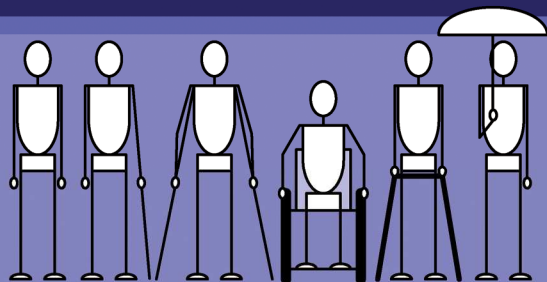


ECA

European Concept for Accessibility



Conceito Europeu de Acessibilidade

para Administrações



INR instituto nacional para a
reabilitação

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.



UMA PESSOA UM CIDADÃO

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

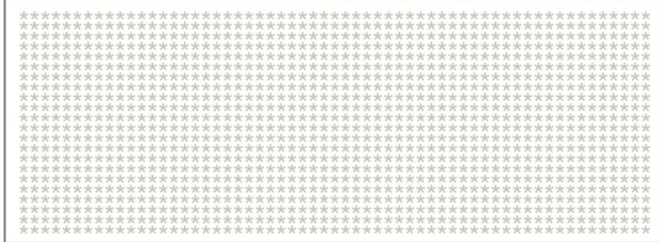


INR Instituto nacional para a reabilitação

Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.
 Av. Conde de Valbom, 63
 1069-178 LISBOA
 Tel.: 217 929 500 /// Fax: 217 929 596
 e-mail: inr@seg-social.pt
www.inr.pt

Imagine um mundo onde todos soubessem que o lugar que ocupam é o lugar de todos. Imagine um mundo mais acessível, mais equilibrado, livre de barreiras e preconceitos. Um mundo onde um é igual a um a dividir por todos. É aí que queremos chegar, seguindo juntos pelo mesmo caminho.

A missão do INR, I.P. é assegurar o planeamento, execução e coordenação das políticas nacionais destinadas a promover os direitos das pessoas com deficiência e incapacidades. Estamos a construir um futuro onde todos seremos cidadãos de pleno direito, porque cada pessoa é um cidadão.



Área das Acessibilidades *****

Concretização do direito à igualdade de oportunidades como uma realidade multifacetada, abrangendo o meio edificado, a via pública, os transportes e as tecnologias da informação e da comunicação, a acessibilidade, enquanto estratégia transversal e universal, constitui um objectivo permanente a que se atribui a maior importância e actualidade. Promover a acessibilidade para todos são atribuições firmemente prosseguidas pelo INR, I.P..

Área das Ajudas Técnicas *****

As Ajudas Técnicas são instrumentos e dispositivos que facilitam a aprendizagem, o desenvolvimento pessoal, o trabalho e os contactos sociais. Facilitam a vida diária, a autonomia e são, por isso, fundamentais na qualidade de vida pessoal e de relação das pessoas com deficiência e incapacidades.

Área da Formação *****

É missão do INR, I.P. dinamizar acções de formação na área da reabilitação e das acessibilidades que contribuam para o desenvolvimento da política nacional de prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiências e/ou incapacidades.

Esta publicação foi produzida com o apoio financeiro da
**Info-Handicap – Conseil National des Personnes
Handicapées (Luxembourg)**

IMPRESSUM

Texto	Francesc ARAGALL Peter NEUMANN Silvio SAGRAMOLA Com o apoio dos membros da EuCAN
Tradução Portuguesa	Nuno PEIXOTO, Rafael MONTES
Coordenação	Silvio SAGRAMOLA
Ilustrações	Nathalie Gaudron, Francesc Aragall
© 2008	EuCAN – European Concept for Accessibility Network c/o Info-Handicap Luxembourg
Internet	www.CEA.lu
ISBN	978-2-919931-36-1
Lay-out	Nathalie Gaudron

A reprodução é autorizada desde que a fonte seja mencionada.
Visite o website para informação acerca dos procedimentos de tradução.

