade, e o Princípio da Não Discriminação,⁵⁴ que proíbe a discriminação directa ou indirecta, por acção ou omissão, com base na deficiência;
- O I Plano Nacional de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade,⁵⁵ segue

as recomendações e adopta os conceitos da Classificação Internacional de Funcionalidade,⁵⁶ reconhecendo a “influência do meio ambiente como elemento facilitador ou como barreira no desenvolvimento, funcionalidade e participação”⁵⁷ e sublinha que “as barreiras existentes devem ser entendidas como potenciais factores de exclusão social, que acentuam preconceitos e criam condições propícias a práticas discriminatórias”;

- O Decreto-Lei n.º 163/2006, em cujo preâmbulo o legislador refere que a “promoção da acessibilidade [é] um meio imprescindível para o exercício dos direitos que são conferidos a qualquer membro de uma sociedade” e que “as pessoas com mobilidade condicionada quotidianamente [têm de] confrontar-se com múltiplas barreiras impeditivas do pleno exercício dos seus direitos de cidadania”.

A lei anti-discriminação

É nesta ligação clara entre a acessibilidade e os direitos constitucionais que assentam algumas das principais disposições da Lei n.º 46/2006.

Este diploma, que proíbe e pune a discriminação com base na deficiência, classifica como práticas discriminatórias as “acções ou omissões, dolosas ou negligentes, que, em razão da deficiência, violem o princípio da igualdade”, designadamente:⁵⁸

⁵² Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto

⁵³ Cfr. Art.º 5.º

⁵⁴ Cfr. Art.º 6.º

⁵⁵ Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006, de 21 de Setembro

⁵⁶ Sistema concebido pela Organização Mundial de Saúde, em que se define a incapacidade como produto da relação entre a pessoa e o meio, e já não como algo que respeita exclusivamente ao indivíduo.

⁵⁷ Note-se que o desenvolvimento e a participação são direitos constitucionais.

⁵⁸ Cfr. Art.º 4.º, alíneas a), b), e), f), j).

- A recusa de fornecimento ou o impedimento de fruição de bens ou serviços;
- O impedimento ou a limitação ao acesso e exercício normal de uma actividade económica;
- A recusa ou a limitação de acesso ao meio edificado ou a locais públicos ou abertos ao público;
- A recusa ou a limitação de acesso aos transportes públicos;
- A adopção de prática ou medida por parte de qualquer entidade pública que condicione ou limite a prática do exercício de qualquer direito.

Vale a pena sublinhar esta definição abrangente da prática discriminatória:

- A discriminação pode resultar não apenas de uma acção dolosa (por ex., recusar a admissão num restaurante com base na deficiência), mas também da omissão e ou negligência no cumprimento de deveres legais (por ex., o restaurante não poder receber um cliente com deficiência motora por não terem sido criadas condições de acessibilidade);
- Para além da recusa ou impedimento, também constitui discriminação o condicionamento ou limitação, i.e., a segregação ou a imposição, com base na deficiência, de outras condições ou limites à plena concretização do direito de acesso e usufruto;
- Constitui discriminação a recusa ou a limitação de acesso ao meio edificado em geral, e não apenas às edificações abrangidas pelo Decreto-Lei n.º 163/2006;
- A acessibilidade não se deve limitar ao espaço físico, alargando-se ao usufruto de bens e serviços e ao exercício de actividades, o que inclui

questões como o atendimento e a comunicação, entre outras, e efectivamente gera obrigações aplicáveis à prestação de serviços.

Acessibilidade ao meio físico

As normas técnicas de acessibilidade aplicáveis ao espaço físico são definidas pelo Decreto-Lei n.º 163/2006.

São essencialmente normas construtivas, que especificam a configuração exigida para os diferentes elementos físicos necessários para o acesso, circulação e uso de espaços e edifícios.

Estão abrangidos por este diploma, entre outros, todos os locais de interesse turístico abordados no âmbito do presente estudo: hotéis e vários outros empreendimentos turísticos, museus, palácios, igrejas, auditórios e salas de espectáculo, restaurantes,⁵⁹ discotecas, praias, parques e jardins, instalações desportivas, terminais de transporte colectivo e postos de informação turística.⁶⁰

Quando comparado com o diploma que, com o mesmo objecto,⁶¹ vigorou entre 1997 e 2007, o Decreto-Lei n.º 163/2006 constitui uma evolução assinalável, registando aperfeiçoamentos tanto nas normas como nos mecanismos para a sua aplicação.

No seu conjunto, estes aperfeiçoamentos vieram conferir maior rigor e flexibilidade à aplicação das normas.

Vejamos algumas das principais disposições:

⁵⁹ Os restaurantes, cafés e bares estão abrangidos desde que tenham uma superfície de acesso ao público superior a 150m², cf. Art.º 2.º, n.º 2, alínea r)

⁶⁰ Caso pertençam a entidades públicas, cf. Art.º 2.º, n.º 1

⁶¹ Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, revogado pelo Decreto-Lei 163/2006

- ▶ Aplica-se aos espaços e edifícios existentes e futuros, sendo que para os existentes (não incluindo os edifícios habitacionais particulares) é estabelecido um prazo para adaptação (que termina, o mais tardar, em 2017), e os futuros só poderão ser construídos se cumprirem, na íntegra, as normas aplicáveis;⁶²
- ▶ No caso dos edifícios existentes, a eliminação de barreiras não “espera” pelo fim do prazo, devendo ser considerada em cada obra de alteração que entretanto for realizada;
- ▶ A adaptação não é exigível quando as obras necessárias à sua execução forem desproporcionadamente difíceis ou dependerem de meios económico-financeiros desproporcionados ou não disponíveis,⁶³ ou quando afectarem sensivelmente o património histórico edificado;
- ▶ A abertura de excepções é feita norma a norma (i.e., o incumprimento de uma norma por si só não justifica o incumprimento de outras) e tem de ser fundamentada pelo requerente e apreciada pela entidade fiscalizadora, ficando toda a documentação disponível para consulta pública (on-line, no caso dos particulares);
- ▶ A aplicação das normas aos edifícios classificados ou em vias de classificação é avaliada caso a caso e adaptada às características específicas da edificação em causa, ficando a sua aprovação dependente de parecer favorável do IGESPAR;
- ▶ A verificação da acessibilidade é parte indispensável no licenciamento da construção, devido a uma estreita articulação com o Regime Jurídico da Urbanização e Edificação,⁶⁴ existindo vários pontos de controlo em que a fiscalização pode ocorrer: na fase de apreciação do projecto, durante a construção, e antes do início do uso (emissão da licença de utilização);
- ▶ A sociedade civil pode contribuir para uma fiscalização mais eficaz, uma vez que lhe são conferidos o direito à informação e o direito de acção, ferramentas que permitem, por ex., a organizações não-governamentais da área da deficiência, consultar processos abrangidos pelo diploma, e propor e intervir em quaisquer acções (jurídicas ou outras) relativas ao cumprimento das normas técnicas de acessibilidade;
- ▶ O conceito de percurso acessível permite pensar na acessibilidade de uma forma mais sistemática, rigorosa e económica;
- ▶ As coimas aplicáveis a pessoas colectivas situam-se entre €500 e quase €45.000, e não prejudicam a aplicação de sanções acessórias (por ex., encerramento de estabelecimento, suspensão de alvarás, privação do direito a subsídios públicos) ou de outros tipos de punição que possam resultar da responsabilidade civil extracontratual, da responsabilidade disciplinar ou, mesmo, da responsabilidade criminal.

⁶² Cf. Art.º 3.º, n.º 1 (obrigação de indeferimento) e preâmbulo do diploma, onde o legislador refere pretender “evitar a entrada de novas edificações não acessíveis no parque edificado português.”

⁶³ Esta indisponibilidade não deve ser entendida em sentido pontual, mas estrutural, i.e., uma entidade que tenha receitas próprias, por ex., poderá argumentar que não tem meios para realizar todas as adaptações no prazo definido pelo decreto, mas deverá programar no tempo e nos seus planos plurianuais de investimento as intervenções tecnicamente exequíveis.

⁶⁴ RJUE, republicado pela Lei n.º 60/2007, de 4 de Setembro, que alterou o Decreto-Lei n.º 555/99

Empreendimentos Turísticos

A preocupação com a acessibilidade tem vindo a ser vertida para diplomas publicados após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 163/2006 e da Lei n.º 46/2006.

Encontramo-la, por exemplo, no Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de Março, que estabelece o Regime Jurídico da Instalação, Exploração e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos.

Do disposto neste regime jurídico decorre a obrigatoriedade de cumprir as normas técnicas de acessibilidade em todos os espaços comuns e em pelo menos parte das unidades de alojamento.

Os empreendimentos turísticos existentes terão de ser adaptados para cumprir com essas normas. E a fiscalização desse cumprimento poderá vir a ser suscitada por mais de uma forma. A reconversão dos empreendimentos existentes para o novo sistema de classificação definido por este regime jurídico, por exemplo, já está a constituir uma ocasião para verificar a existência de condições de acessibilidade.

Poderá, nalguns casos, abrir-se uma excepção ao cumprimento de algumas normas, em função, por ex., da dificuldade técnica ou dos custos desproporcionados.

Deve todavia sublinhar-se, neste ponto, que embora possa haver excepções à aplicação das normas técnicas do Decreto-Lei n.º 163/2006, a aplicação da Lei n.º 46/2006 não admite qualquer excepção.

Assim sendo, o facto de algumas barreiras físicas poderem permanecer não dispensará o empreendimento turístico de implementar procedimentos que previnam a discriminação, i.e., de encontrar uma

forma de prestar o serviço que assegure a igualdade de oportunidades.

Contratos Públicos

A preocupação com a acessibilidade está patente, ainda, no novo Código dos Contratos Públicos (Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro) que estabelece a disciplina aplicável à contratação pública.

A existência de condições de acessibilidade passa a ser um factor a considerar no processo de selecção e contratação. Assim, aquando, por exemplo, da contratação de um espaço para realização de um evento, a entidade pública contratante deverá optar pelo candidato que ofereça melhores garantias de acessibilidade.

Isto porque ao regular a forma de fixar especificações técnicas,⁶⁵ este Código refere que “sempre que possível, as especificações técnicas devem ser fixadas por forma a contemplar características dos bens a adquirir ou das obras a executar que permitam a sua utilização por pessoas com deficiências ou por qualquer utilizador.”

Vale a pena recordar que este Código resulta, essencialmente, da transposição de directivas comunitárias, e que a presença nessas directivas da preocupação com a acessibilidade resulta de uma tendência cada vez mais importante no espaço europeu.

Para além do empenho repetidamente manifestado pela União Europeia nas questões da acessibilidade, existem leis anti-discriminação e normas técnicas de acessibilidade em cada vez mais Estados-membros.

⁶⁵ Cfr. Art.º 49.º, alínea 14).

A acessibilidade terá, por isso, enquanto exigência legal, uma crescente importância para o funcionamento do mercado no sector do Turismo. E por via dos direitos de consumo, é inevitável que a exigência nos mercados emissores venha a condicionar a selecção de empreendimentos nos mercados receptores.

1.4 A Experiência em Portugal

A história do Turismo Acessível em Portugal ainda é relativamente recente. Embora seja longo o caminho a percorrer, a fim de se criar uma sociedade mais inclusiva, que reconheça e saiba integrar a diversidade, são já notórias algumas iniciativas e medidas, sendo muito interessante a sua divulgação.

Procurou-se fazer o levantamento de experiências que visam a inclusão da pessoa com deficiência no sector turístico em Portugal.

Não se pretende aqui fazer uma análise exaustiva, mas sim uma análise global, salientando as principais acções que têm vindo a ser desenvolvidas por várias entidades públicas e privadas, com ou sem fins lucrativos.

Em Portugal, o Turismo Acessível – ou Turismo para Todos – começou por ser abordado em diversas conferências e workshops, que alertaram para a importância da remoção de barreiras e para o desenvolvimento de actividades turísticas acessíveis a todos os cidadãos.

Uma primeira referência deve ser feita aos diversos esforços realizados pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR) e pela entidade que o precedeu, o Secretariado Nacional de Reabilitação para a Integração de Pessoas com Deficiência (SNRIPD).

O INR é um instituto público integrado no Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, que tem por objectivos a garantia da igualdade de oportunidades, o combate à discriminação e a valorização das pessoas com deficiência, bem como o “planeamento, coordenação, desenvolvimento e execução da política nacional de prevenção, reabilitação e integração das pessoas com deficiência”.

Na área do Turismo Acessível o INR tem promovido e criado vários programas e projectos, frequentemente através de parcerias e da cooperação com várias entidades públicas e privadas. Salientam-se:

- A criação de «Guias de Turismo Acessível» com informação sobre as condições de acessibilidade em edifícios e espaços de várias entidades. Publicados em 2000 e 2001, estes guias 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. A informação fornecida era de carácter assumidamente “geral”, e abarcava um amplo leque de espaços e edifícios, como parques, equipamentos de saúde, culturais, de lazer, turísticos e desportivos, bem como estabelecimentos de serviços (desde estações de correios a agências de viagens) e infra-estruturas de transporte público. A classificação destes espaços, efectuada com base em auto-avaliação pelos seus responsáveis, centrava-se na deficiência motora e tinha dois níveis: “acessibilidade fácil” e “acessibili-

dade condicionada”. Para informação adicional existia uma remissão para o website do SNRIPD.

- A edição, em 2007, de um «Guia de Referência para Profissionais de Turismo», em parceria com a Cooperativa Nacional de Apoio ao Deficiente, com o objectivo de contribuir para uma nova visão dos operadores de turismo, e de dar resposta às necessidades especiais dos turistas com deficiência através da formação dos profissionais de turismo. Elaborado com base nos resultados do projecto europeu “Disability and Freedom of Movement”, de 1999, entretanto actualizados e melhorados, integra um Guia de Referência e um Manual de Formação, pelo que tanto pode servir para consulta corrente pelos profissionais como para apoio a acções de formação específicas.
- O projecto «Praia Acessível – Praia para Todos», que resultou de um trabalho de parceria com o Turismo de Portugal, o Instituto da Água (INAG) e o Instituto do Emprego e Formação Profissional, e que constitui uma medida do Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade⁶⁶ e do Plano Nacional para a Promoção da Acessibilidade.⁶⁷ O projecto foi iniciado em 2004, com o objectivo de proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada o maior número possível de praias com acessibilidade, nomeadamente ao nível do estacionamento, acesso pedonal, passadeiras no areal,

⁶⁶ Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006, de 21 de Setembro, Estratégia n.º 1.3, medida de reparação «Promover mais cultura mais desporto e melhor lazer»

⁶⁷ Resolução do Conselho de Ministros n.º 9/2007, de 17 de Janeiro, medida 2.1.b) «Acessibilidade às Praias»

sanitários adaptados, postos de socorro de fácil acesso e equipamentos que facilitem o acesso à praia e apoiem o banho. A verificação é feita in loco por técnicos do INAG. Em 2009, foram classificadas como Praias Acessíveis 140 zonas balneares, marítimas e fluviais (mais de metade das quais com cadeiras anfíbias para apoio ao banho). No Continente, as praias marítimas acessíveis distribuem-se por toda a costa Atlântica, desde Caminha até Vila Real de Santo António. As fluviais, em menor número, encontram-se sobretudo no Norte e no Centro, desde Macedo de Cavaleiros a Gavião, mas também mais a Sul, em Mértola e Alcoutim. Na Região Autónoma dos Açores registam-se 8, e na Região Autónoma da Madeira, 6. Todas as praias acessíveis estão identificadas através de bandeira branca com o símbolo da acessibilidade.

Para além destes projectos, não pode deixar de se referir o importante contributo prestado, no plano da sensibilização e informação, pelos inúmeros artigos publicados e pelas intervenções públicas de responsáveis e de técnicos do INR em seminários e conferências por todo o País.

Falar de Turismo Acessível em Portugal é falar, também, do caso da Lousã.

Este Concelho é um território de elevado potencial natural, paisagístico, arquitectónico 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.

Na Lousã têm sido desenvolvidas algumas iniciativas na área do Turismo Acessível que merecem destaque. Assinale-se:

- ▶ Em 2007, realizou-se o I Congresso Nacional de Turismo Acessível, organizado conjuntamente pela ESEC (Escola Superior de Educação de Coimbra) e pela Provedoria Municipal das Pessoas com Deficiência da Lousã, em parceria com outras associações e com a Câmara Municipal da Lousã. Este Congresso teve como objectivos promover o debate sobre o turismo para todos, informar os diferentes actores acerca desta questão, discutindo o seu papel na promoção de um turismo livre de barreiras, e reflectir sobre os desafios que se colocam. Nasceu, então, a ideia de fazer da Lousã o primeiro destino de Turismo Acessível em Portugal.
- ▶ Nos últimos anos, a Lousã tem vindo a crescer consideravelmente ao nível da oferta turística. Sentia-se que havia uma lacuna em não dar resposta total às necessidades das pessoas, sendo a Lousã uma referência na área da reabilitação. Entendeu-se que a oferta deveria ser completa e, neste sentido, nasceu o Projecto «Lousã, Destino de Turismo Acessível». Após o I Congresso criou-se um projecto de desenvolvimento. Actualmente, o Projecto é assumido pela Câmara Municipal da Lousã, cabendo a responsabilidade directa pela gestão do projecto ao Grupo Técnico «Lousã Acessível», e sendo desenvolvido trabalho em parceria com variadas instituições e entidades.
- ▶ Na Lousã a abordagem do Turismo Acessível é reconhecida como uma preocupação no território, e assiste-se a um esforço conjunto de todas as entidades que dispõem de infra-estruturas 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 animação.

- ▶ Todos os locais do concelho com acessibilidade possuem o «Selo Lousã Acessível». Este selo reconhece condições básicas de acessibilidade, que permitem, nomeadamente, a entrada e circulação no edifício, havendo o cuidado de assinalar no próprio dístico que é afixado que a sua atribuição “não garante 100% de acessibilidade”. Estas condições básicas são verificadas *in loco* mediante visita por pessoas com deficiência que usam cadeira de rodas e que colaboram com a Provedoria Municipal. Desde o seu lançamento, em 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.
- ▶ Em Dezembro de 2007 realizou-se, na Serra da Lousã, um workshop para formação de monitores, na área do Desporto e Animação Turística Adaptada.

O INATEL, criado em 1935, é hoje em dia um dos maiores prestadores de serviços, tanto no Turismo Social como Sénior. Desenvolve, entre outros, o Programa «Abrir Portas à Diferença», que tem por objectivo possibilitar aos cidadãos com deficiência o direito a viajar. Gerido pelo INATEL, o programa é uma iniciativa do Mi-

nistério do Trabalho e da Solidariedade Social, que conta com o apoio financeiro do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social. É destinado a pessoas portadoras de deficiência permanente, que integrem uma Instituição, com idade igual ou superior a 18 anos e com grau de deficiência igual ou superior a 60%.

Fundada em 1982, a Cooperativa Nacional de Apoio ao Deficiente (CNAD) tem já um longo historial de esforços na promoção e desenvolvimento do Turismo Acessível em Portugal. Dedicando-se ao estudo e resolução de problemas que afectam a nossa sociedade, tem realizado acções de sensibilização, informação, atendimento, formação, emprego, apoio e representação das pessoas com deficiência perante os organismos privados e públicos que são responsáveis pela sua inclusão social.

Na área do Turismo e Lazer, a CNAD criou a Secção de Turismo Integrado, Turintegra, que tem como objectivos o apoio informativo ao turista com deficiência, o trabalho em parceria com outras entidades de turismo e reabilitação, o levantamento de alojamentos turísticos adaptados e programas de férias acessíveis.

A Associação Salvador foi criada em 2003 por Salvador Mendes de Almeida. Procurando ser uma referência na área da Mobilidade Reduzida, nomeadamente da deficiência motora, tem como missão eliminar a exclusão social, assegurando os direitos das pessoas com deficiência, a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento de projectos que promovam a melhoria das acessibilidades e por conseguinte a qualidade de vida.

Entre as suas acções na área do Turismo Acessível, destaca-se o website «Portugal Acessível» (www.portugalacessivel.com), desenvolvido em parceria com a Accessible Portugal, que para além de ser um portal on-

line é também um guia de informação sobre espaços e edifícios acessíveis. São referenciados equipamentos de saúde e estabelecimentos complementares (farmácias, venda de ajudas técnicas, etc.), estabelecimentos de bebidas e restauração (restaurantes, pastelarias, etc.), alojamento turístico, equipamentos de lazer ou interesse cultural (museus, bibliotecas, cinemas, oceanário, etc.), “utilidades” (bombas de gasolina, centros comerciais, comércio local, etc.) e praias. Esta base de dados esteve, inicialmente, limitada a Lisboa, mas a Associação está a efectuar um esforço de alargamento ao resto do território continental. As condições de acessibilidade são verificadas in loco mediante visita, considerando-se como acessíveis “todos os locais que permitem a entrada e usufruto do serviço prestado por um estabelecimento a pessoas em cadeira de rodas e, em geral, a pessoas com mobilidade reduzida”, sendo que o foco reside nas necessidades das pessoas em cadeira de rodas. É facultada “uma descrição do local (se permite a entrada da pessoa em cadeira de rodas)” e “uma descrição das condicionantes consideradas como relevantes, que a pessoa irá encontrar”.

A Associação Terras Dentro (sediada em Alcáçovas) lançou em 2008, em parceria com a ESDIME (Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo), a CEDECO (Centro de Desarrollo Comarcal de Tentúdia) e a ADERCO (Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de Olivenza), o «Projecto Rotas Sem Barreiras», que tem como objectivos promover a igualdade de oportunidades e a integração social através de actividades turísticas, diversificar a oferta turística dos territórios, sensibilizar e formar os agentes turísticos locais e estruturar um projecto modelo, aplicável a outra região.

No âmbito deste projecto transnacional foi elaborado um guia de turismo acessível, dividido em quatro volumes: Alentejo Central, Alentejo Sudoeste, Comarca de Olivença e Comarca de Tentudía. Neste guia são referenciados locais turísticos acessíveis, nomeadamente na vertente do Património, “Sabores & Saberes”, alojamento e actividades de lazer, classificados em um de dois níveis: “Acessibilidade Total (o viajante sozinho pode aceder aos locais assinalados)” e “Acessibilidade Condicionada (recomenda-se acompanhante na visita aos locais assinalados)”.

O projecto teve o seu início com um estudo diagnóstico das condições de acessibilidade em infra-estruturas e equipamentos turísticos existentes nos quatro territórios, que “permitiu identificar os locais acessíveis (uma minoria) e os locais com necessidades e possibilidades de serem adaptados”. Relativamente a estes últimos, foram entregues aos respectivos responsáveis relatórios com recomendações, indicando as alterações a realizar com vista ao cumprimento de normas legais de acessibilidade e à sua integração no roteiro.

Na fase seguinte do projecto, foram realizadas em vários pontos do território acções de formação dirigidas a empresários, técnicos e agentes locais ligados ao sector turístico, na área da recepção e atendimento de pessoas com deficiência. Assinale-se que, segundo os responsáveis do projecto, a sua implementação só foi possível por se ter “como estratégia inicial a envolvimento de um elevado número de entidades, governamentais e não governamentais, ligadas à área da deficiência, mas também de todos os agentes com responsabilidade no sector turístico das regiões (...) que, com base nas suas experiências, foram definindo a trajectória do projecto.”

No domínio da oferta, deve ainda destacar-se o trabalho desenvolvido pela Amieira Marina e pelas empresas Accessible Portugal, Desafio Sul e Mais que um Destino...Lda.

A valorização turística do Grande Lago do Alqueva é uma aposta da Região de Turismo de Évora e do Governo. A Amieira Marina, localizada em Amieira, é o primeiro projecto náutico no âmbito do Grande Lago. Foi um projecto construído de raiz, onde a questão da acessibilidade sempre esteve presente, visando a inclusão de todas as pessoas. Todo o percurso, interior e exterior, da Marina é adaptado, existindo rampas de acesso, bem como um elevador que permite transportar pessoas em cadeira de rodas até ao cais.

A Amieira Marina integra todos os serviços náuticos, como aluguer, estacionamento e manutenção de embarcações, e dispõe de embarcações que efectuam cruzeiros pelo Alqueva – entre estas, destacamos a embarcação “Guadiana”, completamente adaptada. As embarcações dispõem também de sistema de vídeo que permite a exibição de filmes, onde subtítulos surgem em diferentes línguas.

A Accessible Portugal foi criada em 2005 e está sediada em Lisboa. É a primeira agência de viagens portuguesa vocacionada para o turismo acessível. Proporciona a pessoas com e sem mobilidade reduzida uma vasta oferta de serviços que lhes permite viajar com mais conforto. Disponibiliza pacotes de férias e diferentes serviços específicos, como o transporte, alojamento, museus e restauração acessíveis, apoio personalizado com guia ou monitor, aluguer de equipamentos adaptados, actividades de aventura adaptadas, “escapadinhas” e viagens personalizadas. Tendo conhecimento das necessidades deste seg-

mento da procura, a Accessible Portugal desenvolve a sua actividade de modo personalizado.

Desde a sua criação, em 2005, já recebeu mais de 1.000 turistas, oriundos dos Estados Unidos, Reino Unido, Alemanha, Canadá e Espanha. Em 2008 foi distinguida na quarta edição dos Prémios Turismo de Portugal, na categoria de “Serviços”.

O Desafio Sul – Alentejo Activo, sediado em Évora, é uma empresa vocacionada para eventos de Animação Turística. A trabalhar há mais de 15 anos neste ramo, dispõe de programas personalizados em função das necessidades de cada cliente. Os seus serviços estão segmentados em quatro grupos: “Emoções Fogo”, “Emoções Ar”, “Emoções Terra” e “Emoções Água”. Dentro de cada “Emoção” distinguem-se vários pacotes turísticos. O grupo das “Emoções Fogo” integra, por exemplo, os Jogos Tradicionais, a Torre de Escalada, Rappel e Slide. No grupo das “Emoções Ar” salientam-se, por exemplo, os Voos Turísticos em Planador ou Avião, o Pára-queda e Balonismo. Já no grupo das “Emoções Terra” distinguem-se, por exemplo, o BTT, o Todo-o-Terreno 4x4 e a Equitação; por fim, no grupo das “Emoções Água” avultam actividades como a Canoagem, a Vela Ligeira e as Jangadas.

Ao longo da sua existência, esta empresa sempre se preocupou com a questão da acessibilidade e sempre demonstrou isso na prática, tentando colocar ao alcance de todos actividades acessíveis e adaptadas. No âmbito do Programa “Rotas Sem Barreiras”, elaborado pela Associação Terras Dentro e financiado pelo Programa Leader +, esta empresa participou activamente na formação e sensibilização, adaptando-se cada vez mais ao mercado do Turismo Acessível. Através deste Programa foi possível adquirir mais equipamentos

adaptados, contando actualmente com Roteiros, Programas de BTT, Programas de 4x4, Jogos Tradicionais e de Pontaria adaptados e à disposição de todos.

A empresa Mais que um Destino...Lda. nasceu em Janeiro de 2009 e está sediada no Algarve. A sua marca turística é New Generation Tours. Esta empresa comprou, em 2008, a única empresa turística que trabalhava na área do turismo para pessoas com mobilidade reduzida, a Wheeling Around The Algarve, mas manteve o mesmo espírito de abordar o turismo para pessoas com mobilidade reduzida.

A Mais que um Destino...Lda. tem como objectivo ir ao encontro das necessidades específicas de cada cliente, através de um serviço de qualidade, durante a estadia no Algarve. Actualmente, engloba serviços como o aluguer de material ortopédico (cadeiras de rodas, andarilhos, etc.), o transporte adaptado para os transfers e táxi adaptado, e eventos turísticos, como a organização de excursões.

Perante o levantamento das Boas Práticas realizadas por estas instituições e entidades, salientamos o facto de todas elas abrangerem o aspecto social, onde o Turismo Acessível surge como inclusão social.

Perante o que se passa noutros Países, podemos dizer que Portugal ainda está a dar os primeiros passos. É importante passar das palavras às acções e consequentemente às obras. Muito há ainda para fazer.

Promover a acessibilidade da oferta turística é garantir a melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos. Garantir a autonomia é combater a discriminação e os preconceitos e favorecer práticas inclusivas para todos, principalmente para aqueles com mobilidade condicionada.

Parte II

Análise e Divulgação



2. Bases para um sistema

Existe procura para o turismo acessível, e ao longo da próxima década essa procura irá aumentar.

Também a oferta irá crescer, em consequência do cumprimento das exigências legais (adaptação de edificações e modos de acesso a bens e serviços), e do investimento dos empresários interessados em alargar a base de clientes e ganhar vantagem competitiva neste segmento.

Neste contexto, a informação sobre as condições de acessibilidade nos locais de interesse turístico assume especial relevância:

- ▶ No mercado europeu,⁶⁸ a falta de informação fiável e rigorosa é apontada como um dos maiores obstáculos à plena realização do potencial deste mercado, a par de factores como as barreiras físicas, a falta de atenção da indústria turística e a falta de marketing;
- ▶ No mercado alemão,⁶⁹ o fornecimento ao consumidor de informação fiável sobre acessibilidade é definido como um requisito estratégico.

Como é natural, o consumidor precisa de conhecer a oferta. Essa necessidade reveste-se de especial importância para o turista que, devido a necessidades específicas em matéria de acessibilidade, tem de planear com especial cuidado as suas deslocações.

Daí a importância de criar um sistema que recolha e disponibilize informação sobre as condições de acessibilidade nos locais de interesse turístico.

A concepção desse sistema passa pela tomada de decisões relativamente a uma série de questões es-

truturantes, ao nível do tipo de informação, dos procedimentos que servem de base à sua recolha e dos veículos para a sua divulgação.

O factor chave para a tomada destas decisões deve ser o potencial consumidor e as suas necessidades, sendo fundamental compreender qual a informação de que precisa, como (e quando) irá usá-la, e como prefere obtê-la.

2.1 Informação precisa-se

"All travel is adventure travel when you have a disability."

Scott Rains⁷⁰

Um estudo de 2003 revelou que em Portugal, devido à falta de acessibilidade, metade das pessoas com deficiência motora desistiu de ir ao cinema ou ao teatro, e quase 40% desistiu de visitar museus e bibliotecas.⁷¹

Esta desistência seguiu-se a uma ou (o que é mais provável) várias experiências negativas, em que a falta de acessibilidade ou a desadequação do serviço provocaram desconforto físico e psicológico, ou mesmo risco para a segurança pessoal.

A adaptação destes e outros locais será sempre um passo fundamental. Mas para além dessa adaptação, pode (e deve) fazer-se mais.

⁶⁸ OSSATE, *op. cit.*

⁶⁹ Neumann, *op. cit.*

⁷⁰ "Toda a viagem é uma viagem de aventura quando se tem uma deficiência." Especialista em turismo acessível, fundador do Rolling Rains Report (<http://www.rollingrains.com>)

⁷¹ DECO (2003): "Barreiras nos Edifícios Públicos: Tudo por fazer: um milhão de portugueses ignorados", Pro Teste n.º 232, Janeiro; o estudo também contém dados relativos às pessoas com deficiência visual.

Se estas pessoas tivessem podido conhecer as condições existentes com antecedência (i.e., antes da visita), teriam decidido em conformidade, fazendo-se acompanhar por alguém que, durante a visita, as ajudasse a transpor as barreiras existentes, ou até, em caso extremo, evitando o local.

A informação sobre as condições de acessibilidade, portanto, previne dissabores, e permite às pessoas tomar uma decisão avisada sobre a deslocação: visitar, evitar ou levar acompanhante.

Mas a informação permite mais do que isso.

Devido ao confronto diário com um ambiente que na maior parte das vezes é hostil, muitas pessoas com deficiência ou incapacidade têm uma vivência parcial do mundo que as rodeia. Na falta de informação, a maioria não se aventura a experimentar (por exemplo) novos restaurantes, limitando-se a usar sempre os mesmos, onde tem a certeza de poder entrar e fruir de uma refeição em condições de conforto semelhantes às de qualquer outro cliente.

Nessa medida, a informação sobre as condições de acessibilidade torna-se indispensável para proporcionar novas vivências ao cliente, e para atrair novos clientes para o estabelecimento.

No caso do Turismo, esta informação assume especial importância:

- ▶ Para o consumidor, o que está em causa não é um simples gesto do quotidiano, mas (muitas vezes) uma deslocação para locais desconhecidos, afastados da rede de apoio local (familiares, amigos, colegas, vizinhos), que pressupõe, além disso, um investimento financeiro (nos custos de deslocação e alojamento) e um inves-

timento emocional (na expectativa de tempo de qualidade para si e para os acompanhantes);

- ▶ Para a oferta, porque o fornecimento de informação fiável é a melhor forma de alcançar estes consumidores (muitos deles estrangeiros) e de com eles estabelecer uma relação de confiança, que propicie a preferência por um destino ou estabelecimento.

O fornecimento de informação sobre as condições de acessibilidade irá, por isso, beneficiar os empreendedores que quiserem ser competitivos neste mercado.

E poderá beneficiar – este é um ponto fundamental – não apenas a oferta que reunir todas as condições, mas sobretudo a oferta que divulgar com rigor as condições existentes.

Sublinhe-se: as condições existentes, mesmo que estas não sejam ideais. Porque pessoas diferentes têm necessidades diferentes, e o facto de não haver condições suficientes para alguns consumidores, não significa necessariamente que não haja condições para outros.

Veja-se, por exemplo, o caso de um restaurante com degraus na entrada. É importante proporcionar ao cliente uma alternativa acessível (por rampa, plataforma elevatória ou ascensor). Todavia, se essa alternativa não existir,⁷² ainda assim há várias outras condições que o restaurante já tem ou pode facilmente criar. E é importante divulgar essas condições – porque há pessoas que conseguem subir escadas, e querem simplesmente saber se existe corrimão, ou quantos degraus irão encontrar.

⁷² Nos termos do DL 163/2006, pode não existir porque o prazo para adaptação ainda não acabou, ou porque a dificuldade técnica da adaptação permite abrir uma excepção e não a realizar.

Assim, para além de permitir a captação de novos clientes, o fornecimento de informação irá promover um melhor “encaixe” entre a procura e a oferta. Os visitantes poderão escolher os locais mais preparados para satisfazer as suas expectativas e necessidades, o que, complementado pelo empenho do estabelecimento, se traduzirá na melhoria da qualidade do serviço.

Risco, informação, decisão

O turismo envolve, em maior ou menor grau, o contacto com algo desconhecido, e a escolha de produtos turísticos envolverá sempre uma decisão relativamente a algo intangível,⁷³ que tem um preço, mas que existe sobretudo como promessa de uma experiência desejável.

O grande nível de incerteza e a intangibilidade dos produtos turísticos farão com que o consumidor se envolva fortemente no processo de decisão, recorrendo à pesquisa de informação intensiva como uma estratégia de redução de risco, nomeadamente do risco⁷⁴ de uma experiência indesejada, que prejudique o bom retorno do investimento financeiro e emocional feito pelo consumidor ao adquirir o produto turístico.

Isto é particularmente válido no caso dos consumidores com mobilidade condicionada, que enfrentam um maior grau de risco. A proliferação de barreiras e a falta de sensibilidade no atendimento, por exemplo, podem fácil e rapidamente transformar duas semanas

de férias em duas semanas de pesadelo, longe de casa e sem escapatória possível, para a pessoa com mobilidade condicionada e respectivos acompanhantes.

Os turistas com mobilidade condicionada têm, portanto, uma necessidade acrescida de informações rigorosas e relevantes sobre a acessibilidade e preparação das várias componentes do produto turístico, já que da qualidade dessa informação depende, em grande parte, o êxito das suas férias.⁷⁵

A própria inexistência de informação já é, em si mesma, tomada como indicador negativo: alguns estudos revelam que o facto de não ser disponibilizado este tipo de informação específica tende a ser entendido por estes consumidores como demonstração de falta de interesse e falta de preparação dos profissionais da indústria para lidar com as suas necessidades.

Em suma, os consumidores que procuram acessibilidade precisam, antes de mais, de informação sobre as condições de acessibilidade.

Que informação?

A informação tem uma dupla função: ajudar a escolher o destino e, uma vez feita a escolha, ajudar a planear a deslocação e a estadia.

O consumidor que procura acessibilidade precisa, portanto, de:

- ▶ Informação completa sobre cada um dos espaços e serviços que pretende visitar (e que em muitos casos pagará para usar) – haverá, por exemplo, um lugar de estacionamento reservado? As instalações sanitárias serão acessí-

⁷³ Intangível – “algo em que não é possível tocar (...) incapaz de ser definido ou determinado com certeza ou precisão”, in *Moderno Dicionário da Língua Portuguesa*, Michaelis, 1998.

⁷⁴ Eugénia Lima Devile: “Necessidades de Informação Turística para Pessoas com Mobilidade Física Reduzida: o caso dos Deficientes Físicos”, Universidade de Aveiro, Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, 2003.

⁷⁵ Devile, *op. cit.*

veis? Poderei aceder à sala de refeições sem ajuda? E se for preciso ajuda, haverá funcionários disponíveis, ou terei de ir acompanhado por uma pessoa que a possa prestar? Se tiver de mudar a fralda ao meu bebé, haverá um local adequado para o efeito?

- ▶ Informação fiável, rigorosa e objectiva – a descrição corresponde à situação existente, e retrata o que o consumidor vai encontrar durante a visita. Se houver uma classificação do grau de acessibilidade, ela terá por base critérios objectivos e não uma apreciação de carácter genérico ou subjectivo (o facto de o local ser considerado acessível por quem efectuou a visita não quer dizer, necessariamente, que seja acessível para o consumidor);
- ▶ Informação pessoalmente relevante e detalhada – o consumidor quer saber em que medida serão satisfeitas as suas necessidades pessoais específicas. O “turista médio” não existe, todos têm capacidades e necessidades diversas. Mesmo no caso dos utilizadores de cadeira de rodas, não há utilizadores “médios”: enquanto alguns só a usam para percorrer maiores distâncias, outros dependem totalmente da cadeira de rodas para se deslocarem. Um sistema que não forneça informação sobre a satisfação das necessidades decorrentes desta diversidade não será totalmente eficaz. Ter acesso a informação detalhada sobre o número de degraus no acesso a um hotel ou sobre a configuração e dimensões de uma instalação sanitária pode ser determinante para a escolha de um estabelecimento.

- ▶ Informação abrangente – não apenas sobre o alojamento, mas também sobre outros locais com interesse turístico no destino; não apenas sobre o destino, mas também sobre as infra-estruturas que sustentam a deslocação (transportes públicos, serviço de táxi, etc.); não apenas sobre o espaço físico, mas também sobre os serviços nele prestados (atendimento, apoios disponíveis, etc.). Poder passear por uma cidade, assistir a um espectáculo ou visitar um museu é tão importante como poder comer num restaurante ou dormir num hotel. Dada a diversidade de motivações que os turistas têm para viajar (cultura, gastronomia, prática desportiva, etc.) a informação disponível deverá ter um âmbito alargado, de modo a corresponder às necessidades e aspirações dos diversos tipos de turistas. Quanto mais informação existir, mais o viajante se sentirá confiante na escolha do destino e mais viajantes serão atraídos a esse destino.
- ▶ Informação com uma dimensão pessoal – sabe-se que os turistas preferem informação pessoal, geralmente obtida através de familiares, amigos, agentes de viagens e técnicos dos organismos de informação turística. Importa, neste ponto, equacionar formas de melhorar a comunicação com estas fontes, e ter presentes as potencialidades da Web 2.0, através da qual o próprio consumidor pode participar na produção de informação (através do seu feedback, por exemplo).⁷⁶

⁷⁶ Devile, *op. cit.*

2.2 Questões estruturantes

“Há dois modos de conhecer um assunto.

Conhecê-lo nós próprios, ou saber onde se pode encontrar informação sobre ele”.

Samuel Johnson (1709-1784)⁷⁷

A disponibilização ao consumidor de informação sobre as condições de acessibilidade em locais de interesse turístico implica a criação de um sistema que, de forma integrada, defina e articule os procedimentos necessários para a recolha de dados e para a sua divulgação.

Os consumidores que procuram esta informação são, no seu conjunto, um grupo muito heterogéneo, que está geograficamente distante, e que precisa de informação detalhada que não se encontra disponível nos guias turísticos.

A experiência demonstra que algumas opções tendem a limitar o alcance da informação, e o impacto da sua difusão, nomeadamente:

- ▶ A publicação de guias com informação parcelar, que se debruçam apenas sobre um tipo de espaço, ignora o facto de que o turista aborda o destino como um todo, composto de vários elementos (precisando por isso de acesso a informação sobre diversos tipos de espaço);
- ▶ A edição em suporte papel desencoraja a actualização regular (e tão frequente quanto necessário) da informação (reduzindo a sua fiabilidade),

limita o volume de dados, e condiciona a sua difusão à tiragem e aos canais de distribuição definidos;

- ▶ A segregação da informação (i.e., a sua difusão através de suportes que estão separados dos canais de informação direccionados para o público em geral), ou o recurso a organizações do sector da Deficiência como único canal de distribuição, reduz o universo de consumidores que poderão aceder à informação (reduzindo bastante a probabilidade de contacto com aqueles que não tenham uma ligação directa a estas organizações);
- ▶ A análise pouco detalhada e pouco sistemática, muitas vezes orientada para uma classificação genérica (em “acessível” ou “praticável”, por exemplo), pode facilmente induzir em erro o consumidor, passando a ser vista mais como veículo de promoção do estabelecimento do que como fonte isenta e rigorosa de informação.

Nenhuma destas opções responde a duas questões fundamentais:

- ▶ Face à quantidade imensa de informação hoje disponível em vários suportes, nomeadamente na Internet, o sistema tem de alcançar uma massa crítica de informação que lhe dê relevância (e, conseqüentemente, visibilidade), sob pena de se tornar uma “agulha num palheiro”. Recorde-se que a informação tem de ser útil desde o primeiro momento, ou seja, quando o potencial consumidor está a escolher o destino.
- ▶ Não basta que a informação exista – para gerar confiança e ter conseqüências positivas na decisão do consumidor, ela tem de ser fiável, e essa fiabilidade só pode ser assegurada pela utiliza-

⁷⁷ (1709-1784) Poeta, ensaísta, crítico literário, biógrafo e grande erudito da Língua Inglesa, autor do “Dictionary of the English Language” (ed. 1755), ainda hoje aclamado como uma obra fundamental para a Literatura Inglesa.