MEMBROS EuCAN 2008

Austria	Wolfgang Enzinger
Bélgica	Isabel Borges - Mieke Broeders - Domenico Campogrande - Rodolfo Cattani - Frank De Herdt - Jan Desmyter - Ulrich Paetzold - Luk Zelderloo
Bulgária	Kapka Panayotova
Dinamarca	Carsten Graversen
Finlândia	Maija Könkkölä - Ari Kurppa
França	Catherine Cousergue - L. P. Grosbois
Alemanha	Sonja Hopf - Rüdiger Leidner - Peter Neumann Markus Rebstock
Grécia	Nikos Sakkas
Hungria	Tibor Polinszky - Sandor Radai - Fischl Géza - Andras Pandula - P. Farkas Zsuzsa
Irlanda	Shane Hogan - Gerry Kinsella - Cearbhall O'Meadhra Michal Ozmin - Fionnuala Rogerson - C.J. Walsh
Israel	Judith Bendel
Itália	Luigi Biocca - Mitzi Bollani - Giuseppina Carella - Sonia Carpinelli - James Edge - Annalisa Morini - Daniela Orlandi - Isabella Tiziana Steffan
Luxemburgo	Gilbert Huyberegts - Silvio Sagramola
Holanda	Theo Bougie - Maarten van Ditmarsch - George van Lieshout - Louis Stegmeijer - Bas Treffers - Els de Vries
Noruega	Finn Aslaksen - Edel Kristin Heggem - Tone Ronnevig
Polónia	Jolanta Budny - Maria Goreczna
Portugal	Ernesto Carvalhinho - Rafael Montes - Nuno Peixoto Carlos Pereira - Carlos Mourão Pereira
Roménia	Daniel Chindea
Sérvia	Miodrag Pocuc
Espanha	Francesc Aragall - Imma Bonet - Cristina Rodríguez-Porrero Miret
Suécia	Finn Petrén - Elena Siré - Elisabet Svensson
Suíça	Joe A. Manser
Grã-Bretanha	Andrew Burke - David Croft - Kevin Davis - S. Goldsmith C. Wycliffe Noble - Alan Richards - Marcus Ormerod

ÍNDICE - CEA para Administrações

AGRADECIMENTOS	9
Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação	13
Ministra para as Famílias e a Integração, Luxemburgo	14
Conselho da Europa	15
1. INTRODUÇÃO	16
1.1 Objectivo deste guia	17
1.2 Conteúdo deste guia	17
2. ANTECEDENTES	19
2.1 Acessibilidade e Design for All no meio edificado	20
2.2 Abordagens europeias à Acessibilidade e ao Design for All pela EuCAN - the European Concept for Accessibility Network	22
3. COMO GERIR E SER BEM SUCEDIDO	23
3.1 Áreas de intervenção	24
3.1.1 Organização interna	24
3.1.2 Serviços ao público	24
3.1.3 Infraestruturas	24
3.1.4 Comunicação Externa	24
3.2 Factores Interdependentes de Sucesso (ISF)	24
3.2.1 Compromisso dos decisores	25
3.2.2 Coordenação e Continuidade	26
3.2.3 Networking e participação	26
3.2.4 Planeamento Estratégico	27
3.2.5 Gestão do conhecimento	28
3.2.6 Recursos	29
3.2.7 Comunicação e marketing	29
3.3 Fases de transição	30
4. APLICAÇÃO PRÁTICA	32
4.1 Estudos de caso reais	34
Parque Natural do Sul da Floresta Negra Acessível para Todos	34
Gestão de Acessibilidades na cidade de Barcelona	36
Acessibilidade de percursos e edifícios públicos em Saronno	38
“Percursos de vida” para os edifícios e acessibilidade urbana	40
Acessibilidade dos Serviços de Saúde de Maccabi	42
Acessibilidade nos serviços de Caminhos de Ferro do Luxemburgo	44
Toerisme voor Iedereen (Turismo para Todos)	46
Acessibilidade do Campus Universitário de Novi Sad	48
Acessibilidade do Edifício Belliard – Bruxelas	50
Lousã – Destino de Turismo Acessível	52
A região modelo Turismo para Todos de da Floresta de Thuringian	54
Parques Infantis Públicos Para Todos em Münster	56
4.2 Estudo de casos simulados	58
Gestão de Acessibilidades nas escolas	58
Inclusão de critérios de Design for All na contratação pública	60
Flag of Towns and Cities for All (Bandeira das Cidades e Vilas para Todos)	62
4.3 Modelo para Desenvolvimento de Projecto e Auto-avaliação	65
5. CONCLUSÃO	66
6. REFERÊNCIAS	68

Coordenador da EuCAN

O "CEA para Administrações" é o resultado da cooperação exemplar entre numerosos parceiros de toda a Europa, que compartilham um forte compromisso com a melhoria da acessibilidade no meio edificado como condição essencial para garantir a igualdade de oportunidades e a plena participação de TODOS os cidadãos europeus. Gostaria de aproveitar esta oportunidade de manifestar-lhes toda a minha admiração e gratidão pela sua dedicação.

A publicação, pelo CCPT da Holanda do "Manual Europeu de Acessibilidade - 1990" e o "Conceito Europeu de Acessibilidade - 1996" foram marcos importantes na discussão sobre a acessibilidade na Europa.

Em 2003, os membros do European Concept for Accessibility Network (EUCAN) contribuíram com os seus conhecimentos e experiência, de forma voluntária, para a preparação do "Conceito Europeu de Acessibilidade - CEA 2003", contribuindo para a sua dimensão Europeia.

A acessibilidade está a tornar-se numa componente natural na documentação das políticas, recomendações e directivas Europeias. Gostaríamos de felicitar os decisores políticos pela sua perspicácia em aceitar a acessibilidade como um critério de qualidade fundamental.

Silvio Sagramola

Coordenador EuCAN

AGRADECIMENTOS



Edição da versão portuguesa

A participação na redacção e posterior tradução e edição em língua portuguesa do “Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações”, coordenado pela EuCAN, foi uma honra e uma experiência enriquecedora que nos permitiu a troca de experiências e conhecimentos com reconhecidos peritos de diversos países europeus. A partir do estudo de realidades e experiências distintas, mas com problemas em comum, foi desenvolvida uma metodologia que permite às administrações centrais, regionais e locais integrar os conceitos de *Design for All* e Acessibilidade na sua cultura organizacional, que contribuirá para a promoção da igualdade de oportunidades de todos os cidadãos e a sua participação activa na construção da sociedade.

A apresentação da metodologia conta com uma componente eminentemente prática, de forma a facilitar a sua análise e aplicação por parte das administrações. Reconhece e divulga, ainda, exemplos de boas práticas desenvolvidas pelas administrações, que têm demonstrado não só intenções mas também resultados palpáveis de forma consistente.

Neste sentido, formulamos o convite ao Município da Lousã para ser incluído nesta publicação europeia como o caso de estudo de Portugal, pelos projectos que tem previstos e em execução nesta temática, por se ter tornado um compromisso político que tem em conta a participação cívica e pelos resultados do trabalho desenvolvido neste município ao longo dos últimos 30 anos.

Acreditamos que este manual de diagnóstico e planeamento estratégico será de grande utilidade para os órgãos de administração pública na implementação e gestão de políticas de acessibilidade e *Design for All*.

Nuno Peixoto e Rafael Montes

ProAsolutions.pt Lda e Delegados da Design for All Foundation

A participação do Município da Lousã no “Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações” é mais um motivo de orgulho e satisfação pelo trabalho que temos vindo a desenvolver no domínio da Acessibilidade para Todos.

O reconhecimento deste trabalho constitui um estímulo, mas também um compromisso e uma responsabilidade acrescida no sentido de continuar a melhorar a qualidade de vida e a promover a participação das pessoas com incapacidade.

O projecto "Lousã, Destino de Turismo Acessível" projecto particularmente inovador no propósito de apoiar o desenvolvimento do turismo acessível, irá permitir tornar a Lousã o primeiro destino turístico acessível de Portugal.

As condições decisivas para a aposta nesta iniciativa foram, por um lado o potencial da oferta turística, mas também a cultura da acessibilidade já existente e sobretudo a disponibilidade dos actores locais ao nível da área do turismo e da reabilitação.

Esperamos que este projecto consiga mobilizar diferentes actores e agentes locais para um ideal comum onde todos se tendem a envolver, a organizar em rede e a colaborar no alcance de objectivos estratégicos, sejam eles de carácter social ou comercial. A comunidade local será a primeira a beneficiar da criação de melhores condições de acessibilidade, percebendo também oportunidades de negócio que potencialmente podem estar relacionadas com esta procura turística;

Não posso deixar de referir que este é o resultado de um trabalho de equipa e aproveitar a oportunidade para agradecer a todos os que, de forma directa ou indirecta, contribuíram e apoiaram o trabalho desenvolvido.