ção de ferramentas e procedimentos rigorosos, aplicados de forma transversal, num quadro de clara responsabilização dos diversos agentes envolvidos na sua recolha e divulgação.

Tudo aponta, portanto, para a importância de um sistema global, que constitua um recurso, tanto para o consumidor como para o sector turístico.

A criação de um sistema deste tipo passa pela resposta a um conjunto de questões estruturantes:

a) Qual é o conceito de Acessibilidade que está na base do sistema?

O conceito escolhido e a clareza na sua definição têm consequências práticas. Primeiro, porque a indefinição ou a definição vaga geram desconfiança no consumidor e irão, inevitavelmente, criar distorções no sistema, nomeadamente incoerências nas ferramentas e procedimentos, que prejudicarão sempre a qualidade da informação. Em segundo lugar, porque uma definição que assente na autonomia do utilizador conduzirá a uma abordagem diferente de uma definição que aceite como solução natural e suficiente o apoio sistemático de terceiros.

b) Qual é o objectivo do sistema?

A clareza do mission-statement é, como se sabe, indispensável para a confiança do consumidor e para a coordenação e empenho dos diferentes intervenientes. É também o que assegura a coerência das diversas componentes do sistema, e determina o alcance dos seus efeitos: o sistema francês, por exemplo (analisado no capítulo 3), para além de informar o consumidor, tem como um dos seus objectivos antecipar o cumprimento da legislação francesa (que, tal como a portuguesa, estabelece prazos para adaptação das edificações existentes).

c) Qual é o âmbito de aplicação do sistema?

A definição do tipo de estabelecimentos abrangidos é determinante para a construção das ferramentas de análise e, em conjunto com o âmbito geográfico, é indispensável para a definição de estratégias de marketing do próprio sistema, quer junto dos consumidores quer junto dos operadores do sector.

d) Qual a relação entre o sistema e as exigências legais?

A adesão ao sistema será obrigatória ou voluntária? A análise do estabelecimento será feita através de uma acção de fiscalização, ou de uma auditoria sem consequências jurídicas? E a informação prestada ao consumidor tem de respeitar exclusivamente à conformidade do estabelecimento com as normas legais, ou pode integrar questões adicionais (e excluir algumas normas legais que não se considerem relevantes para o consumidor)?

Qualquer uma das opções tem vantagens e desvantagens. A adesão obrigatória aumentará o número de estabelecimentos com informação disponível, mas a prazo pode levar à menor qualidade e rigor na análise. A acção de fiscalização pode desencadear procedimentos jurídicos que conduzam à mais rápida concretização das adaptações a que a lei obriga, mas obrigará a análise a cingir-se às exigências legais (que não esgotam as preocupações do consumidor). A auditoria sem consequências jurídicas poderá recolher mais informação (e permitirá ao sistema ajustar com maior facilidade e frequência os campos de análise), mas não poderá contar com a colaboração de funcionários e agentes da administração pública.⁷⁸

⁷⁸ Os funcionários e agentes da Administração Pública estão obrigados, nos termos da lei (cf. DL 163/2006, Art.º 15.º) a participar as infracções de que tomem conhecimento no exercício das suas funções.

e) Qual a entidade que é responsável pela informação prestada, e quais os limites dessa responsabilidade?

A identificação da fonte é indispensável para a confiança na informação prestada. A delimitação da responsabilidade por essa informação (que passa, necessariamente, pelo reconhecimento das suas limitações) é igualmente indispensável, não apenas para salvaguarda da entidade que a presta, mas também para maior rigor face ao consumidor.

A definição desta responsabilidade terá de articular-se com a definição da propriedade do sistema, dos procedimentos de recolha e validação de dados, e da propriedade dos próprios dados – como se verá no capítulo 3, há sistemas em que as ferramentas de análise e a base de dados pertencem a uma entidade gestora, e os dados específicos do estabelecimento pertencem ao próprio estabelecimento, que pode requerer a sua retirada da base de dados a qualquer momento.

f) Como se garante a fiabilidade da informação disponibilizada?

A difusão de informação errada ou desactualizada prejudica a credibilidade do sistema, e pode frustrar as expectativas de alguém que viajou centenas ou mesmo milhares de quilómetros por ter confiado na informação.

A fiabilidade da informação depende das ferramentas e procedimentos utilizados na sua recolha, e das regras definidas para a sua gestão. Quem recolhe a informação: o proprietário do estabelecimento, ou auditores externos devidamente preparados e credenciados? A auto-avaliação dos equipamentos pelos proprietários ou gestores levanta problemas de fiabilidade da informação, pelo que nesses casos o consu-

midor deve ser informado claramente de que se trata de uma auto-avaliação e das suas limitações.

g) Quais as necessidades tidas em conta na análise do local?

As condições de acessibilidade serão verificadas com base nas necessidades de que tipos de utilizador? Só das pessoas com deficiência motora, ou de outras também? É fundamental estabelecer as vertentes de análise. O universo de consumidores é bastante heterogéneo, mas as necessidades a ter em conta na análise têm de ser sistematizadas – numa fase inicial, para se conseguir um grau adequado de equilíbrio e detalhe na construção das ferramentas; numa fase de consulta, para possibilitar ao consumidor uma busca com base nas suas necessidades pessoais (uma vez que quem tem, por exemplo, uma deficiência motora dificilmente quererá dispendir tempo a verificar a adequação do local às necessidades de pessoas com deficiência auditiva).

h) Qual o grau de detalhe da informação?

A acessibilidade depende de características à escala macro (acessibilidade do destino como um todo, existência de um percurso acessível que percorra todo o estabelecimento, etc.) e à escala micro (largura livre da porta, altura dos interruptores, configuração das barras de apoio na sanita, existência de fitas contrastantes e antiderrapantes em todos os degraus da escada, etc.). E um erro à escala micro compromete a acessibilidade à escala macro.

É por isso que o consumidor precisa de informação detalhada. A usabilidade do sistema, i.e., a facilidade com que o consumidor poderá consultar os dados, é obviamente um factor essencial a ter em conta, porque o grau de detalhe tem consequências

no volume da informação. Mas nesse ponto há que distinguir entre o volume de informação no momento da recolha e no momento da consulta.

No momento da recolha, quem tem de lidar com o volume da informação é quem efectua a análise, e não o consumidor. Se o sistema integrar informação recolhida por auto-avaliação, os limites ao volume de informação serão ditados pela disponibilidade de tempo (que geralmente não é muita) de quem preenche o questionário, i.e., o proprietário ou o gestor do estabelecimento.

Um grande volume de informação disponível não é, por si só, um problema, bem pelo contrário – quanto maior a quantidade e diversidade de informação disponível para consulta, maior será a probabilidade de satisfazer um universo de consumidores que tem necessidades muito diversas. No momento da consulta, não é a redução do volume global de informação que aumenta a usabilidade, mas sim a existência de mecanismos que permitam ao consumidor ser ele próprio a procurar a informação que mais lhe interessa pessoalmente, “alimentando-o” a cada passo dessa procura com quantidades facilmente “digeríveis” de informação. Hoje em dia, isto consegue-se facilmente através de bases de dados disponíveis on-line, associadas a aplicações que permitem fazer buscas por tipo de equipamento ou pelo tipo de necessidades do utilizador.

i) Os dados são convertidos em classificação?

Os espaços serão classificados como acessíveis ou inacessíveis? Ou por níveis (por exemplo numa escala de 1 a 5, sendo o grau 1 “nada acessível”)? A definição de uma escala de classificação tem vantagens e desvantagens, mas antes de mais tem limitações.

O grau de autonomia e conforto que o consumidor vai sentir num determinado espaço não será determinado pelo espaço isoladamente, mas pela interação desse consumidor com o espaço. Ora, a definição de uma escala de classificação assenta na definição de requisitos mínimos para o espaço, e por isso haverá sempre consumidores para quem a escala não é fidedigna. Este não é um problema de somenos, porque pode induzir em erro consumidor e proprietário, e ferir a credibilidade do sistema.

A classificação pode, de facto, tornar a consulta menos trabalhosa para alguns consumidores, mas só se assentar numa base objectiva (i.e., a atribuição de um nível de classificação pressupõe o cumprimento de requisitos mínimos, verificáveis e objectivos, e não uma avaliação “geral” e subjectiva de quem faz a análise) e se essa base for clara e transparente (i.e., o consumidor pode saber com precisão quais os requisitos mínimos para cada nível de classificação).

A definição de uma escala de classificação não invalida a disponibilização de informação detalhada, como se verá nalguns exemplos de boas práticas internacionais abordados no capítulo 3. Por isso, a classificação, a existir, deve ser um complemento e não um substituto do detalhe.

j) O sistema integra o feedback dos consumidores?

O consumidor poderá, na sequência da sua visita, contribuir para a correcção ou actualização de dados? E poderá complementar a informação sobre o estabelecimento com os seus comentários? E a difusão destes comentários dependerá de aprovação do estabelecimento?

É verdade que o comentário pode ser visto como uma “faca de dois gumes”, mas deve ter-se presente

que há regras para reduzir o risco (identificação obrigatória de quem comenta, confirmação de estadia, etc.), que é mais fácil a expressão de apreciações positivas do que negativas, e que o comentário tem valor como informação para o potencial consumidor que recorre ao sistema.

k) Como é disponibilizada a informação, e quem o pode fazer?

A Internet constitui hoje um suporte indispensável para este tipo de sistemas, mas é preciso, por um lado, saber explorar as suas potencialidades, e, por outro lado, equacionar meios complementares de divulgação.

O recurso à Internet para difusão da informação permite dar maior visibilidade ao sistema, tanto através da presença on-line (que se consegue incrementar, por exemplo, pela multiplicação de ligações), como do estabelecimento de vias de acesso à informação a partir de websites direccionados para o público em geral. Além disso, também permite aumentar a usabilidade do sistema, através de aplicações que facilitam a busca de informação e o consumo, passo a passo, da informação disponível.

Mas há mais outros meios que também devem ser considerados. A informação recolhida também pode ser difundida em guias impressos (em versão simplificada). Ou por telefone, já que a sistematização dos dados permitirá aos diversos operadores responder de forma mais rigorosa e satisfatória aos pedidos de informação (um problema frequentemente apontado pelos turistas que procuram acessibilidade é a falta de preparação do pessoal de front desk para fornecer às suas perguntas concretas respostas igualmente rigorosas sobre as condições de acessibilidade).

A disponibilização da informação pressupõe a sua validação pelo sistema, sendo necessário definir se a validação é automática (i.e., quem recolhe os dados pode automaticamente inseri-los no sistema) ou se constitui um passo intermédio, executado por uma entidade distinta da que recolheu os dados.

Em matéria de competências, haverá que distinguir entre a validação da informação, e a sua difusão. Uma validação central não implica, necessariamente, uma exclusividade na difusão. Pode optar-se, por exemplo, por uma validação central, e pela difusão num site de referência, com o qual os diversos operadores podem estabelecer ligações, ou do qual podem extrair informação útil para os seus próprios suportes (por exemplo, elaboração de guias especiais).

3. Boas Práticas Internacionais

A boa prática pode ser definida como uma forma especialmente eficaz e eficiente de alcançar um objectivo. Por outras palavras, como um sistema, método ou técnica que permita alcançar melhores resultados com menor esforço, que se baseia em procedimentos que podem ser replicados.

Ao longo da última década têm vindo a ser implementados, em diversos países, sistemas de análise e divulgação das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico. Sendo objectivo do presente projecto a concepção de um sistema similar, foram seleccionadas e analisadas algumas boas práticas.

Deve notar-se que o contexto não pode ser ignorado, e a replicação de uma boa prática pode, naturalmente, implicar a modificação de parte dos procedimentos. Isto é especialmente verdade no domínio do turismo acessível, em que mudam bastante, de país para país, o mercado, as leis aplicáveis, a experiência adquirida e as dinâmicas existentes ao nível das organizações representativas das pessoas com deficiência e dos operadores turísticos.

Em todo o caso (e este é o ponto que aqui interessa focar), o facto é que os sistemas mais avançados partilham, entre si, alguns traços distintivos:

- ▶ Não se resumem a um único tipo de elemento (por ex., praias ou hotéis), alargando o seu âmbito de aplicação a vários tipos de recursos, que têm o turismo como denominador comum: alojamento turístico, restaurantes, praias, museus, etc.;
- ▶ Focam-se no fornecimento de informação ao consumidor, centrando a sua análise nas condições reais e actuais, e dispensando o proprietá-

rio de aderir a um longo, complexo e pouco económico processo de certificação;

- ▶ Consideram que o rigor e a objectividade na análise dos locais são uma condição chave para a utilidade da informação e do próprio sistema, e definem para o efeito procedimentos e ferramentas de análise de grande qualidade técnica;
- ▶ Têm em conta as necessidades de diversos tipos de utilizadores, não se resumindo a um tipo de deficiência, nem considerando que a resposta às necessidades de um tipo de deficiência garante, por si só, a resposta adequada aos restantes;
- ▶ Lidam com informação bastante detalhada, mesmo quando efectuam a conversão dos dados para uma escala de classificação;
- ▶ Envolveram na sua concepção e procuram envolver na sua gestão a participação de organizações representativas dos sectores da Deficiência e do Turismo;
- ▶ Aproveitam, quase todos, o potencial da Internet para ajudar o estabelecimento a difundir a informação, e para ajudar o potencial consumidor a encontrá-la.

A procura de sistemas considerados boas práticas internacionais foi realizada com recurso à literatura especializada, à informação disponível *on-line*, e à rede internacional de contactos da Include (autora do presente estudo).

Foram seleccionados para análise mais aprofundada os sistemas que melhor concretizam os traços distintivos assinalados acima: National Accessible Scheme e DisabledGo (Reino Unido), Label Tourisme et Handicap (França), Toegankelijk (Bélgica), Access Unlimited (Israel), Visit Oslo (Noruega), Accessibility Labelling Scheme (Dinamarca) e Europe for All (Europa).

A análise dos sistemas foi efectuada com base na literatura especializada, na informação disponível *on-line* e nos contactos directos (realizados por telefone e por e-mail) com os responsáveis de cada sistema.

Focou-se a análise nas características fundamentais do sistema, passíveis de replicação, e não em aspectos conjunturais ou demasiado específicos (como, por exemplo, o número de locais actualmente abrangidos).

Características analisadas:

- Tipo de entidade gestora;
- Objectivo;
- Locais abrangidos;
- Âmbito geográfico;
- História (nomeadamente as entidades envolvidas na criação, e a participação de pessoas com deficiência ou de entidades do sector);
- O tipo de adesão ao sistema (voluntária ou obrigatória);
- A relação do sistema com a certificação;
- Os custos de adesão;
- O prazo de validade da informação;
- O processo de análise (possibilidade de auto-avaliação e características da equipa de auditoria);
- O conteúdo da análise (só edificado ou serviços também, relação dos pontos de verificação com as normas legais, tipos de necessidade tidos em conta);
- Tipo de informação disponibilizada ao consumidor (dados detalhados, conversão em classificação);
- Veículos de difusão da informação (disponibilização *on-line* da base de dados com funcionalidade de busca, impressão de guias, afixação de placas *in situ*);
- Integração de *feedback* do consumidor.

3.1 National Accessible Scheme (Reino Unido)

O National Accessible Scheme foi gerido, até Abril de 2009, pela Visit Britain, a agência nacional de turismo, responsável pelo marketing turístico do Reino Unido a nível internacional. Actualmente é gerido pela Visit England (em Inglaterra), sendo financiado pelo Governo Britânico (Department for Culture, Media and Sport).



O sistema tem por objectivo aumentar o acesso e a qualidade na indústria turística e oferecer uma escolha informada aos clientes. Abrange vários tipos de alojamento turístico, desde hotéis a parques de campismo.

O Visit England aplica-se a Inglaterra. Na Escócia aplica-se o Visit Scotland (na sua versão original, criada na década de 90). No País de Gales não existe nenhum sistema.

Foi desenvolvido após consultas com fornecedores de alojamento, clientes e muitas organizações representativas de pessoas com deficiência.

Os requisitos necessários à classificação foram estabelecidos com a participação de várias organizações ligadas à Deficiência (por ex., Royal National Institute for the Blind e Royal National Institute for Deaf People) e várias outras entidades especializadas nas questões da acessibilidade (por ex., Access Unlimited, Chester City Council Access Service, Tourism for All, The Access Consultancy e The Center for Accessible Environment).

O sistema foi revisto pela última vez em 2005, também de forma participada. O feedback dos operadores turísticos foi fundamental para esta revisão.

A adesão ao sistema é voluntária, cabendo ao proprietário do estabelecimento tomar a iniciativa. A classificação é encarada como uma parte adicional do processo de certificação de qualidade (Quality Assessment), 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. A atribuição de cada uma das classificações (mobilidade, audição ou visão) é feita de forma separada, e o custo varia consoante o número de classificações: 109,5 Libras por uma, 179 por duas e 229 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).

Coexistem dois tipos de análise. Numa primeira fase é realizada uma auto-avaliação, que serve de base a uma posterior análise a cargo de um auditor externo.

Os auditores externos pertencem à empresa Quality in Tourism, contratada para o efeito, e receberam formação para poder realizar auditorias no âmbito do

sistema. Trabalham individualmente (sem equipa). 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.

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.

Centra-se na adequação do estabelecimento a clientes com incapacidade ao nível da mobilidade, visão ou audição. Os resultados da análise são convertidos em classificação, havendo uma escala para cada tipo de incapacidade, da seguinte forma:

Mobilidade



1. Adequado a pessoas que, tendo mobilidade suficiente para subir um lance de escadas, beneficiarão de equipamentos que auxiliem o equilíbrio.



2. Adequado a pessoas que têm mobilidade reduzida e precisam, por vezes, de usar cadeira de rodas, mas que conseguem subir um máximo de três degraus.



3. Adequado a pessoas que usam cadeira de rodas, mas que conseguem transferir-se de e para a cadeira sem ajuda, podendo ser viajante independente.



4. Adequado a pessoas que usam cadeira de rodas e que precisam de ajuda pessoal ou mecânica para se transferir de e para a cadeira.



5. Acesso Excepcional – Adequado a todos os tipos de pessoas com as incapacidades de mobilidade referidas anteriormente, de acordo com a Norma Britânica BS8300:2001. Nesta classificação, os estabelecimentos têm de cumprir todos os requisitos anteriores, e alguns critérios de boas práticas adicionais.

Incapacidade auditiva



1. Requisitos mínimos de acordo com as normas nacionais de acessibilidade para clientes com deficiência auditiva (da pequena perda de audição à surdez profunda).



2. Recomendado (Boas Práticas): requisitos adicionais de acordo com as normas nacionais de acessibilidade para clientes com deficiência auditiva (da pequena perda de audição à surdez profunda).

Incapacidade visual



1. Requisitos mínimos de acordo com as normas nacionais de acessibilidade para clientes com deficiência visual.



2. Recomendado (Boas Práticas): requisitos adicionais de acordo com as normas nacionais de acessibilidade para clientes com deficiência visual.

A informação é disponibilizada na Internet, nos sites da Enjoy England e da Visit Britain. Em ambos os sites é possível fazer buscas por tipo de incapacidade, estabelecimento e zona geográfica:

► <http://www.enjoyengland.com/stay/accessible-accommodation/>

► <http://www.visitbritain.co.uk/accommodation/national-accessibility-scheme/>

A informação também consta do guia “Easy Access Britain”, publicado pela Visit Britain.

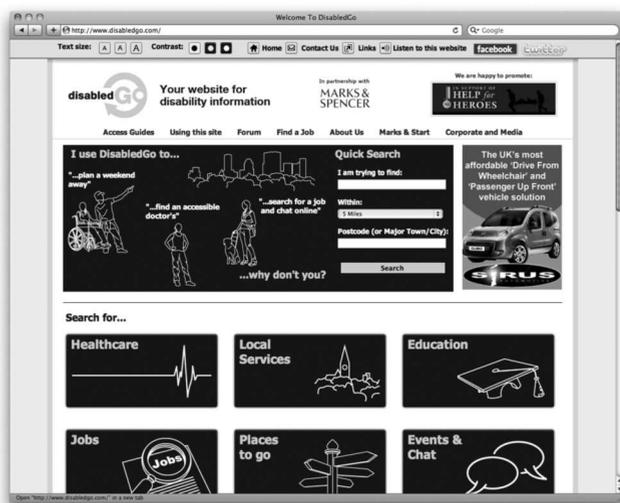
A integração do feedback dos consumidores na informação prestada pelo sistema (encarada como user generated content, i.e., conteúdo gerado pelos utilizadores) é considerada uma oportunidade para enriquecer o sistema, pelo que a Visit Britain e a Visit England estão neste momento a estudar a melhor forma de a enquadrar e aproveitar.

Os responsáveis referem que, embora o número de participantes (locais que aderiram ao sistema) seja baixo se comparado com o stock existente (i.e., todos os locais que podem ser considerados potenciais aderentes), o National Accessible Scheme é um dos meios mais usados para melhorar as condições de acessibilidade em alojamento turístico, e aderir ao sistema é uma forma de demonstrar aos consumidores e a outras entidades interessadas que se pode proporcionar algum grau de acessibilidade, e que as necessidades das pessoas com deficiência foram consideradas.