José Ernesto Carvalhinho de Paiva

Provedor Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã

Na sequência da participação no grupo de peritos que em 1995 criou e disseminou o Conceito Europeu de Acessibilidade e do apoio dado em 2003 à tradução, publicação e ampla divulgação deste Conceito ao nível de todo o País, o Instituto Nacional para a Reabilitação, I. P. - INR, I.P., organismo público com competências específicas no domínio das políticas para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência, colaborou em 2008 com a ProAsolutions.pt e patrocinou a publicação do Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações.

Ao apoiar esta publicação, o INR, I.P. está a contribuir para que os cidadãos com deficiências e todos os agentes com responsabilidade na criação de uma sociedade sem barreiras acedam a uma informação que assume um carácter estratégico na promoção dos direitos fundamentais das pessoas com deficiências ou incapacidade.

Presta-se assim um serviço público aos cidadãos, às diversas organizações e aos seus utentes, cumprindo-se as orientações definidas na legislação em vigor, designadamente, no Plano Nacional para a Promoção da Acessibilidade, no Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade e nos vários diplomas legais que regulam a acessibilidade electrónica.

Apoiamos este trabalho porque estamos certos que a cooperação com os vários parceiros e a divulgação de informação europeia sobre o Desenho Universal e Acessibilidade no contexto das administrações, são um passo fundamental na modernização da administração pública e na utilização da inovação e do conhecimento na construção de uma sociedade para todos e com maior igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiências ou incapacidade.

Alexandra Pimenta

Direcção do INR, I.P.

Desde 1995 que acompanho e participo nos trabalhos que o grupo de peritos europeus tem desenvolvido e que culminaram em 2003 com a publicação do Conceito Europeu de Acessibilidade (actualização do promovido em 1996, em Doorn), e em 2008, com o Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações.

Essa circunstância permite-me, com alguma legitimidade, afirmar duas coisas: A primeira é a constatação de que a aceitação e aplicabilidade do conceito de Desenho Universal na abordagem dos problemas da acessibilidade na generalidade dos Países europeus se deve em grande parte a este grupo, que constitui hoje a rede EuCAN.

A segunda consiste no reconhecimento que é devido ao trabalho de alguns elementos. De facto, para além de muitas participações, umas valiosas outras bem modestas, como é o meu caso, a situação actual seria impossível sem o empenho, que cumpre aqui realçar, de entusiastas como o Maarten de Wijk, o Sívio Sagramola, o C.J.Walsh e o Francesc Aragall.

Neste breve apontamento quero, salientar ainda o muito que há a esperar da nova filosofia plasmada no Desenho Universal, as vantagens evidentes da aplicação do Conceito Europeu e de como pode este contribuir para uma mais correcta leitura da acessibilidade em todas as suas vertentes.

Daí o interesse desta publicação, que calorosamente saúdo.

Carlos Pereira

Membro da EuCAN

Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação



O conceito europeu de acessibilidade (CEA), que em boa hora se estende às Administrações Públicas, é um excelente instrumento de trabalho para todos aqueles que no domínio público querem levar a cabo um dos desígnios mais importantes na esfera das políticas, e das práticas, conducentes à melhoria das condições de acessibilidade por parte dos cidadãos com necessidades especiais.

As políticas para a acessibilidade consubstanciam uma nova geração de políticas sociais para a deficiência e exprimem, na sua essência, um dos direitos mais elementares na vida de qualquer cidadão que é o da autonomia.

São manifestas as vantagens inerentes a ambientes acessíveis, quando estão em causa o acesso ao emprego, a bens e serviços, e à mobilidade.

Enquanto responsável política pela criação de um Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade em Portugal, revejo neste Guia a capacidade de levar à prática uma abordagem eficaz e eficiente do que significa construir e criar condições para TODOS.

As referências apresentadas neste guia são a prova concreta de que é possível investir no domínio das acessibilidades. Se o Design For All significar sustentabilidade, então este resultado é um indicador mensurável do retorno que se espera obter. No âmbito das políticas públicas, este princípio económico também é passível de ser concretizado, quando estão em causa investimentos no domínio das acessibilidades, em que a centralidade da questão é, efectivamente, a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Parabéns pela iniciativa e pela eficácia da mensagem.

Idália Serrão de Menezes Moniz

Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação

Ministra para as Famílias e a Integração, Luxemburgo



Cinco anos após a publicação do "Conceito Europeu de Acessibilidade", que lançou as bases para alcançar, de forma abrangente, a acessibilidade em toda a Europa, chega a sua continuação: "Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações".

Adaptada aos diversos tipos de autoridades públicas, esta publicação é uma ferramenta útil concebida para pôr em prática os princípios descritos no volume precedente. Para além dos numerosos intervenientes nos sectores privado, económico e de voluntariado, o contributo do poder local, regional e das autoridades nacionais é fundamental para garantir a correcta implementação do conceito "*Design for All*".

A publicação dá exemplos nas áreas de planeamento urbano, turismo, transportes públicos, edifícios públicos e instalações culturais e recreativas. Sem a cooperação exemplar de pessoas de uma excepcionalmente elevada variedade de *backgrounds*, esta publicação, e os projectos que ilustra, não teria sido possível. Gostaria de prestar homenagem a todos os envolvidos. Precisamos de modelos deste género de mostram que a cooperação a vários níveis é um pré-requisito para uma sociedade inclusiva.

Neste contexto gostaria também de felicitar a Info-Handicap e os elementos da inovadora rede CEA para mais um excelente feito.

Marie-Josée JACOBS

Ministra para as Famílias e a Integração

Conselho da Europa



O Conceito Europeu de Acessibilidade (CEA) para Administrações é uma iniciativa para louvar e é de felicitar a equipa que a elaborou. O CEA representa um quadro de referência bem conhecido para o planeamento urbano e melhoria da acessibilidade das áreas edificadas para a população com deficiência. Esta oportuna e bem orientada publicação irá contribuir para colmatar o fosso entre os princípios incluídos no Manual do CEA em 2003 e sua aplicação prática a nível nacional pelas administrações governamentais.

A acessibilidade é um passo essencial para uma maior integração e participação das pessoas com deficiência na sociedade. A acessibilidade dos edifícios, produtos e serviços deverão ser tidas em conta na fase de concepção, não posteriormente. Neste contexto, o Conselho da Europa promove a estratégia de Desenho Universal, que tem como objectivo tornar o design e composição dos diferentes edifícios, ambientes, produtos e serviços acessíveis, compreensíveis e utilizáveis por todos, em toda a medida, da forma mais independente e natural possível, de preferência, sem a necessidade de adaptação ou soluções especializadas.

Os edifícios existentes, no entanto, deverão também ser adaptados para atender às necessidades de todos os cidadãos. A importância de chegar a acordo comum, sobre critérios específicos da acessibilidade tem sido salientada pelo Conselho da Europa e apoiado pela comunidade de especialistas internacionais, como a Rede do Conceito Europeu de Acessibilidade (EUCAN), com o qual o Conselho de Europa tem excelentes e duradouras relações profissionais. O seu trabalho tem-se inspirado mutuamente: a Resolução de 1977 do Conselho sobre a adaptação de habitação e áreas circundantes às necessidades das pessoas com deficiência, os princípios e orientações de Acessibilidade de 1993, o seu Plano de Acção para a Deficiência de 2006-2015 e a sua Resolução de 2007 de "Atingir uma participação plena através do Design Universal", por um lado, e o Conceito Europeu de acessibilidade de 1996 ou do CEA - Manual de Assistência Técnica de 2003 por outro.

O CEA para Administrações de 2008 mostra mais uma vez as bem sucedidas sinergias e inter-relacionamento entre o Conselho da Europa e a EUCAN - entre a organização europeia de direitos humanos e a Rede de peritos em acessibilidade - que visa melhorar a qualidade de vida e a promoção da participação das pessoas com deficiência na Europa.

Alexander Vladychenko
Director-Geral da Coesão Social
Conselho da Europa

1. INTRODUÇÃO



"As autoridades públicas não são observadoras neutras da economia. As administrações públicas são responsáveis pela contratação pública, pagar salários, e cobrar os impostos. Eles regulam todas as áreas.

Logo que o preço do café sobe ou uma fábrica fecha as suas portas, a comunicação social pede ao governo explicações sobre o que está ou planeia fazer. O público pede acções fortes para apoiar actividades e reprimir abusos. Em suma, o governo sabe que será responsabilizado por qualquer coisa que não funcione, e tenta, através das suas declarações e decisões, convencer a opinião pública que tem a situação sob controlo.