3.2 DisabledGo (Reino Unido, Irlanda)

DisabledGo é a designação comercial da Disabled Enabled Ltd., uma empresa com fins lucrativos que reinveste a maioria dos seus lucros na melhoria dos seus meios, nomeadamente do seu site de Internet, para benefício das pessoas com deficiência.

O objectivo do sistema é fornecer informação que permita à pessoa avaliar por ela própria se determinado espaço responde às suas necessidades específicas.



Abrange todo o género de estabelecimentos abertos ao público (comerciais, turísticos), via pública e edifícios públicos.

Dispõe de informação sobre várias localidades no Reino Unido e na Irlanda, e no ano em curso iniciaram os trabalhos em Ljubljana, capital da Eslovénia.

Trabalham com uma lógica local, i.e., abordando uma localidade no seu conjunto. Em Dublin, por exemplo, associaram-se à Câmara Municipal, que aproveitou o pretexto para lançar uma campanha integrada que pretende tornar acessíveis todos os edifícios públicos, parques e ruas da cidade, para se tornar um centro de excelência de acessibilidade reconhecido a nível internacional.

O desenvolvimento do sistema envolveu uma primeira fase, que se prolongou por dois anos, de auscultação de pessoas com deficiência, procurando saber qual a informação de que precisavam, e qual a melhor forma de a disponibilizar. Esta estreita articulação tem prosseguido na última década, com uma contínua

análise de necessidades, e com o desenvolvimento, implementação e avaliação de melhoramentos.

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.

A adesão é paga pelo proprietário do estabelecimento, custando €350 para pequenos e médias instalações (restaurantes, lojas, talhos, etc.) e €500 para instalações maiores (hotéis, centros comerciais, etc.).

A informação tem o prazo de validade de um ano, sendo necessária nova auditoria para renovação da classificação (custa €60).

A análise não está integrada em nenhum processo de certificação de qualidade.

Não é admitida a auto-avaliação, por ser considerada muito pouco fiável. A análise é conduzida pela DisabledGo, que já realizou mais de 70.000 visitas e que credencia e contrata auditores de acessibilidade para esse efeito.

A metodologia de análise da DisabledGo foi concebida por peritos em trabalho de campo, e envolveu mais de 900 grupos ligados à deficiência. Os responsáveis da empresa consideram que a competência reside na ferramenta de análise, e não no auditor, i.e., que o “perito” é a ferramenta, e não o auditor. O treino do auditor centra-se, por isso, no uso correcto da ferramenta.

Pela mesma razão, não consideram indispensável a integração de pessoas com deficiência entre os auditores. Referem, aliás, que o facto de o auditor não ter deficiência aumenta o número de locais visitáveis. A questão coloca-se de forma diferente quando se trata de realizar actualizações, uma vez que,

sendo conhecidas as condições existentes, é possível avaliar se o envio de um auditor com deficiência constituirá ou não um problema. Existe a possibilidade de treinar pessoas com deficiência da região para que realizem essas actualizações.

O trabalho de campo pode ser realizado de forma individual ou em equipa, dependendo do tamanho e da complexidade do local. É sempre possível o trabalho individual, mas considera-se que para maior rapidez e eficiência é preferível o trabalho em equipa.

A análise não se restringe às condições de acessibilidade do meio físico, abrangendo também áreas como a comunicação e a formação do pessoal.

Também não se restringe às normas legais. A DisabledGo considera que essas normas são desconhecidas pela maior parte das pessoas com deficiência, e que além disso “constituem mínimos que são demasiadas vezes usados pelos arquitectos como máximos”. Preferem por isso aferir as condições de acessibilidade com base nos seus próprios critérios.

São consideradas as necessidades associadas às incapacidades de mobilidade, visão e audição.

A informação recolhida durante a análise é convertida em classificação, mas também disponibilizada com considerável grau de detalhe, 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 estão associados a diferentes tipos de necessidades, e são atribuídos consoante o estabelecimento reúna diferentes tipos de condições mínimas, da seguinte forma:



O visitante pode utilizar as instalações de uma forma autónoma.



Existem situações em que o utilizador tem de pedir assistência (por ex., para abrir portas muito pesadas).



Podem existir até três degraus na entrada, e sempre que exista mais de um degrau tem de haver corrimão.



Existe um assento nas instalações, disponível em permanência ou a pedido do visitante.



Existe uma Instalação Sanitária adaptada.



Existe uma Instalação Sanitária corrente com acesso de nível.



Existem vestiários ou gabinetes de prova adaptados.



(Plano horizontal, assistente e grua para transferência) As Instalações Sanitárias adaptadas correspondem às necessidades de todas as pessoas com deficiência. Estas têm de ter, por exemplo, um banco de altura ajustável, dimensão para um adulto mudar de roupa ou fralda e uma grua.



Existe informação escrita em caracteres ampliados.



Existe informação escrita em "Braille".



São admitidos cães de assistência.



Existe um sistema de apoio à audição em algumas partes das instalações.



Nas instalações existem equipamentos telefónicos adaptados, ou é possível comunicar via fax ou e-mail.



Existem quartos adaptados.



Nas instalações existe um funcionário que aprendeu língua gestual.



Os funcionários tiveram formação em sensibilização para a deficiência.



Existe serviço de entregas ao domicílio ou é possível solicitá-lo.



Existe estacionamento adaptado nas imediações.



Existe estacionamento público adaptado nas imediações.



Existe estacionamento adaptado dentro das instalações.

A informação é disponibilizada ao consumidor através de uma base de dados *on-line* e de um guia em suporte papel, publicado anualmente.

A base de dados *on-line* está acessível num Portal (www.disabledgo.info), e a pesquisa pode ser feita acordo com as necessidades do utilizador, através de um interface.

A participação da comunidade de pessoas com deficiência é integrada no processo. Em cada área em que a DisabledGo trabalha, é criada uma comissão de acompanhamento local (local disability steering group), que os ajuda a crescer e a melhorar. A DisabledGo reúne com estes grupos duas vezes por ano em cada área. No ano passado reuniram-se com 140 grupos deste tipo, gastando mais de €400.000 nesta articulação.

O *feedback* do consumidor também é tido em conta. Referem que é muito raro haver queixas sobre o rigor ou desactualização da informação prestada, mas que de qualquer forma o Portal tem um “botão” através do qual se pode enviar *feedback*. Além disso, acabaram de lançar um fórum *on-line* para tornar o Portal mais interactivo.

A informação que têm vindo a recolher através das actualizações sugere que cerca de 10% a 15% dos estabelecimentos melhoram anualmente as suas condições de acessibilidade depois de a DisabledGo ter realizado a sua análise.

3.3 Label Tourisme & Handicap (França)

O Label Tourisme & Handicap é uma marca pertencente ao Estado Francês.

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, no quadro de uma convenção de gestão do sistema estabelecida com a Secretaria de Estado do Consumo e do Turismo.



O sistema foi criado em 2001, pelo Ministério com a tutela do Turismo, no quadro de uma política de acesso a férias para todos e de integração das pessoas com deficiência. Resultou de uma parceria entre o Estado, profissionais da área do turismo e representantes das pessoas com deficiência.

Tem dois objectivos:

- ▶ Desenvolver uma oferta turística adaptada, que permita às pessoas com deficiência escolher viajar autonomamente, sozinhas, com a família ou com amigos;
- ▶ 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.

Aplica-se ao alojamento turístico (hotelaria, residências de férias, parques de campismo, pousadas de juventude, etc.), restauração, espaços de lazer naturais e turísticos, actividades de lazer, espaços de acolhimento e informação turística.

A adesão ao sistema é voluntária, cabendo ao proprietário do estabelecimento tomar a iniciativa.

A classificação é feita com base numa Norma (Acord) AFNOR (AC X35-501 Julho 2006), que tem a designação “Label Tourisme et Handicap – Exigences”.

A classificação não é paga. É atribuída por um período máximo (prazo de validade) de 5 anos. O proprietário 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".

No pedido de adesão o proprietário do estabelecimento preenche uma ficha de auto-avaliação. Esta auto-avaliação é feita com base numa lista de verificação (*checklist*), e constitui a primeira etapa do processo. Caso a auto-avaliação seja positiva, tem lugar uma auditoria de acesso.

A auditoria é realizada por 2 auditores credenciados na área da acessibilidade. Um é representante da indústria turística e o outro representante das pessoas com deficiência.

O relatório da auditoria é analisado por uma Comissão Regional de Concertação que, em caso de apreciação positiva, o envia à Associação "Tourisme et Handicaps" para apreciação 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.

A auditoria abrange várias questões para além do edificado, tais como o atendimento, a comunicação e a sensibilização do pessoal.

O sistema de classificação reparte-se por quatro tipos de deficiência: motora, visual, auditiva e mental. A classificação pode ser solicitada separadamente.

Existem quatro “Labels”, que se limitam a indicar se os requisitos mínimos estão preenchidos ou não, assim se classificando o estabelecimento como “acessível”.



Deficiência Motora



Deficiência Auditiva



Deficiência Visual



Deficiência Mental

No exterior do estabelecimento é afixada uma placa que integra os Label atribuídos.

Além disso, existe informação on-line para busca de estabelecimentos que estão classificados, referindo-se apenas, relativamente a cada estabelecimento, quais os Label atribuídos. No website oficial do Turismo em França (www.franceguide.com) pode ser efectuada busca por tipo de deficiência.

O funcionamento do sistema integra de várias formas a participação das pessoas com deficiência: como já foi referido, quer na auditoria quer nas comissões regionais e nacional participam representantes das pessoas com deficiência.

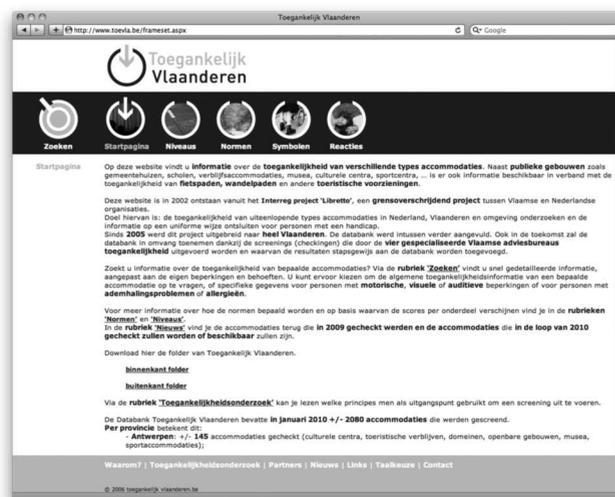
As normas técnicas também foram desenvolvidas com a participação de organizações de pessoas com

deficiência, e a Associação "Tourisme et Handicaps" integra organizações da área da deficiência (a par da indústria turística e de organismos governamentais).

Para além da informação sobre a acessibilidade nos locais, a Associação tem vindo a editar diversas publicações sobre esta temática, designadamente estudos de mercado e manuais para apoio à formação dos profissionais do sector (atendimento, etc.).

3.4 Toegankelijk (Flandres, Bélgica)

O sistema é gerido pelo Turismo da Flandres, uma entidade pública, e aplica-se a toda a Região da Flandres.



Foi concebido e desenvolvido no âmbito de um projecto europeu, por iniciativa do Turismo da Flandres, que actualmente o suporta no plano financeiro e dos conteúdos.

Foram envolvidos no projecto todos os governos provinciais e os gabinetes de aconselhamento para a

acessibilidade (“bureaux-conseil pour l’accessibilité”) da Flandres.

O sistema tem por objectivo fornecer informação às pessoas com deficiência. Tem um âmbito bastante alargado, aplicando-se ao alojamento turístico, estabelecimentos de restauração, serviços, equipamentos culturais, transportes, etc.

A adesão ao sistema é voluntária, e a classificação é gratuita.

A análise não está integrada em nenhum processo de certificação de qualidade. A análise do local é realizada por uma entidade externa ao estabelecimento. O trabalho de campo é efectuado por técnicos com formação específica em acessibilidade, os quais dependem de uma entidade especializada em acessibilidade validada pelo Turismo da Flandres.

A principal informação é relativa à acessibilidade para pessoas com deficiência motora, havendo também alguma informação com interesse para pessoas com deficiência auditiva ou visual, ou com alergias ou hipersensibilidade.

A *checklist* utilizada nas auditorias foi elaborada com a colaboração de associações representativas das pessoas com deficiência.

A classificação parte do pressuposto que as necessidades dos utilizadores de cadeira de rodas são mais exigentes, nomeadamente em termos de espaço, sendo por isso a base da classificação. As exigências associadas a outro tipo de deficiências (visuais, auditivas e alergias/hipersensibilidade) são referidas na informação sobre os equipamentos auditados, mas não são relevantes para a classificação. O sistema considera que o facto de as necessidades das pessoas com deficiência motora estarem associadas

a dimensões precisas constitui um critério de avaliação mais objectivo.

A classificação define três níveis, da seguinte forma:



Foi feita uma auditoria de acessibilidade. A instalação não é considerada acessível mas a descrição das condições está disponível para consulta numa base de dados *on-line*, de forma a que o utilizador possa avaliar se o espaço é adequado às suas necessidades.



Foi feita uma auditoria de acessibilidade, e as instalações prevêm acessibilidade básica para pessoas com mobilidade condicionada, como por ex. utilizadores de cadeira de rodas. Todos os espaços importantes (entrada, recepção, quarto, instalações sanitárias, sala de refeições, salas de exposição, e os percursos que ligam estes espaços) são facilmente usáveis e acessíveis, podendo, no entanto, ser necessária assistência.



Tem as características do grau anterior, acrescentando que neste caso, em princípio, uma pessoa com mobilidade condicionada poderá utilizar os principais espaços autonomamente, não requerendo assistência.

Aos diferentes espaços de cada estabelecimento é ainda atribuída uma classificação de (-) para espaço não acessível, (+/-) para espaço parcialmente acessível e (+) para espaço acessível.

No exterior dos estabelecimentos é afixada uma placa com o símbolo relativo ao nível de acessibilidade atribuído.

Na base de dados *on-line* é possível ter acesso a informação muito detalhada sobre cada um dos espaços, podendo a pesquisa ser efectuada por tipo de in-

capacidade (esta informação só está disponível em flamengo).

► <http://www.toevla.be/index.html>



O guia impresso “All in” também tem informação detalhada acessível.

Na base de dados on-line é possível aos consumidores comunicarem situações de desconformidade.

3.5 Access Unlimited (Israel)

O sistema é propriedade de uma organização não-governamental vocacionada para a promoção da Acessibilidade, a Access Unlimited – The Israeli Association for the Advancement of Accessibility.



Tem dois objectivos:

- Promover a acessibilidade aos equipamentos turísticos e recreativos, públicos e privados, em Israel;
- Disponibilizar informação às pessoas com deficiência.

Aplica-se a todo o território nacional, e iniciou recentemente um projecto de cooperação com uma companhia sediada na Alemanha, o que poderá vir a permitir a sua aplicação naquele país.

O sistema foi criado em 2000, em resposta a um problema específico: a falta de informação necessária para os turistas com deficiência sobre locais de interesse turístico. Desde então tem vindo continuamente a evoluir, designadamente alargando-se aos edifícios públicos, melhorado o formato em que a informação é disponibilizada, acrescentando novas questões à *checklist* e afinando o sistema de classificação.

O âmbito de aplicação é bastante alargado, abrangendo, entre outros tipos de alvo, alojamento turístico, estabelecimentos de restauração, parques, equipamentos culturais, religiosos, desportivos, etc.

A adesão ao sistema é voluntária, e não está integrada num sistema de certificação.

Não há um prazo de validade fixo para a informação – a informação é válida enquanto não houver alterações. A actualização regular não é obrigatória – ainda assim, procuram assegurar uma actualização anual da informação (o que depende dos meios financeiros disponíveis).

A análise é efectuada pela Access Unlimited, através de uma auditoria de acessibilidade. A equipa 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*.

A *checklist* consiste num questionário exaustivo, baseado:

- Nas necessidades das pessoas com deficiência, incidindo especialmente na informação de que precisam quando estão a planear uma viagem;

► Nas normas legais de acessibilidade.

Houve uma primeira fase piloto de aplicação da checklist a vários tipos de edifícios, levada a cabo pela Access Unlimited em conjunto com pessoas com deficiência motora, visual e auditiva. Desde então, a checklist tem sido várias vezes revista.

A análise centra-se fundamentalmente nas condições existentes no meio edificado. Nos locais em que são servidas refeições, é referido se a refeição é "kosher" ou não (i.e., se na sua confecção foram seguidos os procedimentos estabelecidos pela religião judaica).

O critério chave para a análise é a relevância para o turista. Por isso, a checklist integra diversos pontos das normas legais vigentes em Israel para o meio edificado, mas não as integra a todas (porque se considera que nem todas têm a mesma relevância), nem se restringe ao âmbito da lei, integrando diversas questões não previstas nas normas.

A *checklist* articula-se com 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 equipa de peritos (incluindo um consultor em reabilitação e um arquitecto, ambos com deficiência) e discutidas com investigadores norte-americanos e especialistas em Turismo Acessível europeus.

A classificação é indicada para quatro tipos de incapacidade: deficiência visual, deficiência auditiva e dois tipos de deficiência motora, sendo distinguidos os utilizadores de cadeira de rodas dos utilizadores de canadianas ou andarilho.

Para cada tipo de incapacidade existem 4 graus, indicados por números de 1 a 4, que são apresentados em conjunto com o símbolo, da seguinte forma:



Deficiência Motora (utilizadores de cadeira de rodas):

1. Local inacessível.
2. Local parcialmente acessível ou com necessidade de assistência.
3. Local acessível mas que não cumpre todas as normas.
4. Local acessível que cumpre todas as normas.



Deficiência Motora (utilizadores de canadianas ou andarilho):

1. Local inacessível.
2. Local parcialmente acessível ou com necessidade de assistência.
3. Local acessível mas que não cumpre todas as normas.
4. Local acessível que cumpre todas as normas.



Deficiência Visual:

1. Local inacessível.
2. Local parcialmente acessível ou com necessidade de assistência.
3. Local acessível mas que não cumpre todas as normas.
4. Local acessível que cumpre todas as normas.



Deficiência Auditiva:

1. Local inacessível.
2. Local parcialmente acessível ou com necessidade de assistência.
3. Local acessível mas que não cumpre todas as normas.
4. Local acessível que cumpre todas as normas.

À entrada dos locais classificados é afixada 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 (quartos, salas de refeição, auditórios, salas de exposição), instalações sanitárias, permissão de entrada de cães guia, etc.

Caso o consumidor aponte falhas na informação, a Access Unlimited efectua 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.

3.6 VisitOslo (Oslo, Noruega)

O sistema é gerido pela Visit Oslo, uma organização sem fins lucrativos, que tem por missão a promoção turística da cidade de Oslo e que conta entre os seus accionistas com diversos operadores turísticos e entidades proprietárias de locais de interesse turístico: hotéis, restaurantes, agências de guias turísticos, centros de convenções, etc.

O sistema tem como objectivo fornecer às pessoas com deficiência e incapacidades informação sobre acessibilidade, integrada na informação turística *mainstream*.

Aplica-se a alojamento turístico, estabelecimentos de restauração, museus e atracções turísticas em geral. O âmbito geográfico resume-se a Oslo.



O sistema foi iniciado em 2004, com o apoio financeiro do Ministério da Saúde e em parceria entre a Visit Oslo e uma série de outras entidades: 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. Num primeiro momento foram analisados 100 locais.

Em 2006 participaram no projecto europeu OSSATE (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe).

A adesão ao sistema é voluntária e grátis, e não faz parte de nenhum processo de certificação de qualidade.

O prazo de validade da informação não está definido, sendo indicada em cada caso a data em que os dados foram recolhidos. A informação é actualizada se entretanto ocorrerem mudanças significativas, mas necessariamente através de uma visita da Visit Oslo. Os responsáveis consideram que 2 anos seria a periodicidade ideal para as visitas de actualização (e portanto para o prazo de validade da informação),

mas admitem que nem sempre conseguem obter financiamento para o fazer. E uma vez que não lhes tem sido possível assegurar essa periodicidade em todos os alvos, dão prioridade aos hotéis e restaurantes que sejam novos ou que tenham recentemente sofrido alterações profundas.

A análise do local é efectuada por um auditor da Visit Oslo. O auditor não tem de ter, necessariamente, conhecimentos aprofundados sobre acessibilidade – o que consideram essencial é o treino e a 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* usada nas auditorias foi desenvolvida no âmbito do projecto europeu OSSATE, através de um processo que contou com a participação de diversas organizações de pessoas com deficiência.

A análise não tem por base as normas legais norueguesas, nem tem por fim verificar o seu cumprimento. E não se restringe às condições físicas.

O enfoque não é colocado na avaliação da acessibilidade, mas 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.

Assim sendo, é disponibilizada informação detalhada, mas os dados não são convertidos em classificação.

A análise é efectuada em cinco vertentes:

- Deficiência motora (utilizadores de cadeira de rodas);
- Deficiência motora (dificuldade de marcha);

- Deficiência visual;
- Deficiência auditiva;
- Asma e/ou alergias.

A informação é disponibilizada on-line, no site VisitOslo, um site vocacionado para a informação turística, de carácter geral, sobre a cidade de Oslo, (disponível em inglês, em <http://www.visitoslo.com/en/>).

Existem duas formas de aceder à informação específica sobre acessibilidade:

- Directamente, através de uma secção específica do site (denominada “Oslo for All”), onde é possível fazer buscas por tipo de necessidade (i.e., procurar estabelecimentos que disponham de informação sobre acessibilidade adequada a determinado tipo de incapacidade);



- Encontrando-a assinalada nas listagens gerais de estabelecimentos, por um ícone específico (um símbolo que cruza o “i” de informação com o símbolo internacional de acessibilidade) que indica existir, para aquele estabelecimento, informação adicional sobre acessibilidade (bastando “clicar” no ícone para lhe aceder).

Os dados possuem um grau de detalhe apreciável.

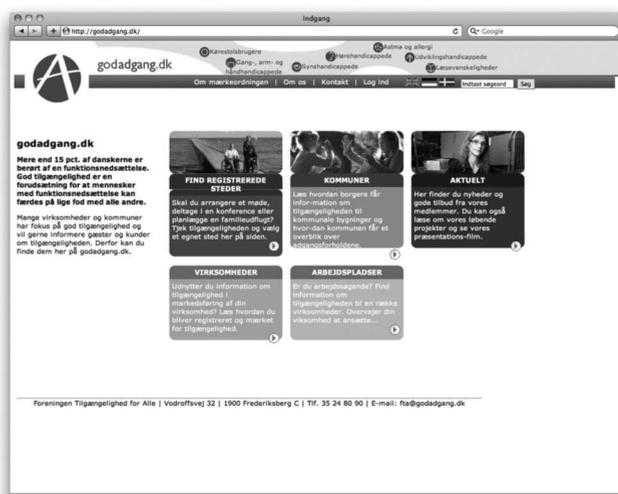
Se um consumidor se queixar de informação incorrecta, a Visit Oslo encarrega-se de proceder à sua correcção, através de uma verificação in loco realizada com a máxima rapidez possível e da subsequente correcção dos dados on-line (caso ela se confirme).

Os responsáveis da Visit Oslo referem que têm vindo a receber feedback positivo de visitantes e colegas, reforçando a convicção de que esta informação é de facto necessária e útil para visitantes com diversos tipos de deficiência.

3.7 Accessibility Labelling Scheme (Dinamarca)

É gerido pela Foreningen Tilgængelighed for Alle (FTA, associação dinamarquesa para a acessibilidade), uma entidade sem fins lucrativos.

Tem dois objectivos:



- ▶ Permitir às pessoas com deficiência encontrar na Internet informação fiável sobre as condições de acessibilidade em diferentes locais;
- ▶ Com base nos resultados na análise, apresentar às entidades proprietárias recomendações para melhoria da acessibilidade nos respectivos espaços.

Tem um âmbito de aplicação muito vasto, organizado em 5 categorias de espaço:

- ▶ Alojamento turístico;
- ▶ Restaurantes;
- ▶ Espaços para Conferências e convenções;

- ▶ Atracções em edifícios (por ex., museus, igrejas, comércio, instalações desportivas, transportes, etc.);

- ▶ Atracções no exterior (por ex., parques de atracções, parques urbanos, áreas pedonais, etc.).

Funciona em todo o território nacional.

Foi fundado em 2001 por um conjunto de entidades, nomeadamente a Visit Denmark (Turismo da Dinamarca), a HORESTA (organização da indústria de hotelaria, catering e turismo) e o Conselho de Organizações de Pessoas com Deficiência da Dinamarca.

A adesão é voluntária.

Os procedimentos de análise, o custo de inscrição e o prazo de validade da informação diferem consoante a modalidade de análise e registo de dados.

Cada modalidade é assinalada com um ícone específico, constituído por agrupamentos de letras “A”, com duas na modalidade menos exigente e cinco na mais exigente (nota: os responsáveis referem que neste momento estão a ponderar a alteração dos ícones). A atribuição dos ícones processa-se da seguinte forma:



Auto-Inscrição Empresas e consumidores podem registar estabelecimentos no site godadgang.dk, preenchendo um questionário com cerca de 60 itens (bastante reduzido, quando comparado com outras modalidades). A informação não recebe validação da FTA. É disponibilizada para consulta, mas o consumidor fica ciente de que os dados são da inteira responsabilidade do proprietário do estabelecimento (sendo considerados pouco fiáveis).



Registo Análise efectuada por profissionais especializados, que foram contratados para o efeito pelo proprietário e que não dependem da FTA. A informação não recebe validação da FTA. Fica disponível para consulta, mas o consumidor fica ciente de que a informação foi paga pelo proprietário do estabelecimento.



Inscrição Análise efectuada por profissionais especializados que dependem da FTA. Representa a plena adesão ao Accessibility Labelling Scheme. Para além da disponibilização de toda a informação no site, o estabelecimento pode ainda, em complemento, receber classificações em diferentes vertentes (ver abaixo). Para além do relatório da auditoria, a FTA entrega ao proprietário um conjunto de recomendações e uma proposta de plano de melhoramentos, a implementar num determinado prazo. Quando realiza as adaptações programadas, o estabelecimento envia por e-mail uma descrição e foto da intervenção à FTA, que actualiza a informação disponível on-line (efectuando antes, se a complexidade da intervenção o justificar, uma visita ao local).



Extra Não é propriamente uma modalidade de análise, mas um reconhecimento de excelência. Significa que o estabelecimento (analisado pela

FTA segundo os procedimentos usados na inscrição) reúne os requisitos mínimos em todas as vertentes, oferecendo, para além disso, condições extra – por ex., formação do pessoal na área da deficiência, adopção de uma política interna em matéria de prevenção da discriminação de pessoas com deficiência, ou características excepcionais de acessibilidade.

A auto-inscrição é gratuita. O registo e a inscrição são pagas pelo proprietário do estabelecimento, dependendo o preço da dimensão das instalações. Para os estabelecimentos mais pequenos, por ex., a quota anual custa € 60 (vai até um máximo de € 2.000 para os maiores). A primeira análise pela FTA custa € 240, e a visita de actualização, obrigatória para renovação, custa €200.

Uma vez que a FTA é uma organização sem fins lucrativos, as receitas têm por único fim cobrir os custos de funcionamento do sistema.

A informação tem, em geral, um prazo de validade de 2 anos (findo o qual é necessário proceder a uma actualização). No caso dos estabelecimentos analisados pela FTA, existe ainda um compromisso de concretização das intervenções programadas no plano de melhoramentos, num prazo que pode ser de 1, 2, 3, 5 ou 10 anos.

As auditorias da FTA são realizadas por uma entidade contratada para o efeito. A validação dos dados e a supervisão das auditorias, por sua vez, são asseguradas por uma outra entidade, igualmente contratada para o efeito pela FTA.

Os auditores ligados à FTA recebem formação específica para a realização das auditorias. Embora tenham uma base de conhecimentos ligada ao sector

da construção (arquitectos, engenheiros, etc.), a FTA considera que o mais importante é a formação para aplicação correcta dos procedimentos e ferramentas de análise.

Actualmente, a análise limita-se ao meio edificado. Quando o sistema foi criado também eram aferidas as condições de atendimento, mas, segundo referem os responsáveis do FTA, a experiência demonstrou que a informação não era suficientemente fiável, já que os funcionários mudam com frequência.

A análise é baseada em duas normas dinamarquesas:

- “Critérios mínimos de acessibilidade em edifícios existentes”;
- “Critérios mínimos de acessibilidade em edifícios existentes abertos ao público”.

Embora as normas pertençam ao Instituto de Certificação Dinamarquês, o sistema não pertence nem depende, de nenhuma forma, dessa entidade, e a análise não tem por objectivo a certificação, nem está integrada em nenhum processo desse tipo.

A lei dinamarquesa que estabelece as exigências em matéria de acessibilidade (em vigor desde Janeiro de 2008) tem uma função sobretudo de enquadramento, expressando orientações de carácter mais geral e tendo maior detalhe apenas nalguns pontos (mesmo nesses pontos, o grau de detalhe é inferior ao das normas). A análise realizada pelo sistema, por isso, vai bastante além das exigências legais.

São consideradas na análise as necessidades de sete tipos de utilizador: utilizadores de cadeiras de rodas, com outro tipo de deficiência motora, com deficiência visual, auditiva, mental, com asma ou alergias, ou com dificuldade de leitura.

Conforme o espaço cumpra um conjunto de requisitos mínimos em cada uma das vertentes, o estabelecimento recebe um selo específico, que consta da informação sobre o estabelecimento em complemento com os restantes dados detalhados.

Os selos são os seguintes:

-  Utilizadores de cadeira de rodas
-  Mobilidade reduzida
-  Deficiência visual
-  Deficiência auditiva
-  Asma e alergias
-  Deficiência mental
-  Dificuldades de leitura

Os requisitos mínimos para atribuição destes selos foram desenvolvidos entre 2001 e 2003 através de um processo de consensualização entre 32 organizações de pessoas com deficiência e representantes da indústria turística. Os requisitos foram revistos através de consulta pública em 2007, estando agendado novo processo de revisão em 2011.

A informação é disponibilizada ao público através da Internet, nomeadamente de dois sites, o da FTA e o da Visit Denmark.

No site da FTA, (<http://godadgang.dk/gb/main.asp>) é apresentada informação muito detalhada dos equipamentos classificados, com dimensões dos vários elementos analisados, de acordo com o tipo de deficiência. Há ainda informação das normas técnicas aplicáveis que podem ser pesquisadas por tipo de incapacidade e equipamento em análise.

No site da FTA é ainda possível a busca por tipos de necessidade, o que já não acontece no site da Visit Denmark.

Um aspecto que os responsáveis apontam como muito importante é a possibilidade de os estabelecimentos aderentes poderem inserir nos seus próprios sites ligações ao site da FTA, para acesso directo à informação sobre acessibilidade que lhes diz especificamente respeito.

Assim sendo, o consumidor pode aceder a esta informação por pelo menos três vias: o site da FTA, o site da entidade nacional de turismo, e os sites dos estabelecimentos abrangidos.

O *feedback* do consumidor relativamente ao rigor dos dados também é considerado: as incorrecções podem ser apontadas por e-mail para a FTA ou através do preenchimento de um formulário para o efeito, disponível no site (embora apenas em dinamarquês).

O sistema integra neste momento dados referentes a cerca de 400 locais e 2.500 instalações (num centro de conferências, por exemplo, cada sala de conferências conta como uma “instalação”).

3.8 Europe for All (Europa)

O site Europe for All (Efa) pertence à Eworx, uma empresa com fins lucrativos sediada na Grécia. Os conteúdos são disponibilizados através de operadores locais que se associam ao sistema e seguem as suas regras.



Actualmente integra parceiros para a Áustria (iBFT), Bélgica (ANLH e TGB, respectivamente para as regiões da Valónia e Bruxelas, e Flandres), Dinamarca (FTA), Grécia (Disability Now e Mintour), Noruega (Visit Oslo), Suécia (Turism for Alla) e Reino Unido (Visit Britain).

O principal objectivo do Efa é ajudar os viajantes que precisam de informação sobre acessibilidade a planear mais facilmente e com confiança as suas viagens de férias ou de negócios.

Abrange instalações e equipamentos importantes para a indústria turística, como unidades de alojamento turístico, atracções turísticas, postos de informação turística, comércio, etc.

Como o próprio nome indica, tem uma vocação internacional, de âmbito europeu, e vai alargando o âmbito geográfico da informação disponível através do estabelecimento de parcerias com diferentes países.

A informação que consta da base de dados do EfA é fornecida pelos parceiros nacionais, e os dados relativos a cada estabelecimento (as respostas às perguntas) são, geralmente, propriedade do próprio estabelecimento (que pode por isso decidir retirá-los do sistema a qualquer momento).

O EfA foi concebido e implementado no quadro de um projecto europeu denominado OSSATE (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe). Este projecto envolveu, designadamente, a realização de um estudo de mercado sobre Turismo Acessível e a produção de ferramentas para a análise in loco das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico (por ex., *checklist* e guia de medição e registo fotográfico para uso pelos auditores).

Desde a sua criação, em 2007, o site EfA tem vindo a sofrer várias alterações. A Eworx está a estudar a introdução de um conjunto de melhoramentos no sistema, nomeadamente ao nível da usabilidade do site e do rigor e homogeneização dos procedimentos de recolha de dados.

A adesão dos estabelecimentos é voluntária, e processa-se através da adesão aos sistemas nacionais parceiros do EfA.

A análise não está integrada em nenhum processo de certificação.

O prazo de validade da informação depende dos sistemas nacionais de origem (este é um dos pontos que a Eworx pretende homogeneizar).

Existem duas modalidades para análise e recolha de dados: a auto-avaliação (pelo proprietário) e a auditoria por técnicos formados e acreditados pela EfA.

A auto-avaliação é realizada com base num questionário que integra cerca de 60 perguntas.

A auditoria é realizada por uma entidade externa, acreditada para o efeito pela EfA, e integra um número bastante superior de questões: os auditores dispõem de um universo de 1.400 perguntas, a partir das quais constroem, segundo procedimentos bem definidos, a *checklist* para cada alvo. Para os responsáveis do EfA o elevado número de questões não constitui, em si mesmo, um problema, pelo contrário: quanto mais perguntas melhor, porque a base de dados se torna mais completa e mais versátil, i.e., poderá satisfazer um potencial universo de utilizadores bastante maior e mais diverso. 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.

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:



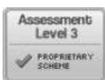
Análise não realizada ou incompleta – É o nível mais baixo. Indica que não existe informação sobre a acessibilidade ou que estão em falta algumas respostas a questões da auto-avaliação (o proprietário poderá, por ex., não ter efectuado todas as medições).



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. Está estabelecido um número fixo de questões para cada tipo de alvo. A maior parte das perguntas é de resposta fechada, tendo o proprietário de escolher entre as respostas alternativas. É também necessário efectuar algumas medições (por ex., a largura livre mínima de portas). Neste nível também é possível inserir fotos na base de dados. Para ajudar o proprietário ou gerente a efectuar medições com rigor ou a tirar fotos adequadas, existem dois guias (um para medições, outro para fotos) que podem ser descarregados ou consultados *on-line*.



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. Os pontos de verificação deste nível fornecem uma análise mais detalhada das características da acessibilidade física e dos serviços no local em análise.



Análise de Nível 3, sistema proprietário – Indica que a informação sobre as condições de acces-

sibilidade 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 EfA. Estas análises podem ser conduzidas, por ex., por cadeias de hotéis, ou sistemas de informação similares de âmbito nacional ou regional. A informação disponível neste nível pode ser ainda mais detalhada do que no Nível 2, o que depende do grau de detalhe do sistema associado ao EfA (para o qual existe uma ligação). Nesta data existem 5 sistemas associados: Bélgica (Valónia e Fladres), Oslo (Visit Oslo), Dinamarca (Accessibility Labelling Scheme) e Reino Unido (Visit Britain).

Nos níveis 2 e 3 a análise é efectuada por técnicos com formação em auditorias de acessibilidade. O auditor tem de ser treinado, sobretudo, na aplicação de ferramentas e procedimentos do sistema, designadamente na construção da checklist para cada alvo a partir do universo de perguntas disponíveis. Os auditores actualmente acreditados pelo EfA receberam formação específica no final do projecto OSSATE (desde então não têm sido realizadas mais formações).

A integração de pessoas com deficiência na equipa que realiza a auditoria não é obrigatória.

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.

Uma vez que não existe uma norma legal única que seja aplicável a toda a Europa, a checklist foi elaborada com base em questões compiladas a partir de normas austríacas, dinamarquesas, norueguesas e

britânicas e, sobretudo, com base na experiência adquirida pelos sistemas em funcionamento nesses países, a qual, segundo os responsáveis do EfA, é a que melhor indica aquilo que é relevante para o turista conhecer.

A elaboração da checklist contou ainda com a colaboração de representantes de utilizadores e de peritos em acessibilidade, de forma a ter em conta vários tipos de necessidade.

E assim, a análise é efectuada com base nas necessidades de utilizadores de cadeira de rodas ou com outro tipo mobilidade reduzida, com deficiência visual, com deficiência auditiva, com asma e alergias, com restrições de dieta, com dificuldades de aprendizagem ou com outras necessidades (por ex., as de pessoas idosas ou famílias com crianças).

A informação é muito detalhada e pode ser pesquisada no site EfA. É possível fazer a busca com base no tipo de necessidade. Actualmente estão a equacionar a disponibilização de vídeos sobre os espaços, para que as pessoas possam ver as condições existentes

➤ <http://www.europeforall.com/>

Parte III

Proposta de Sistema



4. Proposta de Linhas Orientadoras

“O que é que torna a informação útil? É evidente que deve ser adequada. Deve ser concisa, clara e directa; e deve responder às questões que são essenciais para quem a usa. Mas também é essencial que seja de boa qualidade.”

Friedmann, Zimring e Zube⁷⁹

Em conclusão do presente relatório, e a título de recomendação, definem-se possíveis linhas orientadoras para a concepção, implementação e gestão, a nível nacional, de um sistema de análise e divulgação das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico.

As orientações propostas fundamentam-se nos ensinamentos, conselhos e contributos colhidos nas diversas fases do projecto – nomeadamente através da revisão de literatura, do contacto com entidades e especialistas e da análise da experiência em Portugal e das boas práticas internacionais.

A redacção das linhas orientadoras guiou-se por três princípios simples: a sustentação, a necessidade e a flexibilidade. Dito de outra forma, a proposta cinge-se a orientações que são sustentadas pelos ensinamentos colhidos, que são necessárias para a clareza das recomendações, e que não retiram, no seu grau de detalhe, flexibilidade à definição futura de alguns pormenores que nesta fase será mais prudente deixar em aberto, nomeadamente em matérias relativas à futura implementação e gestão do sistema.

⁷⁹ Arnold Friedmann, Craig Zimring e Ervin Zube, in “*Environmental Design Evaluation*” (excerto traduzido e adaptado).

Poderá o presente capítulo – composto por um conjunto articulado de recomendações – parecer extenso. Deve referir-se, neste ponto, que para rentabilizar o investimento do INR neste projecto, e mais claramente definir os contornos da proposta, se considerou indispensável cobrir todos os aspectos relativamente aos quais era possível, com segurança, propor linhas orientadoras. Fazer o contrário seria desperdiçar conhecimento adquirido, prejudicar a plena compreensão (e futura discussão) do essencial da proposta, e propiciar mal-entendidos.

Algumas das linhas orientadoras são complementadas por comentários, que ora as justificam ora acrescentam vias possíveis para um maior detalhe. Evitaram-se os comentários que o óbvio tornava desnecessário, ou relativamente aos quais não existiam bases sólidas.

1. Objectivo

1.1 O sistema deve ter como objectivo geral a recolha e divulgação de informação fiável sobre as condições de acessibilidade existentes em locais de interesse turístico.

1.2 A divulgação da informação deve ter como objectivos específicos:

- a) Apoiar a tomada de decisão pelo turista que procura acessibilidade, nomeadamente na escolha do destino turístico e na preparação da estadia e da deslocação;
- b) Permitir aos diferentes operadores turísticos, nomeadamente aos proprietários dos locais, às agências de viagens e às entidades de informação

- e promoção turística, prestar informação fiável sobre acessibilidade aos turistas que a solicitem;
- c) Fomentar o cumprimento da legislação em vigor, nomeadamente da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, que proíbe e pune a discriminação com base na deficiência, e do Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto, que exige a adaptação das edificações existentes até 2017;
 - d) Aumentar a competitividade da oferta turística portuguesa junto de um mercado de grande relevância estratégica.

1.3 O sistema não deve ter como objectivo proceder à fiscalização do cumprimento das exigências legais em matéria de acessibilidade.

- ▶ As boas práticas internacionais apontam todas no sentido da adesão voluntária e da distinção entre recolha de informação e acções de fiscalização.
- ▶ O Decreto-Lei n.º 163/2006 estabelece no seu artigo 15.º a obrigatoriedade de comunicação das infracções àquele diploma pelos funcionários e agentes da administração pública que delas tomem conhecimento no exercício das suas funções. Assim, se a análise não configurar uma acção de fiscalização, não devem ser envolvidos no trabalho de campo funcionários e agentes da administração pública.

1.4 O sistema não deve ter como objectivo proceder à classificação (segundo níveis de acessibilidade), à rotulagem (atribuição de “selos” ou “rótulos” de acessibilidade) ou à certificação de espaços e serviços. A optar-se por esse tipo de aplicação, tal nunca deverá suceder na fase inicial de lançamento e consolidação,

e sem expressa autorização das entidades proprietárias ou gestoras dos locais entretanto analisados.