Os meios à disposição das autoridades para agir sobre a economia são consideráveis: orçamento, impostos, moeda e crédito. No total, na maioria dos países desenvolvidos, a despesa das administrações representa, actualmente, 30 a 50% da produção nacional.

Não obstante o impacto real do governo é limitado. Legislação fiscal e social e a organização do serviço público são o resultado de uma longa tradição e, acima de tudo, de um frágil equilíbrio entre interesses divergentes. Isso pode ser percebido quando existe uma tentativa de mudar alguma coisa, quer seja o imposto sobre os gravadores de vídeo ou de motocicletas, a mudança de uma paragem de autocarro ou ainda aumentar a componente auto-financiada da segurança social.

Além disso, na economia de mercado, o equilíbrio geral resulta da soma de milhares de milhões de decisões individuais que ninguém pode ditar e com as quais toda a gente tem que viver.

Por último, o Estado representa menos de metade de todas as entidades públicas e estas são múltiplas e dispersas: os ministérios, conselhos regionais, os fundos de segurança social, e as administrações locais. Portanto, não agem necessariamente a uma só voz.

Por uma questão de argumento, no entanto, vamos aceitar que todo aquele conjunto pode ser considerado como um único agente económico: "administrações".

(Fonte: Michel Didier, Economie, les règles du jeu, "Economica", Paris, 2nd edition 1989)

1.1 Objectivo deste guia

Usando experiências à escala europeia como inspiração, este guia prático deverá permitir às administrações locais, regionais ou nacionais iniciar, manter e concluir o processo de implementação de abordagens de *Design for All* no meio edificado através dos seus procedimentos internos, maximizando a utilização dos recursos humanos e / ou materiais disponíveis.

Embora pareça haver ampla concordância de que a acessibilidade tem que ser implementada em todos os níveis da vida quotidiana, a realidade demonstra claramente que a maioria das pessoas não sabe realmente o que isto significa.

Quase todos estão dispostos a apoiar uma abordagem de *Design for All*, mas muito poucas pessoas se sentem capazes de realizar as etapas de forma pró-activa no sentido de obter resultados concretos. Os decisores colocam a responsabilidade sobre os ombros dos planeadores e técnicos, que por sua vez a transferem para os clientes.

De facto, é da responsabilidade dos planeadores e técnicos adquirir o *know-how* necessário para aconselhar tanto as administrações como os clientes, usando argumentos correctos e convincentes. Estes têm que ser criativos e demonstrar como é possível os custos adicionais incorridos no curto prazo serem recuperados no médio e longo prazo. Se, no entanto, planeadores e técnicos não têm capacidade de argumentar devido à falta de experiência ou *know-how*, a qualidade de um projecto está destinada a ser ditada por considerações puramente financeiras.

O objectivo deste guia é demonstrar que a implementação da acessibilidade só pode ser gerida por uma equipa de pessoas, todas dispostas a assumir as suas responsabilidades individuais, nomeadamente nas suas áreas de especialização. Qualquer grupo de pessoas que trabalham em conjunto necessita de um coordenador e, neste caso, pode ser o decisor, o técnico ou o cliente. Quem quer que seja o coordenador só será capaz de levar a cabo a sua missão se todos os elementos do grupo estiverem totalmente comprometidos com o tema.

1.2 Conteúdo deste guia

A maioria de nós está a ser "administrada" e obrigada a viver respeitando um conjunto de regras, regulamentos e procedimentos. As administrações estão presentes em todos os sectores e em todos os níveis da vida quotidiana tendo um enorme poder sobre as decisões das pessoas.

Este guia ilustra situações em que as administrações podem intervir na incorporação das abordagens do *Design for All* e sugere estratégias de acção, de acompanhamento e comunicação dos resultados.

Devido a diferenças históricas, políticas e culturais existentes em toda a Europa, estas estratégias têm que ser suficientemente flexíveis para serem adaptadas às especificidades locais, regionais ou nacionais.

Temos tentado ter em conta a diversidade Europeia através de um conjunto de casos de estudo com origem em diferentes partes da Europa. Mesmo que a legislação e as realidades financeiras sejam bastante diferentes de um país para outro, o processo de

tornar-se consciente do problema e de propor uma solução é universal, sendo o resultado de uma acção concertada.

Apresentaremos "factores de sucesso", que desempenham um papel crucial no desenvolvimento de soluções.