- ▶ A classificação, a rotulagem e a certificação pressupõem a definição de requisitos mínimos, que estabeleçam um limiar para a atribuição de um nível, rótulo, selo ou certificado.
- ▶ A definição desses requisitos tem de passar por um processo de negociação entre a comunidade de pessoas com deficiência e os agentes do sector. Requisitos definidos unilateralmente podem prejudicar os direitos dos consumidores ou desencorajar os agentes do sector.
- ▶ Para que esta negociação seja produtiva e o resultado seja equilibrado e útil para o consumidor, importa que, durante pelo menos um a dois anos, o sistema se limite ao essencial da sua missão, ou seja, à recolha e divulgação de dados.
- ▶ A informação assim obtida poderá, então, servir de base à negociação de requisitos mínimos que tenham em conta os interesses (e direitos) dos consumidores, e o estado real da acessibilidade no conjunto dos locais de interesse turístico em Portugal, nomeadamente ao permitir testar a aplicação dos requisitos ao universo dos locais já analisados e “afinar” a altura da “fasquia”.
- ▶ A certificação, por sua vez, para além de levantar a mesma questão dos requisitos mínimos, remete para processos mais complexos, demorados e dispendiosos. Não é seguro que os proprietários tenham, neste momento, o interesse ou os meios disponíveis para iniciar esse tipo de processos na área da acessibilidade. Orientar o sistema para a certificação limitaria seriamente os seus efeitos, comprometendo o seu sucesso.

- Caso no futuro se proceda à definição de níveis de classificação ou de rótulos ou certificados, será essencial assegurar: 1) que a conversão dos dados recolhidos em classificação só será feita com expressa autorização dos proprietários; 2) que nunca se designará como um “acessível” um local que não cumpra, na íntegra, todas as exigências e normas técnicas de acessibilidade definidas na legislação.

2. Âmbito

2.1 O sistema deve aplicar-se a todo o território nacional, incluindo Continente e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

- Não se vislumbra nenhuma razão que justifique a exclusão de alguma parte do território nacional. Tanto o sistema como as ferramentas estão preparados para ser aplicados em todo o País.
- A implementação do sistema pode ser faseada em termos territoriais, nomeadamente através da definição de áreas piloto.

2.2 Devem ser abrangidos pelo sistema os locais de interesse turístico abertos ao público, nomeadamente os seguintes:

- a) Estabelecimentos hoteleiros;
 - b) Estabelecimentos de hospedagem (alojamento local)
 - c) Museus e Galerias de Exposição;
 - d) Património histórico edificado aberto ao público, designadamente palácios, monumentos, igrejas e outros templos religiosos;
 - e) Salas de espectáculo, designadamente teatros e cinemas;
- f) Auditórios e Centros de Congressos;
 - g) Estabelecimentos de restauração e bebidas;
 - h) Praias abrangidas pelo Projecto “Praias Acessíveis, Praias para Todos”;
 - i) Parques urbanos e zonas para visitantes nos parques naturais;
 - j) Instalações desportivas;
 - k) Terminais de transporte colectivo, nomeadamente estações fluviais, ferroviárias e de metropolitano, centrais de camionagem, aeroportos;
 - l) Postos de informação turística.
- Os tipos de estabelecimento abrangidos pelo sistema devem ser, essencialmente, os que foram definidos para o presente projecto, com alguns ajustamentos (vide pontos seguintes) que são possíveis porque se dispõe de ferramentas prontas (e testadas) para aplicação no terreno, e porque os dados recolhidos constituem uma massa crítica para o lançamento do sistema.
 - Deve limitar-se a análise dos edifícios classificados àqueles que se encontram abertos ao público, porque o sistema fornece informação no pressuposto de que a visita é possível. Por “locais abertos ao público” deve entender-se todos os locais em que o cidadão tem direito à igualdade de oportunidades no acesso, sem prejuízo das condições estabelecidas pela entidade proprietária ou gestora do local (por exemplo, compra de bilhete, marcação prévia, etc.).
 - Não deve ser posto de parte o alojamento local, mas o âmbito de aplicação do sistema deve, na fase inicial, restringir-se aos estabelecimentos de hospedagem (que possuem unidades de alojamento constituídas por quartos, cf. Portaria

n.º 517/2008 de 25 de Junho). Estes estabelecimentos têm bastantes semelhanças tipológicas com os hotéis, adequam-se às ferramentas desenvolvidas, são numerosos, espalham-se por todo o País, e são relevantes para o potencial turista como opção de alojamento.

- ▶ “Galerias de Exposição” serão os espaços vocacionados para a realização regular de exposições. A inclusão desta expressão permite que o sistema abranja as galerias de arte e os espaços de exposição situados em bibliotecas, arquivos, edifícios públicos. Instalações que, para além de terem óbvio interesse turístico, podem ser analisadas pela ferramenta de análise.
- ▶ Deve ser usada a expressão “templos religiosos” para abranger, por exemplo, sinagogas e mesquitas.
- ▶ À definição de estabelecimentos de restauração e de bebidas deve aplicar-se o disposto no Decreto-Lei n.º 234/2007,^{8o} artigo 2.º
- ▶ No caso das praias, o presente sistema não deve substituir o projecto já existente, por ter objectivos distintos e por não ser incompatível. E não deve abranger praias que não tenham a bandeira da acessibilidade por duas razões: 1) para reforçar os efeitos daquele projecto, valorizando as condições mínimas criadas naquelas praias; 2) para não se constituir como fonte de informação alternativa (ou “concorrência”) àquele projecto.

^{8o} O Decreto-Lei n.º 234/2007, de 19 de Junho, estabelece o regime jurídico a que fica sujeita a instalação ou a modificação de estabelecimentos de restauração ou de bebidas, bem como o regime aplicável à respectiva exploração e funcionamento.

- ▶ O trabalho de campo realizado em Cascais demonstra que vale a pena alargar o sistema aos parques urbanos, e que nos parques naturais a análise se deve restringir às zonas para visitantes (centro de informação ou interpretação, instalações sanitárias, estacionamento e, quando existam, trilhos acessíveis).
- ▶ No caso das instalações desportivas destinadas essencialmente à assistência (por ex., estádios de futebol) a aplicação da ferramenta deve ser ajustada à utilização pelo visitante comum, i.e., às áreas abertas aos espectadores.

2.3 O cumprimento das normas técnicas de acessibilidade previstas na legislação portuguesa não deve ser uma condição para a adesão ao sistema.

- ▶ Considerando que o sistema tem por objectivo a recolha de informação fiável, e a análise do local não constitui uma acção de fiscalização nem de certificação, o incumprimento de normas de acessibilidade não deve constituir um impedimento à recolha e divulgação de informação sobre as condições de acessibilidade. Poderá, inclusive, argumentar-se que a torna mais necessária para o consumidor.
- ▶ Além disso, é um facto que: 1) abundam situações de desconformidade com as normas técnicas de acessibilidade; 2) em muitas edificações existentes essa desconformidade com as normas não constitui, em rigor, um incumprimento da lei, porque existe um prazo para adaptação que ainda não expirou (e que se prolonga até 2017); 3) os procedimentos e critérios para abertura de excepções previstos no DL 163/2006 irão

permitir a manutenção ad infinitum de algumas dessas desconformidades.

2.4 No primeiro ano de funcionamento do sistema deve ser equacionado o alargamento do seu âmbito de aplicação a locais para os quais a ferramenta de análise já disponha de elementos suficientes.

- ▶ A estrutura da ferramenta de análise permite a conjugação de módulos, e a conjugação dos módulos já disponíveis permite o alargamento a um conjunto de alvos que também são de interesse turístico, designadamente centros comerciais, lojas de comércio local, outros tipos de empreendimento turístico, agências de viagens (o espaço físico) e agências bancárias, lojas de câmbios, estações de correio e farmácias.
- ▶ Dada a sua importância para a composição da oferta turística, também deve ser considerado neste prazo o alargamento do sistema a apartamentos, aldeamentos turísticos e parques de campismo. Este alargamento depende da concepção de dois módulos adicionais (módulo da unidade de alojamento com cozinha para os dois primeiros, e módulo campismo para o terceiro), a qual deve assumir um carácter prioritário.
- ▶ Deve ainda ser considerado o alargamento do sistema às restantes componentes da rede de transportes colectivos (nomeadamente ao equipamento circulante: carruagens de metro e comboio, autocarros, barcos, etc.).

2.5 O âmbito de aplicação do sistema não deve ser alargado a outros tipos de espaços e serviços numa fase inicial de lançamento e consolidação.

- ▶ O alargamento do sistema depende da disponibilidade de ferramentas de análise previamente testadas. O desenvolvimento e afinação (com testes) destas ferramentas carece de tempo e pode implicar formação específica para os auditores.
- ▶ Considerando os alvos já definidos, a implementação do sistema implicará um significativo esforço, do ponto de vista técnico e logístico, devendo os recursos ser concentrados na implementação e não na alteração do projecto em aspectos fundamentais.
- ▶ Além disso, para se afirmar junto dos consumidores e dos agentes do sector turístico o sistema deve ter um posicionamento claro, que alargamentos prematuros poderiam prejudicar.
- ▶ Será importante considerar o alargamento do sistema a serviços (excursões, actividades, eventos, etc.), mas atendendo sempre à vocação do sistema: analisar e descrever com rigor. A análise de serviços com carácter pontual não necessariamente sedeados em espaços fixos, ou de outro tipo de infra-estruturas, comporta especial complexidade, e nessa medida algum risco para a credibilidade, devendo por isso ser equacionada após a estabilização do sistema.
- ▶ É muito importante procurar uma forma de associar ao sistema informação sobre serviços acessíveis especificamente vocacionados para o mercado da acessibilidade (táxis adaptados ou outro serviço de transporte adaptado, serviços de enfermagem, aluguer de ajudas técnicas, etc.).
- ▶ Será igualmente importante considerar o alargamento do sistema a espaços públicos em

zonas urbanas delimitadas (uma rua rica em comércio local, por exemplo, ou um percurso exterior que assegura a ligação entre locais de interesse turístico e que é, ele próprio, um elemento de interesse turístico).

2.6 O alargamento do âmbito do sistema deve:

- a) Dependem de uma clara definição das informações a recolher e dos procedimentos para a sua recolha, bem como da existência de uma ferramenta previamente testada;
 - b) Ser objecto de uma decisão formal da entidade proprietária do sistema, ou da(s) entidade(s) em quem esta delegar a gestão global do sistema.
- A clara definição do âmbito é indispensável à estabilidade e ao rigor do sistema – e nessa medida, é um factor de credibilidade. Para garantir a estabilidade do sistema e um eventual alargamento prudente e bem sustentado, importa definir condições prévias e responsabilidades claras.

3. Tipo de Informação

3.1 A informação divulgada deve permitir ao turista conhecer as reais condições de acessibilidade existentes no local, nomeadamente as condições mais relevantes para as suas necessidades pessoais.

3.2 De forma a ser fiável, a informação deve ser:

- a) **Objectiva** – devem privilegiar-se as perguntas de resposta fechada (por ex., sim/não) ou mensurável (por ex., número de ocorrências, largura livre, etc.), em que a resposta não depende de uma apreciação pessoal do auditor;

- A apreciação subjectiva, centrada na experiência do auditor (perguntar por ex. “o percurso é acessível?”, ou “consegue alcançar a torneira?”) não oferece fiabilidade, porque o universo de pessoas que consultarão os dados será necessariamente muito diverso, e a experiência individual não esgota as necessidades colectivas.
- As respostas abertas (que são necessárias para a recolha de dados inesperados ou para a caracterização de situações atípicas) devem ser usadas apenas nas situações em que sejam manifestamente indispensáveis (por ex., uma caixa de comentários para indicar se existe alguma questão não prevista na checklist que prejudique ou beneficie a acessibilidade).
- b) **Rigorosa** – a recolha de informação deve ser efectuada com base numa ferramenta e num protocolo de aplicação claramente estabelecidos;
- Não basta uma lista de verificação a elencar perguntas: é necessário que esta seja acompanhada de um protocolo que defina as regras para aplicação da *checklist*, nomeadamente ao nível das regras gerais de condução da visita, e das regras específicas para efectuar medições, observações, etc.
- c) **Actualizada** – a informação deve ter um prazo de validade, deve haver referência à data em que foi recolhida, e deve proceder-se com rapidez à correcção de dados incorrectos e à actualização de mudanças;
- A fidelidade da descrição das condições existentes é crucial para a credibilidade do sistema junto dos turistas e dos operadores turísticos, e deve merecer especial cuidado, especialmente tendo em conta que a ocorrência de mudanças nos espaços é usual.

- d) **Detalhada** – o grau de detalhe da informação disponibilizada deve permitir ao turista encontrar informação sobre elementos relevantes para a satisfação das suas necessidades pessoais;
- ▶ Diferentes pessoas terão diferentes necessidades, e nessa medida só pelo volume e diversidade dos dados será possível prestar um grau satisfatório de informação a todos os turistas. Nessa medida, quanto maior for o número e a diversidade dos dados, melhor, porque maior será a probabilidade de uma pessoa encontrar a informação que pretende. Nestes termos, reduzir a informação só reduzirá a utilidade do sistema, e não aumentará a sua usabilidade.
 - ▶ A usabilidade para o turista não depende do volume de informação, mas dos mecanismos que lhe permitem procurá-la. O elemento chave para a usabilidade é a forma como a informação é prestada ao turista, nomeadamente o interface que lhe permite encontrar fácil e rapidamente a informação que lhe interessa.
 - ▶ A informação detalhada tem a vantagem acrescida de fornecer ao proprietário uma lista de intervenções necessárias, que este pode facilmente integrar nas suas obras correntes de manutenção ou remodelação.
- e) **Abrangente** – deve focar as várias componentes do espaço e do serviço a usufruir pelo turista, e ter em conta as necessidades que decorrem dos diferentes tipos de deficiência e incapacidade.
- ▶ Deve partir-se do pressuposto (que aliás tem força legal) que o turista que procura acessibilidade está interessado em aceder a todas as componentes do local que visita.
 - ▶ A Acessibilidade, como é sabido, é importante para pessoas com diversas características: nem todas têm deficiência, e as que a têm podem ter necessidades muito diferentes, consoante o tipo e o grau de deficiência ou incapacidade, o grau de autonomia, etc.
- 3.3 A eventual definição, no âmbito do sistema, de requisitos mínimos para classificação, rotulagem ou certificação, não deve impedir o acesso do consumidor à informação detalhada. Nesse caso, o cumprimento de requisitos mínimos e a atribuição de correspondentes níveis, rótulos ou certificados deve figurar como elemento complementar (e não alternativo) à informação detalhada.
- ▶ O que as boas práticas internacionais demonstram é que os consumidores querem (e precisam de) consultar informação detalhada, e que a classificação, rotulagem ou certificação, podendo atalhar a busca para algumas pessoas, não elimina a necessidade de detalhe para muitas outras.
 - ▶ A definição de requisitos mínimos levanta a questão adicional da responsabilidade e da credibilidade do sistema: quais as consequências (jurídicas, até, do ponto de vista das expectativas criadas) de o consumidor verificar num estabelecimento classificado como acessível (depois de ter efectuado despesa por exemplo com reservas) que devido às suas dificuldades específicas não consegue funcionar com a autonomia prometida pela classificação ou pelo rótulo? Isto conduzirá, necessariamente, à descrição dos requisitos... com detalhe.

3.4 A recolha de informação deve focar as condições de acessibilidade existentes no espaço físico e previstas nos procedimentos definidos para a interacção com o consumidor, nomeadamente no atendimento.

- ▶ No que toca ao atendimento, a análise deve ser de carácter descritivo e estrutural, i.e., não deve estar orientada para uma avaliação do atendimento, mas para a análise dos procedimentos definidos para o atendimento (inquirindo, por exemplo, se os funcionários envolvidos no atendimento receberam formação sobre regras básicas de atendimento de pessoas com deficiência). Por três razões: 1) como ficou expresso acima, o objectivo do sistema não é avaliar, mas sim analisar com vista à descrição; 2) a avaliação no quadro de uma visita pontual não seria, de todo, fiável; 3) neste sector os funcionários envolvidos no atendimento variam bastante, e a avaliação do comportamento dos funcionários presentes no momento da visita não iria, como é natural, retratar com rigor o comportamento dos restantes.

4. Vertentes de Análise

4.1 As condições de acessibilidade devem ser aferidas com base nas necessidades de quatro tipos de utilizador: com deficiências ou incapacidades ao nível motor, visual ou auditivo, ou com crianças.

4.2 Deverá ser equacionada, decorrido um ano sobre a entrada em funcionamento do sistema, a definição de novas vertentes de análise, nomeadamente com base nas necessidades de utilizadores com deficiência mental ou com alergias ou outras limitações alimentares ou respiratórias.

4.3 As vertentes de análise devem ser publicamente descritas da seguinte forma:

- a) MOT – análise das condições existentes para pessoas com deficiência motora ou limitação equivalente, em termos de segurança, autonomia e conforto no uso do local.
- b) VIS – análise das condições existentes para pessoas com deficiência visual ou limitação equivalente, em termos de segurança, autonomia e conforto no uso do local.
- c) AUD – análise das condições existentes para pessoas com deficiência auditiva ou limitação equivalente, em termos de segurança, autonomia e conforto no uso do local.
- d) INF – análise das condições existentes para crianças pequenas (até 6 anos), em termos de segurança, autonomia e conforto no uso do local, e para os adultos que as acompanham. A análise é efectuada no pressuposto de que existe uma supervisão adequada e responsável por parte do adulto que acompanha a criança.
 - ▶ A distinção das vertentes de análise facilitará ao turista a busca da informação pertinente.
 - ▶ A designação das vertentes de análise por iniciais permite uma fácil conversão para o português, inglês, francês, italiano e espanhol.
 - ▶ Não é feita distinção entre os diversos tipos (e graus) de deficiência motora, porque grande parte das questões colocadas se aplica de forma transversal. Aplica-se o mesmo entendimento à deficiência visual e à deficiência auditiva.
 - ▶ No caso das crianças é importante estabelecer uma idade de referência e clarificar o princípio que preside à análise, para o consumidor poder

a visita. O trabalho de campo realizado em Cascais demonstra que essa informação prévia (bastante rudimentar) sobre as condições de acesso ao local permite aos auditores com deficiência tomarem providências relativamente ao seu acompanhamento.

6. Auditores

6.1 O sistema deverá assegurar a selecção, formação, acreditação e supervisão dos auditores a quem competirá a análise dos locais.

6.2 A selecção, à qual devem poder candidatar-se cidadãos maiores de 18 anos, deve ter por objectivo escolher os candidatos a auditor cujo perfil melhor se enquadre nos objectivos do sistema. A área de residência deve ser considerada um critério de selecção, de forma a assegurar uma boa cobertura do território nacional.

6.3 A formação deve ter por objectivo:

- a) Transmitir os princípios e objectivos que estão na base do sistema (conceitos de acessibilidade e turismo acessível, noções gerais do potencial do mercado e do enquadramento legislativo);
- b) Transmitir as regras de funcionamento do sistema;
- c) Ensinar os futuros auditores a trabalhar com as ferramentas do sistema;
- d) Dotar os futuros auditores de competências para o relacionamento com os responsáveis das entidades proprietárias ou gestoras dos locais a visitar, para qualificar esse contacto, e potenciar o seu contributo pedagógico;

e) Fomentar o aprofundamento de conhecimentos na vertente de análise em que o auditor vai trabalhar, numa óptica de especialização.

- A experiência do trabalho de campo demonstra que a visita ao local pode e deve ser aproveitada para mais do que apenas recolha de informação. Os gestores do local visitado aproveitam a interacção para obter esclarecimentos ou outras indicações úteis, e o auditor pode e deve (e, geralmente, quer) partilhar conhecimentos.
- Na vertente INF, por exemplo, será necessário abordar noções básicas de avaliação de risco e desenvolvimento infantil.

6.4 Na sequência da formação, os candidatos a auditor devem ser sujeitos a uma prova de avaliação de conhecimentos, devendo a aprovação nessa prova ser uma condição indispensável para a acreditação.

6.5 Uma análise centrada na vertente MOT, VIS ou AUD deve, necessariamente, ser efectuada por um auditor com deficiência, especificamente acreditado para a análise dessa vertente, a quem cabe assumir a responsabilidade pela veracidade e rigor dos dados recolhidos.

- Três razões sustentam esta recomendação: rigor, credibilidade e rentabilização.
- Quanto ao rigor, naturalmente, que a deficiência só por si nada garante – justamente por isso é que deve ser dada grande importância à selecção, à formação e à supervisão dos auditores. Mas uma vez assegurada essa base, é razoável esperar que, pela sua experiência pessoal, as pessoas com deficiência tenham uma sensibili-

dade particular para as questões da acessibilidade, e estejam dispostas a assumir com especial empenho um compromisso com o rigor.

- ▶ Por outro lado, e sabendo-se que o consumidor valoriza a fonte pessoal de informação, o recurso a auditores que, para além de estarem devidamente preparados, são pessoas com deficiência, tornará o sistema mais credível para quem o consulta.
- ▶ O recurso a auditores com deficiência permitirá, ainda, aumentar o impacto do sistema junto dos proprietários ou gestores dos locais visitados, tanto do ponto de vista da percepção da deficiência, como do ponto de vista da aquisição de informação, relativamente a necessidades (e opções) de adaptação do espaço físico e dos procedimentos de atendimento. Reside aqui a importância de preparar os auditores para o contacto pessoal com estes responsáveis.
- ▶ Vale a pena apontar, ainda, três outras vantagens evidentes: 1) a geração de oportunidades de trabalho para um universo da população que tem uma taxa de desemprego superior à média nacional, 2) o recurso a um leque mais amplo de fontes de financiamento; 3) a criação em todo o território nacional de uma rede de pessoas com deficiência especialmente preparadas para prestar apoio na área da acessibilidade.
- ▶ Deve sublinhar-se o importante contributo para a promoção da acessibilidade que pode ser desempenhado por uma pessoa com deficiência que detenha uma base de conhecimentos técnicos nesta matéria. Existem diversos casos de sucesso, nomeadamente noutros países europeus, de envolvimento de pessoas com deficiên-

cia como *user-experts* (utilizadores peritos), como formadores (especialmente na formação para o atendimento ou acesso a conteúdos) ou como responsáveis e técnicos de Municípios (vide os *Access Officers*, no Reino Unido).

- ▶ Esta rede nacional seria útil para o sector do Turismo, de imediato. E poderia constituir uma boa base para a futura concretização da Acção 6.2.a) do Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (Delegados municipais para a Acessibilidade).

6.6 A análise centrada na vertente INF deve, necessariamente, ser efectuada por um auditor acreditado pelo sistema para o efeito, com base em preparação específica sobre avaliação de risco e desenvolvimento infantil, a quem cabe assumir a responsabilidade pela veracidade e rigor dos dados recolhidos.

- ▶ Não se considera que o facto de o auditor ter deficiência constitua uma vantagem especial para a análise da vertente INF, pelo que aqui não se justifica a sua obrigatoriedade.
- ▶ A preparação específica para a avaliação de risco e desenvolvimento infantil deve ser assegurada pelo sistema; os eventuais conhecimentos específicos na matéria que o candidato a auditor possa deter devem ser valorizados na fase de candidatura, mas não o devem dispensar de frequentar a formação e a avaliação no âmbito do sistema.
- ▶ No quadro da fiscalização dos espaços de jogo e recreio, diversos técnicos receberam formação em avaliação de risco (duas fases de 18 horas cada, entre 2004 e 2007), mas esta formação centrou-se nos espaços de jogo e recreio, e não deve ser considerada suficiente.

6.7 O auditor deve poder constituir uma equipa, recorrendo ao apoio de um ou mais acompanhantes, com ou sem deficiência, com base nos seguintes pressupostos:

- a) O auditor assume a responsabilidade pela selecção e chefia da equipa;
 - b) É indispensável a presença e liderança do auditor durante toda a visita;
 - c) No seu conjunto, a equipa deve conseguir realizar todas as tarefas necessárias à realização da análise, nomeadamente observar, medir, deslocar-se no local, dialogar com o proprietário e usar a ferramenta de recolha de dados;
 - d) A responsabilidade pela veracidade e rigor da informação recolhida, que cabe ao auditor, não é total nem parcialmente delegável na equipa.
- ▶ Deve ser prevista a necessidade de acompanhamento do auditor, nomeadamente para que este consiga vencer as barreiras físicas existentes e executar as tarefas inerentes à análise.
 - ▶ Importa, contudo, estabelecer claramente os pressupostos para a colaboração de acompanhantes, para que não ocorra uma perversão das regras do sistema (por exemplo, a instrumentalização dos auditores pelos acompanhantes, ou a “rentabilização” abusiva da acreditação pelos auditores). É fundamental, por isso, fazer depender inteiramente do auditor a escolha dos acompanhantes – tanto no sentido da liberdade de escolha, como da respectiva responsabilidade.

6.8 O sistema deve proporcionar, regularmente, oportunidades de formação para acompanhantes indicados pelos auditores.

- ▶ A preparação básica dos acompanhantes pode, obviamente, ser vantajosa para o funcionamento do sistema – desde logo, ao melhorar o funcionamento da equipa no terreno.
- ▶ Não se considera, contudo, que a formação dos acompanhantes deva ser obrigatória, pois essa regra poderia vir a condicionar a liberdade de escolha do acompanhante pelo auditor, que é um aspecto central.

6.9 A acreditação do auditor deve implicar a assinatura de um contrato com a entidade proprietária do sistema, nos termos do qual:

- a) O auditor declare conhecer e aceitar plenamente os objectivos, regras e procedimentos do sistema;
 - b) Seja prevista a anulação da acreditação por via do incumprimento das referidas regras e procedimentos;
 - c) Fique estabelecido que cabe ao auditor a responsabilidade pela veracidade e rigor das informações recolhidas e divulgadas pelo sistema, salvo no caso de lapsos imputáveis ao sistema ou à entidade proprietária ou gestora do local visitado.
- ▶ O principal objectivo do contrato é vincular o auditor ao cumprimento das regras do sistema, e estabelecer as formas de anular a acreditação, caso tal se justifique.
 - ▶ O vínculo laboral não se afigura como essencial, neste caso, porque: 1) não é seguro, especialmente na fase de implementação, que o volume e a frequência de solicitações venham a justificá-lo; 2) uma vez acreditado, o auditor terá a

possibilidade de criar o seu próprio posto de trabalho; 3) o estabelecimento de vínculo com uma terceira entidade pode ser mais vantajoso para o sistema e para o próprio auditor.

6.10 Deve ser assegurada a cobertura do auditor e eventuais acompanhantes por seguro contra acidentes profissionais incorridos no exercício destas funções.

- ▶ O custo do seguro deve ser suportado pelo sistema caso haja vínculo laboral. Caso esse vínculo não exista, a cobertura por seguro deve ser condição obrigatória para a validade da acreditação, e deve ser clarificado no contrato referido em 6.9 a quem cabe a responsabilidade de adquirir esse seguro.

6.11 O auditor deve poder recorrer ao enquadramento por uma entidade, para fins de apoio logístico (contactos com potenciais alvos, deslocações, contabilidade, etc.), e esse enquadramento deve poder incluir um vínculo laboral, na condição de o enquadramento não prejudicar os direitos e deveres do auditor.

- ▶ Entre os direitos e deveres em causa destacam-se, respectivamente, a selecção do acompanhante, e a plena responsabilidade pela veracidade e rigor da informação recolhida.
- ▶ O enquadramento pode, por exemplo, ser feito por diversas organizações não-governamentais que operam no sector da Deficiência.

6.12 O sistema deve definir critérios e procedimentos específicos tanto para a anulação como para a revalidação da acreditação.

- ▶ A revalidação pode depender, por exemplo, cumulativamente ou em alternativa, de exigências no domínio do conhecimento (frequência de acções de formação contínua com um carácter anual, uma avaliação positiva no terreno por supervisores do sistema, avaliação positiva em provas de avaliação) ou do volume de trabalho (cumprimento de número mínimo de alvos por semestre ou por ano).
- ▶ A definição de um número mínimo de alvos a cumprir por semestre ou por ano irá encorajar o envolvimento regular dos auditores na dinamização do sistema na sua área de intervenção, mas haverá que ter o cuidado de não estabelecer metas demasiado exigentes, que comprometam a qualidade do trabalho ou que submetam os auditores a um ritmo incompatível com as suas limitações pessoais e ou logísticas.
- ▶ Devem aproveitar-se os momentos de revalidação periódica como oportunidades de qualificação dos auditores, nomeadamente através de formação contínua e de troca de experiências.

7. Adesão de Locais ao Sistema

7.1 A adesão de locais ao sistema deve ter um carácter voluntário.

7.2 A adesão deve processar-se de acordo com as seguintes fases:

I. Contactos prévios

Os contactos prévios podem ser efectuados por iniciativa do sistema, dos auditores acreditados pelo sistema ou das entidades que os enquadrem, ou das

entidades proprietárias ou gestoras dos locais de interesse turístico. Servem basicamente para troca de informações sobre os conceitos, objectivos, procedimentos e regras do sistema.

II. Declaração de interesse

Existindo, por parte da entidade proprietária ou gestora do local, interesse suficiente para, pelo menos, realizar uma análise (e eventualmente suportar total ou parcialmente os seus custos), esta entidade deve subscrever uma declaração escrita, elaborada com base num modelo definido pelo sistema, na qual:

- a) Concretize o seu interesse em agendar a visita de um ou mais auditores do sistema, autorizar a recolha de dados e imagens do local durante essa visita, e suportar os custos estabelecidos pelo sistema para realização da análise;
 - b) Indique quais as vertentes de análise pretendidas;
 - c) Salvaguarde que por via dessa declaração não assume qualquer compromisso adicional, que os dados recolhidos durante a análise ser-lhe-ão comunicados e que só com a sua autorização expressa para o efeito poderá o sistema divulgá-los;
 - d) Assuma o compromisso de, no caso de não concretizar a sua adesão plena ao sistema e ainda assim pretender divulgar total ou parcialmente a informação recolhida pelos seus próprios canais de promoção, não fazer referência ao sistema como fonte da informação.
- ▶ O objectivo da declaração não é “burocratizar” o sistema, mas assegurar que o seu funcionamento assenta em regras claras, conhecidas e aceites por todos os intervenientes.
 - ▶ O agendamento da visita deve depender da formalização do interesse, para prevenir que o audi-

tor incorra em despesas de deslocação e perdas de tempo com eventuais mudanças de orientação dos responsáveis pelos locais a visitar.

- ▶ Mesmo que esteja implícito que não decorram compromissos adicionais para além daqueles que são referidos na declaração, o trabalho de campo em Cascais, realizado no âmbito do presente projecto, indica-nos que esta referência explícita tem um efeito positivo junto dos responsáveis.
- ▶ O rigor é importante não apenas na fase de recolha dos dados mas também na sua divulgação, devendo assegurar-se que a referência ao sistema como fonte da informação só deve ser feita quando houver plena adesão às regras estabelecidas pelo sistema para divulgação da informação. Isto não implica que só o sistema deve poder divulgar a informação, mas sim que a informação divulgada será sempre devidamente divulgada (dentro do prazo de validade, sem distorções, etc.).

III. Análise do Local

Realização de visita ao local para recolha de dados e imagens, por um auditor acreditado pelo sistema para análise das vertentes solicitadas, com base nos procedimentos e ferramentas estabelecidas pelo sistema. O auditor deve ser acompanhado durante a visita por um representante da entidade proprietária ou gestora do local.

- ▶ A presença do representante é duplamente conveniente. Por um lado, porque tornará a visita mais rápida (desbloqueio de passagens, orientação no estabelecimento, selecção de percursos mais favoráveis, esclarecimento de questões

sobre o local). Por outro lado, porque tornará a visita mais útil para uma eventual adaptação futura do local (o auditor pode, em diálogo, transmitir bastantes indicações úteis).

IV. Apresentação dos resultados

Os dados recolhidos no local devem ser compilados pelo auditor, sob a forma de relatório, e submetidos à entidade gestora do sistema, para validação. Após validação, os dados devem ser apresentados pelo auditor à entidade proprietária ou gestora do local visitado. Deve ser claro no relatório quais os dados que serão divulgados pelo sistema.

- ▶ O relatório deve ser elaborado com base num modelo definido pelo sistema, e deve ser directo, objectivo e sintético.
- ▶ A informação deve ser validada por uma entidade central. Esta validação não deve ter por objectivo duplicar o trabalho do auditor, mas verificar se a informação está pronta para introdução no sistema, nomeadamente se as questões fechadas estão completas, e se as questões abertas (comentários complementares) estão devidamente preenchidas (gramática, pertinência, etc.).

V. Autorização de Divulgação

Havendo interesse da entidade proprietária ou gestora do sistema em divulgar os dados através do sistema, esta entidade deve subscrever uma declaração escrita, elaborada com base num modelo definido pelo sistema, na qual:

- a) Autorize a divulgação dos dados pelo sistema;
- b) Declare conhecer e aceitar os objectivos, regras e procedimentos do sistema, nomeadamente os que se aplicam à gestão e divulgação da infor-

mação relativa ao seu local, e assuma o compromisso de os respeitar.

- ▶ Também aqui não se pretende “burocratizar” o sistema, mas assegurar que o seu funcionamento assenta em regras claras, conhecidas e aceites por todos os intervenientes.
- ▶ O sistema poderá vir a integrar informação de centenas ou milhares de locais. Para simplificar a gestão do sistema e facilitar a adesão, importa definir um modelo simples de documento escrito, que reduza ao essencial o compromisso da entidade responsável pelo local – e o essencial é, como se refere, a autorização para publicação dos dados, e o respeito pelas regras definidas para a sua divulgação e gestão.
- ▶ Com vista ao rigor e fiabilidade do sistema deverão ser implementados procedimentos de supervisão do trabalho dos auditores, que impliquem visitas dos supervisores a uma amostra de locais visitados, sendo necessário assegurar a futura autorização dessas visitas.
- ▶ O mesmo se aplica a visitas motivadas pelo feedback dos utilizadores do sistema (desajuste entre a informação no sistema e a situação actual no terreno).

VI. Divulgação dos dados sobre o local

Uma vez recebida a autorização de divulgação, a informação sobre as condições de acessibilidade existentes no local deve ser inserida na base de dados do sistema, e difundida através dos canais definidos pelo sistema.

- ▶ O sistema deve definir uma base de dados onde se concentre toda a informação disponível, consultável através da Internet por meio de aplica-

ções próprias, que permitam rápida e facilmente encontrar a informação pessoalmente relevante para o potencial turista.

- ▶ A credibilidade do sistema não depende da restrição dos canais de divulgação, mas da definição de uma fonte de referência e do estabelecimento de regras claras para uso da informação (devendo ser interdito, por exemplo, usá-la como base para um sistema paralelo de classificação, ou divulgá-la de uma forma distorcida ou que não seja compatível com os objectivos e princípios do sistema).
- ▶ Deve ser encorajado, por isso, o estabelecimento de canais de divulgação, por exemplo através dos operadores turísticos.

7.3 Se as condições existentes no local constituírem uma desconformidade com exigências legais, a adesão ao sistema e a divulgação pelo sistema dessas condições não deve poder ser entendida como, ou usada na fundamentação de, qualquer tipo de dispensa das adaptações exigidas por lei.

- ▶ Como se refere em 1.3, um dos objectivos do sistema é fomentar o cumprimento da lei. Deve assegurar-se que a divulgação de situações desconformes às normas (mesmo que dentro do prazo de adaptação) não poderá de nenhuma forma ser entendida nem usada como indicação de tolerância das entidades oficiais relativamente a essas desconformidades.

7.4 A análise do local deve ser paga, e a adesão ao sistema deve ser gratuita. O preço da análise deve ser definido de forma a cobrir:

- a) Directamente, os custos da visita (honorários do auditor, deslocação, preparação do relatório);
- b) Indirectamente, o total ou parte dos custos de gestão do sistema.

7.5 Deve haver um escalonamento dos preços de análise, que se relacione directamente com a dimensão do local ou estabelecimento, ou com a especial complexidade da análise.

- ▶ A localização geográfica não deve ser um factor diferenciador no preço. O sistema deve, para esse efeito, prover para que a rede de auditores proporcione uma boa cobertura geográfica – procurando, por exemplo, acreditar auditores em cada um dos distritos e regiões autónomas.
- ▶ Enquanto essa cobertura não existir, os custos acrescidos de deslocação e alojamento devem ser suportados pelo sistema.

7.6 Se os auditores não tiverem vínculo laboral com o sistema:

- a) Deve ser-lhes dada a oportunidade de participar na formação do preço, em função dos custos da visita;
- b) O sistema deve participar na formação do preço definindo um preço unitário (que deve ser escalonado, e válido para todo o território nacional) para cobrir os custos de gestão do sistema;
- c) Devem ser definidos procedimentos que agilizem o processamento dos pagamentos, envolvendo o auditor ou a entidade que o enquadrar e dispensando a entidade gestora do sistema de manter uma relação directa, para este efeito, com as entidades responsáveis pelos locais visitados.

- ▶ A definição de um modelo de pagamentos centralizado (na entidade gestora do sistema) ou descentralizado (nos auditores ou entidades que os enquadrem) comporta vantagens e desvantagens, e deve ser equacionada com especial cuidado.
- ▶ A centralização permite fazer a introdução na base de dados do sistema depender do pagamento da análise, mas gera um significativo volume de trabalho para a entidade gestora, obrigada a criar uma estrutura própria para lidar com múltiplos contactos (facturação, cobrança, etc.) com centenas de entidades espalhadas por todo o território nacional, e processar os pagamentos aos auditores.
- ▶ Num modelo descentralizado, o auditor pode fazer a apresentação dos resultados depender do pagamento da análise, e a entidade gestora do sistema pode fazer a introdução na base de dados depender do pagamento do valor unitário pelo auditor. Este modelo obriga o auditor (ou uma entidade que o enquadre) a ter a contabilidade organizada e, eventualmente, disponibilidade de tesouraria (para cobertura adiantada de custos de deslocação, por exemplo).
- ▶ Esta centralização deve respeitar à gestão de todos os aspectos do sistema relativamente aos quais importa assegurar uma homogeneidade e coerência a nível nacional.
- ▶ A gestão do sistema a nível nacional não impede as entidades regionais de turismo de participar na dinamização do sistema, em coerência aliás com o disposto no regime jurídico das áreas regionais de turismo de Portugal Continental (estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 67/2008, de 10 de Abril).

8.3 No âmbito da gestão global, a entidade proprietária do sistema deverá efectuar uma distinção entre:

- a) A gestão corrente do sistema, definindo, por exemplo, uma entidade gestora para esse efeito;
- b) A supervisão e tomada de decisões chave, definindo, por exemplo, uma comissão de acompanhamento e supervisão.

8.4 Sendo desejável o estabelecimento de parcerias para a gestão global do sistema, deve salvaguardar-se o seguinte:

- a) O eventual estabelecimento de parcerias para a gestão corrente deve ter por principal objectivo a eficácia, dinamismo e profissionalismo na implementação e gestão do sistema;
- b) O eventual estabelecimento de parcerias para a supervisão e tomada de decisões chave deve ter por principal objectivo estimular e promover a participação de organizações representativas dos sectores da Deficiência, da Segurança Infantil e da Defesa do Consumidor, de organizações representativas das entidades proprietárias ou gestoras dos locais abrangidos, e de es-

8. Propriedade e Gestão do Sistema

8.1 O sistema deve pertencer a uma ou mais entidades públicas, que poderão definir parcerias para a sua implementação e gestão.

8.2 A gestão global do sistema deve ser centralizada e assegurada a nível nacional.

pecialistas com sólido currículo nas matérias tratadas pelo sistema.

8.5 Uma entidade gestora do sistema deve ter por missão dinamizar e coordenar a implementação e o funcionamento do sistema a nível nacional, devendo ser-lhe conferidas, nomeadamente, as seguintes competências:

- a) Gerir a base de dados do sistema, e validar a informação recolhida;
- b) Seleccionar, formar e avaliar os candidatos a auditores, e propor a sua acreditação à comissão de acompanhamento e supervisão;
- c) Manter um registo actualizado dos auditores acreditados pelo sistema;
- d) Supervisionar o trabalho dos auditores acreditados pelo sistema, e propor, de forma fundamentada, quando se justifique, a anulação da acreditação;
- e) Assegurar o apoio técnico aos auditores, nas questões de carácter técnico ou que se relacionem com o funcionamento do sistema;
- f) Assegurar a resposta em tempo útil a questões colocadas por outras entidades sobre o sistema;
- g) Acompanhar e avaliar regularmente o funcionamento e o impacto do sistema, designadamente propondo ou promovendo a realização de estudos ou consultas para esse efeito;
- h) Apresentar anualmente à comissão de acompanhamento e supervisão um relatório sobre o funcionamento do sistema, o qual deve merecer divulgação pública após aprovação;
- i) Promover os trabalhos técnicos conducentes à revisão dos procedimentos e ferramentas do sis-

tema (quando os mesmos careçam de actualização ou correcção) ou ao alargamento do sistema;

- j) Prestar apoio técnico e logístico ao funcionamento da comissão de acompanhamento e supervisão.

8.6 Uma comissão de acompanhamento e supervisão deve integrar representantes de organizações do sector da Deficiência, da Segurança Infantil, da Defesa do Consumidor e de organizações representativas das entidades proprietárias ou gestoras dos locais abrangidos, bem como comprovados especialistas nas matérias tratadas pelo sistema. Todos os membros, incluindo o seu presidente, devem ser nomeados pela entidade proprietária do sistema. A entidade gestora deve participar nas reuniões mas não deve ter direito a voto.

8.7 Uma comissão de acompanhamento e supervisão deve ter por missão supervisionar e tomar decisões chave sobre o funcionamento do sistema a nível nacional, devendo ser-lhe conferidas, nomeadamente, as seguintes competências:

- a) Aprovar as directrizes estabelecidas para a gestão da base de dados do sistema, sob proposta da entidade gestora;
- b) Aprovar os critérios e as metodologias de selecção, formação e avaliação dos candidatos a auditores, sob proposta da entidade gestora;
- c) Aprovar a acreditação bem como, quando se justifique, a anulação da acreditação de auditores, sob proposta da entidade gestora;
- d) Acompanhar e avaliar regularmente o funcionamento e o impacto do sistema, nomeadamente

- apreciando e votando o relatório anual sobre o funcionamento do sistema, e elaborando pareceres ou recomendações por sua própria iniciativa;
- e) Contribuir para a resolução de questões de carácter mais fundamental suscitadas pelos trabalhos de campo ou pela gestão corrente do sistema;
- f) Aprovar versões revistas dos procedimentos e ferramentas do sistema, bem como o alargamento do sistema, sob proposta da entidade gestora.
- As boas práticas internacionais analisadas no capítulo 3 do presente estudo demonstram que este enquadramento – em matéria de composição, e de funções da comissão – estimula diálogo e fomenta o estabelecimento de laços entre a comunidade das pessoas com deficiência e as entidades proprietárias ou gestoras dos locais abrangidos pelo sistema, nomeadamente os operadores turísticos.