Por vezes, será suficiente satisfazer alguns destes factores, mas na maioria dos casos, a fim de garantir a aplicação sustentável do *Design for All*, todos terão que ser cumpridos.

2. ANTECEDENTES



2.1 Acessibilidade e *Design for All* no meio edificado

O meio edificado deve permitir que todos os indivíduos se desenvolvam como pessoas, e portanto, concebidas tendo em conta a diversidade da população e da necessidade, que todos nós temos, de sermos independentes. Portanto, cada um dos elementos e componentes do meio edificado devem ser criadas de acordo com o conceito de acessibilidade, entendido como dotar a envolvente com as características que permitem a todos o acesso às diferentes instalações disponíveis: cultura, espaço público, edifícios, comunicações, serviços, economia, participação, etc.

Assim, o meio edificado acessível deve ser:

1. **Respeitador**: deve respeitar a diversidade de utilizadores; ninguém deve sentir-se marginalizado e todos devem ser capazes de usufruir.
2. **Seguro**: deve estar isenta de riscos para todos os utilizadores; portanto, todos os elementos que fazem parte de uma envolvente têm de ser concebidos tendo a segurança em linha de conta (pisos escorregadios, elementos salientes, dimensões, etc).
3. **Saudável**: não deverá ser um risco para a saúde ou causar problemas para aqueles que sofrem de determinadas doenças ou alergias.
4. **Funcional**: deve ser concebida de modo a que possa realizar, sem qualquer problemas ou dificuldades, a função para a qual foi destinada.
5. **Compreensível**: todos os utilizadores devem ser capazes de se orientar sem dificuldade dentro de um determinado espaço e, portanto, são essenciais as seguintes condições:

As informações devem ser claras e a distribuição espacial tem que ser coerente:

- a) Uma informação clara, ou seja: uso de ícones que são comuns a vários países, evitando o uso de palavras ou siglas a partir do idioma local que podem causar confusão, por exemplo, usando a letra **C** em torneiras, sugere frio (*Cold*) em Inglês, mas também quente (*Caliente*) - exactamente o oposto), em Espanhol.
 - b) Distribuição espacial: esta deve ser coerente e funcional, em vez de segregadora e exclusiva.
6. **Estético**: o resultado deve ser esteticamente agradável, pois irá tornar mais provável a sua aceitação por todos (tendo os últimos cinco pontos sempre em consideração).

Portanto, tornar meios edificados acessíveis é fazê-los respeitar as necessidades das pessoas e, por sua vez, incentivá-las a respeitar o seu ambiente físico e social. Além disso, a criação de envolventes tendo em conta a diversidade dimensional, perceptiva, motora, cognitiva e cultural incentiva a solidariedade e facilita a interacção entre os indivíduos. É um passo definitivo na direcção da igualdade de oportunidades, ou seja,

oferece a todos a possibilidade de exercício do direito à vida que o indivíduo deseja, ser independente e autónomo....., ser uma pessoa!

As administrações que lutam para tornar acessíveis, a todos, as envolventes demonstram a sua vontade em oferecer à população uma boa qualidade de vida e proporcionar às pessoas melhores oportunidades para se desenvolverem, tanto social como pessoalmente.

Convém também lembrar que as administrações são responsáveis pelos gastos públicos. A este respeito, tornar envolventes acessíveis tem um efeito directo positivo sobre a despesa pública:

- Situações perigosas, e por conseguinte, o número de acidentes, são reduzidos em envolventes acessíveis.
- Quando a interacção com a envolvente é facilitada, há menos necessidade de fornecer assistência individual (quer por outras pessoas, quer por meio de intervenções ou modelos que compensam as deficiências da envolvente).

Deve ser lembrado que a acessibilidade torna as cidades mais atractivas, quer para as pessoas que lá vivem quer para os potenciais visitantes (turismo) – além da oportunidade de poderem vir a ser procuradas por empresas ou profissionais que estejam à procura de um ambiente adequado para instalar os seus negócios.

Para efeitos do presente guia, o *Design for All* pode ser definido como uma filosofia e um processo para alcançar o acesso universal, incluindo envolventes, produtos e serviços que são concebidos de forma respeitosa, segura, saudável, funcional, compreensível e de forma atraente.