9. Propriedade e Gestão dos Dados

9.1 Os dados recolhidos no local e divulgados pelo sistema devem pertencer à entidade proprietária ou gestora do local, que deve poder requerer a sua retirada da base de dados do sistema.

- Uma vez que os dados se referem a características específicas dos locais visitados, outra coisa seria dificilmente sustentável em termos jurídicos. Tornar este princípio explícito desde o primeiro contacto encoraja a adesão ao sistema, porque é securizante para os responsáveis dos locais visitados e confere alguma tangibilidade imediata aos resultados (a entidade responsável pelo local fica detentora de algo novo).

- A propriedade resume-se aos dados recolhidos, ou seja, os procedimentos e ferramentas aplicados na análise e constantes do relatório permanecerão propriedade do sistema. Por outras palavras, as “perguntas” pertencem ao sistema, e as “respostas” pertencem à entidade responsável pelo local visitado.
- Este princípio não deve prejudicar um outro, estabelecido acima: só os auditores acreditados pelo sistema podem recolher dados.
- Deve ser claramente estabelecido o prazo máximo para a retirada da informação, sendo recomendável que esse prazo seja estabelecido num máximo de 4 dias úteis e num mínimo de 2 dias úteis.
- A presença na base de dados do sistema implica a disponibilidade dos dados para divulgação por todos os canais estabelecidos pelo sistema, devendo ser possível a entidade responsável pelo local estabelecer restrições ao tipo de canais.

9.2 Caso ocorram alterações ao nível da propriedade ou gerência do local com efeitos na configuração do espaço físico ou dos procedimentos de atendimento e serviço, a validade dos dados deve ficar sujeita à realização de nova análise para verificação.

- Deve por isso ser solicitado às entidades aderentes que comuniquem ao sistema essas alterações.

9.3 Deve ser definido um prazo de validade para os dados de dois a quatro anos, findo o qual, caso não seja efectuada nova análise para actualização, devem ser retirados da base de dados disponibilizada para consulta pública pelo sistema.

- ▶ Segundo a Associação da Hotelaria de Portugal, em termos gerais os empreendimentos turísticos realizam intervenções de qualificação ligeiras em ciclos de 7 anos, e profundas em ciclos de 20 anos.
- ▶ O Regime Jurídico da Instalação, Exploração e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos (Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de Março) define um sistema de classificação para a tipologia e categoria destes empreendimentos, estabelecendo um prazo máximo de quatro anos para validade desta classificação (cf. artigo 38.º, n.º 1).
- ▶ Deve notar-se que a acessibilidade depende do conjunto, mas também de cada um dos seus componentes. Em cada um dos locais abrangidos há, por isso, muitos detalhes a ter em conta, passíveis de alteração. A fidelidade da informação será, por isso, inversamente proporcional ao prazo de validade, i.e., quanto maior o prazo, menor a fidelidade.
- ▶ Deve notar-se, ainda, que o prazo de validade vai determinar, na grande maioria dos locais abrangidos, a frequência de contacto entre os respectivos responsáveis e o sistema, e a dinâmica de transformação desses locais – quanto maior for o prazo de validade da informação, menos frequentes serão os contactos, e tendencialmente menor será a dinâmica de adaptação dos locais.
- ▶ A entidade gestora deve implementar um procedimento de alerta automático dos proprietários dos dados. Este procedimento deve igualmente informar, em simultâneo, o auditor que efectuou a análise, mas daí não deve resultar uma obrigatoriedade de a actualização ser efectuada pelo mesmo auditor.

9.4 Deve ser admitida a actualização parcial de pequenas partes da informação disponível, especialmente na sequência de:

- a) Realização de melhoramentos pela entidade proprietária ou gestora do local visitado;
- b) Eventual indicação, pelos utilizadores, de falhas na informação divulgada (a qual deverá, por regra, ser indicada de imediato à entidade proprietária ou gestora do local visitado, solicitando confirmação).

- ▶ Para o turista, o estado que interessa é o estado em que as coisas se encontram (ou se encontrarão), de facto, no momento da sua visita. Toda a credibilidade do sistema depende, por isso, da fidelidade da informação disponibilizada pelo sistema relativamente ao estado real do estabelecimento ou local.
- ▶ Pequenas alterações, realizadas de forma corrente nos locais abrangidos pelo sistema, podem ter um impacto importante nas condições de acessibilidade, pelo que importa estabelecer um prazo de validade adequado, indicar sempre a data a que se referem os dados, e definir procedimentos claros e agilizados para a sua actualização.
- ▶ Sendo frequente a realização de alterações nos estabelecimentos abrangidos, um prazo superior a dois anos afigura-se como demasiado extenso, e um prazo inferior a um ano como demasiado curto.
- ▶ Deve ser definido um procedimento simples para a actualização de pequenas partes da informação, especialmente se esta actualização ocorrer na sequência de melhoramentos. Esta

atualização, que será provavelmente solicitada pela entidade gestora, deve ser sempre realizada pelo auditor.

- ▶ As atualizações parciais, que não impliquem uma nova análise extensa ou exaustiva, devem ser tendencialmente gratuitas, ou de custo significativamente inferior.

9.5 A responsabilidade pelo rigor da informação recolhida deve ser imputada:

- a) Ao auditor, quando ocorram desconformidades, no momento da análise, entre as condições existentes e as condições registadas;
- b) À entidade gestora do sistema, quando lhe for imputável falha na inserção dos dados fornecidos pelo auditor na base de dados, ou quando não retirar do sistema informação que tenha ultrapassado o prazo de validade;
- c) À entidade proprietária ou gestora do local visitado, quando não comunique ao sistema (através do auditor, se necessário) a alteração, mesmo que pontual, das condições divulgadas.

9.6 A informação deve ser inserida na base de dados do sistema na sua forma completa. Não deve ser aceite a exclusão de qualquer parte dos dados, nomeadamente das respostas que denotem a inadequação de algum elemento.

9.7 Deve ser criado um símbolo (ícone ou conjunto de ícones) que indique a existência de informação disponível sobre o local aderente. Deve evitar-se que pela sua configuração o símbolo possa ser interpretado como indicando a existência de condições de acessi-

bilidade, uma vez que o seu único propósito deve ser indicar que o espaço foi analisado e que a informação está disponível na base de dados do sistema.

9.8 A adesão ao sistema deve incluir a autorização de uso, pela entidade responsável pelo local visitado, nos seus materiais de divulgação e promoção, do símbolo referido no número anterior. Deve ser tornado claro que esta autorização cessará automaticamente com o final da adesão ao sistema.

9.9 A adesão ao sistema não deve implicar, necessariamente, a afixação de qualquer tipo de placa indicativa no local. Se o sistema disponibilizar essa placa, esta deve pertencer ao sistema, que a pode alugar ou ceder gratuitamente à entidade responsável pelo local, mas não deve abdicar do direito de exigir a sua imediata devolução, caso termine a adesão ao sistema.

Bibliografia

- AIA, John P.S. Salmen (1992) *The American Hotel & Motel Association*. Washington: U.S. Department of Justice.
- ACESSIBILIDADE Física nos Museus e Palácios (2008). Lisboa: Instituto dos Museus e da Conservação.
- ACCESSIBLE TOURISM: Making it work for your business (2010). Londres: Department for Culture, Media and Sport.
- ADERCO, CEDECO, ESDIME, TERRAS DENTRO (2008) *Rotas sem Barreiras: Um Turismo para Todos: Centro Alentejo, Alentejo Sudoeste, Comarca de Olivenza, Comarca de Tentudía : guia de turismo acessível (acessibilidade motora) no Alentejo e Extremadura*. S. l : Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de Olivenza : Centro de Desarrollo Comarcal de Tentudía : Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo Sudoeste : Terras Dentro, Associação para o Desenvolvimento Integrado.
- ALONSO, Fernando López; DINARES, Montse Quera (2006) *El Hotel Accesible: Guía para su Diseño Organización y Gestión*. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
- AYUNTAMIENTO de Madrid (1998) *Guía de Accesibilidad de Madrid*. Área de Servicios Sociales. Madrid: Famma Federación.
- BACHELIER, Catherine; CLAUDE, Véronique; DUMEZ, Frédéric (1999) *Accueil et Accessibilité – Guide d’information à usage des Professionnels du Tourisme*. França: Cellule de Cordination Nationale “Tourisme et Handicaps”.
- BENDEL, Judith; GUR, Zvi; KALKUDA, Ariel (2003) *Access Unlimited: Your Guide to Israel*. Israel: Israel Ministry of Tourism & Access Unlimited Non Profit Org. – The Israeli Association for the Advancement of Accessibility.
- BEST Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability (2003) APEC – TOURISM WORKING GROUP. Singapore: Tourism and Culture for People with restricted Phisycal Ability.
- BIRKETT, Dea (2008) *Think Family Q-Book: Delivering Quality Family Experience*. S.l.e: East Midlands Tourism.
- BLOMMER, Ray; HAMILTON, Edward J.; MISPAGEL, Kathy (1996) *Swimming Pool Accessibility Project*. United States: National Center on Accessibility – Indiana University, School of Health, Physical Education & Recreation Department of Recreation & Park Administration.
- BUCHOW, Hartmut (2006) *Information Society Statistics*. Panama: Eurostat European Comission.
- BUHALIS, D.; EICHHORN, V.; MICHPOULOU, E.; MILLER, G. (2005) *Accessibility Market and Stakeholder Analysis. OSSATE (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe)*, University of Surrey, United Kingdom.
- CCPT, Maarten Wjik; EGM, Onderzoek bv (1996) *European Concept for Aecessibility*. Países Baixos, Março: s.e.
- CHECKLIST for Existing Facilities Version 2.1 (1995). S.l.e: ADA (The Americans with Disabilities Act.).
- COMMISSION «TOURISME ET HANDICAPS» (2004) *Comment Accueillir la Clientèle Handicapée? – Guide à l’usage des professionnels*. Paris Île-de-France: Fédération National des Comités Départementaux du Tourisme.
- COSTA, Carlos; MALTA, Paula Alexandra; SILVA, João Albino (Coordenadores) (2009) *REVISTA Turismo e Desenvolvimento, Nº. 11*. Universidade de Aveiro. S.l.e: s.e.

- CRPG & ISCTE (2007) Elementos de Caracterização das Pessoas com Deficiências e Incapacidades em Portugal. S.l.e: Centro de Reabilitação Profissional de Gaia.
- DARCY, Simon (1998) People with a Disability and Tourism: A Bibliography. Online Bibliography No.7 School of Leisure & Tourism. Sydney: University of Technology.
- DECO (2003) “Barreiras nos Edifícios Públicos: Tudo por Fazer: Um Milhão de Portugueses Ignorados”. In REVISTA Pró-Teste, Nº. 232, Janeiro.
- DELOITTE & TOUCHE (2002) Guias Técnicos de Investimentos em Turismo: O Plano de Negócios. S.l.e: Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo.
- DEVILE, Eugénia Lima (2009) “O Desenvolvimento do Turismo Acessível: Dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado”. In REVISTA Turismo e Desenvolvimento, Nº. 11 (39-46). S.l.e: s.e.
- DEVILE, Eugénia Lima – Necessidades de Informação Turística para Pessoas com Mobilidade Reduzida: O Caso dos Deficientes Físicos. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2003. Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Dissertação de Mestrado.
- DOMÍNGUEZ, Trinidad (s/d) La Conceptualización y las Oportunidades de nicho de mercado del Turismo Accesible. Universidad de Vigo, Departamento de Organización de Empresas y Marketing. S.l.e: s.e.
- DOMÍNGUEZ, Trinidad - Marketing Turístico para Personas con Discapacidad. El Producto Turístico Accesible. Vigo: Universidad de Vigo, 2008. Departamento de Organización de Empresas y Marketing. Tesis Doctoral.
- FEDERAL Ministry of Economics and Technology (2004) Economic Impulses of Accessible Tourism for All: Summary of Results. S.l.e: Ministry Of Economics and Technology.
- FRIEDMANN, Arnold; ZIMRING, Craig; ZUBE, Ervin (1985) Environmental Design Evaluation. Nova Iorque, Plenum Press.
- GUÍA de Turismo Accesible de la Ciudad de Toledo (s/d). Fundación del Hospital Nacional de Parpléjicos para la Investigación y la Integración. Toledo: Fuhnpaiin Empleo S.L.U.
- GUIDE for Small Businesses (1999). U.S. Small Businesses Administration, U.S. Department of Justice: ADA (The Americans with Disabilities Act.)
- HART, Christopher (2007) “Visiting and Gettings around Historic Boston”. In Conference in Valencia. Valencia: ENAT Tourism for All.
- HINES, Arlena D.; NULL, Roberta (s/d) Traveling Boomers Demand UserFriendly Luxury. S.l.e: S.e.
- INE (Instituto Nacional de Estatística) (2009) Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias: 2005 a 2008. Lisboa: INE.
- JAPAN’S Silver Market (2005) U. S. Foreign Commercial Service e U.S. Department of State.
- KITCHIN, R.M. (2000) Disability, Space and Society. Sheffield: Geographical Association.
- KNAUTH, Bettina (2006) “Tourism and the Internet in the European Union” In Science and Technology Population and Social Conditions Industry, Trade and Services. S.l.e: Eurostat.
- LEIDNER, Rudiger (2006) Tourism for All in Europe. S.l.e: Nationale Koordinationsstelle Tourismus fur Alle e V. Natko.

- LOOF, Anna (2008) “Internet Usage in 2008 – Households and Individual” In Science and Technology Population and Social Conditions Industry, Trade and Services. S.l.e: Eurostat.
- MANUAL de Accesibilidad Universal para Hoteles (2007) Paradores de Turismo de España S.A. Madrid: Real Patronato Sobre Discapacidad. Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L.Y.
- MANUAL Para la Organización de Congresos y Ferias para Todos (2008). Madrid: PREDIF Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos.
- MENDES, Diana – O Turismo Acessível em Portugal: Modelos e Estratégias de Intervenção. Évora: Universidade de Évora, 2009. Dissertação de Mestrado.
- MICHAELIS (1998) Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. S.l.e: s.e.
- MINISTRY of Tourism (2007) A Profile of Travelers looking for accessible travel destinations: An overview of North American Travelers based on the 2006 Travel Activities and Motivations survey (TAMS). Ontário (Canadá): Ministry of Tourism.
- MOSFJELD, Katrine; VEITCH, Chris (2007) VisitBritain and VisitOslo Together in the Ossate Project. Barcelona: ECMSpring Meeting.
- NEUMANN, P. & REUBER P. (2004) Okonomische Impulse eines Barrierefreien Tourismus fur Alle: Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums fur Wirtschaft und Arbeit. Munster (Munstersche Geographische Arbeiten 47): s.e.
- ONE Step Ahead – The Standard To Help You Accomodate Older And Less Mobile Guests. (2009) England: VisitEngland.
- PAGENKOPF, Kai (2009) Economic Impact and Success Factors of Tourism Accessible for All: Experiences in Germany. Serbia: Workshop on Accessibility in Tourism.
- PAGENKOPF, Kai (2008) In Conferência “Access and the City”. Dublin, Novembro.
- PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo (s/d). S.l.e: Ministério da Economia e da Inovação. Turismo de Portugal.
- PERÉZ, Daniel Marcos; VELASCO, Diego J. González, (2003) Turismo Accesible. S.l.e: Comité Español de Representantes de Personas com Discapacidad – CERMI.
- PLAN de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas (2005). S.l.e: Comité Español de Representantes de Personas com Discapacidad – CERMI.
- RELATÓRIO (2008) Inquérito ao Grau de Satisfação na Região de Lisboa. Lisboa: Observatório de Turismo de Lisboa.
- RELATÓRIO (2008) Inquérito a Passageiros Internacionais de Cruzeiro no Porto de Lisboa. Lisboa: Observatório de Turismo de Lisboa.
- SMIHILY, Maria (2007) “Internet Usage in 2007 Households and Individual” In Science and Technology Population and Social Conditions Industry, Trade and Services. S.l.e: Eurostat.
- SNRIPD (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.
- SNRIPD (2004) Lazer sem Barreiras: Guia de Turismo Adaptado para Pessoas com Deficiência. Coordenador Cipriano Luís Jiménez Casas. Projecto CAMI. S.l.e: SNRIPD.

SNRIPD (2002) Acessibilidade em Conferências e Reuniões para Pessoas com Deficiência. Folhetos SNR N.º. 50, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (2001) Guia de Turismo Acessível: Alentejo. Folheto SNR, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (2001) Guia de Turismo Acessível: Beiras . Folheto SNR, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (2001) Guia de Turismo Acessível: Costa Azul, Vale do Tejo – Amadora, Loures e Odivelas. Folheto SNR, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (2001) Guia de Turismo Acessível: Costa do Estoril, Sintra e Mafra. Folheto SNR, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (2001) Guia de Turismo Acessível: Leiria, Fátima e Oeste. Folheto SNR, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (2001) Guia de Turismo Acessível: Norte de Portugal. Folheto SNR, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (1999) Acessibilidade – Exemplos em Portugal. Lisboa: Phalempin – Indústria Gráfica.

SNRIPD (1998) Acessibilidade: Princípios e Linhas Directrizes: Adaptação dos Edifícios num Meio Edificado Acessível. Cadernos SNR, N.º.2, 2ª.Edição, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (1996) Inquérito Nacional às Incapacidades, Deficiências e Desvantagens. Cadernos SNR, N.º.8, Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD (1995) Normas sobre Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiência. Cadernos SNR, N.º.3, Lisboa: SNRIPD.

THINK Acces: Q-Book (2008) S.l.e: East Midlands Tourism.

“What Businesses Have Already joined”, “Why we would like to invite you to be part of this Network and its Directory”, “The How and the Why of Re-

gistration”. (2008) Dublin Access Matters Network. Dublin: Access Directory for Dublin City – Business Registration Pack. Issue 2 Volume 1.

WESTCOTT, Jacqueline (2004) Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People. Italy: European Commission.

“VADE-MECUM Illustré du Label Tourisme et Handicap” (2005). In Les Carnets de la Mitra, N.º5. Rhône-Alpes: Mission d’Ingénierie Touristique Rhône-Alpes.

ZOGRAFOPOULOS, Kostas (2005) Travelers with Disabilities: The American Market. Greece: Open Doors Organization - 2nd International OSSATE Workshop.

Estatísticas:

INE Censos 2001. Lisboa

US Census 2000

Legislação Consultada:

Portaria n.º 261/2009, de 12 de Março – Diário da República 1ª.série – N.º 50

Portaria n.º 357/2009, de 6 de Abril – Diário da República 1ª. série – N.º 67

Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto

Portaria n.º 326/2008, de 28 de Abril – Diário da República 1ª.série – N.º 82

Portaria n.º 517/2008, de 25 de Junho – Diário da República 1ª.série – N.º 121

Portaria n.º 937/2008, de 20 de Agosto – Diário da República 1ª.série – N.º 160

Decreto-Lei n.º 234/2007, de 19 de Junho

Lei n.º 60/2007, de 4 de Setembro

Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto

Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto

Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto

Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio
Constituição da República Portuguesa, artigo 2º, n.º1; artigo 2º, n.º 2, alínea r; artigo 3º, n.º1; artigo 4º, alíneas a), b), e), f), j); artigo 5º; artigo 6º; artigo 9º alínea d); artigo 13º; artigo 26º; artigo 49º, alínea 14); artigo 59º, n.º1, alínea d); artigo 59º, n.º2, alínea d); artigo 60º; artigo 71º; artigo 73º; artigo 78º; artigo 79º
Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 30 de Julho e n.º 57/2009
Resolução do Conselho de Ministros n.º 9/2007, de 17 de Janeiro, medida 2.1.b) “Acessibilidade às Praias”
Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006, de 21 de Setembro, Estratégia n.º 1.3, “Promover mais cultura, mais desporto e melhor lazer”.
Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de Julho de 2006

OMT (1999) “O Código Mundial de Ética do Turismo” in <http://vsites.unb.br/cet/turismoefancia2007/downloads/codigo.pdf>
OMT (1980) “Manila Declaration on World Tourism” in www.world-tourism.org/sustainable/doc/1980%20Manila-eng.pdf
SHIMOSAKAI, Ricardo (2009) “A Inclusão aplicada ao Turismo”. In <http://www.diariodoturismo.com.br/texto.asp?codid=14774>

Sites Consultados:

www.accessibletourism.org
www.accessible-tourism.com
www.ada.gov/5yearadarpt/ii_enforcing-pt3.htm
www.bmwi.de
www.comune.venezia.it/informahandicap
www.drc-gb.org
www.europeforall.com/
www.godadgang.dk/gb/main.asp
www.handiplage.fr
www.opendoorsnfp.org
www.toegankelijkkreizen.be/index.php?id=713&L=1
www.realising-potential.org
www.tourisme-handicaps.org
www.un.org/esa/socdev/ageing/index.html
www.visitoslo.com/en/