O *Design for All*, conceito europeu desenvolvido na década de 1990, reconhece que "Inclusão" é igual a "Acessibilidade" e aplica-se a serviços sociais, culturais, intelectuais e condições ambientais (cf. EIDD 2004 e *Build for All Reference Manual 2006*). Por isso, desafia as administrações a garantir a acessibilidade ao meio edificado através dos seus procedimentos internos.

Em alguns países europeus, o conceito de acessibilidade ainda se destina a "igualdade de oportunidades para as pessoas com limitações à actividade ", mas na nossa interpretação, a abordagem da Acessibilidade e Design for All visa permitir a TODOS os cidadãos que tenham a igualdade de oportunidades para participar em todos os aspectos da sociedade. Para implementar esta abordagem, tudo o que é concebido e produzido por pessoas para ser utilizado por pessoas deve ser acessível, conveniente para o uso de todos na sociedade e que responda à evolução e diversidade humana (cf. EIDD 2004 and *Build for All Reference Manual 2006*). Desta forma, pôr em prática a abordagem de *Design for All* no meio edificado trará às administrações não só benefícios sociais, mas também benefícios económicos.

Muitos outros conceitos têm objectivos semelhantes: como, por exemplo, o Desenho Universal (E.U.A., Japão), Design Inclusivo (Reino Unido), Livre de Barreiras (Alemanha) ou Livre de Obstáculos (Suíça). Nós apoiamos uma abordagem de "Design para Todos" ou *Design for All* que se baseia no princípio da inclusão dos "utilizadores finais" em todas as fases do processo de concepção e design, respondendo assim à diversidade humana.

É um desafio e uma oportunidade para as administrações satisfazer um número adicional de cidadãos/clientes/etc, com diferentes hábitos, idades, capacidades e

preferências no que respeita aos serviços e infra-estruturas. Para enfrentar este desafio, as administrações devem saber como iniciar, manter e concluir o processo de aplicação da abordagem de *Design for All* no meio edificado, oferecendo serviços e equipamentos que sejam adaptados à diversidade dos utilizadores.

2.2 Abordagens europeias à Acessibilidade e ao *Design for All* pela EuCAN - the European Concept for Accessibility Network

Desde a década de 1990 que a EUCAN, a Rede do Conceito Europeu de Acessibilidade, tem sido uma importante força na campanha rumo a uma abordagem europeia harmonizada para Acessibilidade e o *Design for All*. Neste contexto, o CEA 2003 foi um importante marco, apesar de não ser um documento de política europeia, sendo uma fonte de inspiração para a acção política e uma fonte de informação para o desenvolvimento de regulamentos e normas.

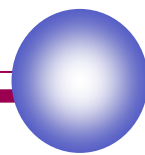
O CEA 2003 influenciou todos aqueles dispostos a contribuir para o esforço europeu de tornar o meio edificado acessível a todos, e continua a fazê-lo. Em combinação com o website CEA (www.CEA.lu) todos os especialistas na área da acessibilidade foram e são capazes de contribuir para aumentar continuamente o conhecimento sobre este assunto.

Este guia é baseado não apenas no CEA 2003, mas também nas experiências do *Build for All-Project* (www.build-for-all.net), publicadas no Manual de Referência do *Build for All* (2006).

Os principais objectivos do *Build-for-All Project*, do qual a EUCAN foi parceira, foram aumentar a sensibilização em relação à acessibilidade ao meio edificado e fornecer orientação prática para todos os que trabalham no âmbito da contratação pública para trabalhos de concepção e construção sob as directivas da contratação pública da União Europeia.

O "*Build for All Reference Manual*" é composto por duas partes: um manual e um Toolkit. O Manual fornece informações básicas para a sensibilização dos decisores e funcionários públicos sobre a importância da acessibilidade no meio edificado para todos os cidadãos e o papel de suporte que o público pode desempenhar na sua consecução. O *Toolkit* fornece uma abordagem prática às autoridades, tendo em vista a inclusão de alguns procedimentos e requisitos técnicos em matéria de aquisições, de modo a garantir que os critérios de acessibilidade estão presentes no design, nos projectos e na construção.

3. COMO GERIR E SER BEM SUCEDIDO



3.1 Áreas de intervenção

Os impactos das decisões tomadas pelas administrações podem ser vistos em muitas áreas diferentes.

Por uma questão de clareza, temos 4 grandes áreas identificadas nas quais as administrações têm responsabilidades.

Em cada uma das 4 áreas, as administrações influenciam tarefas únicas ou múltiplas.

3.1.1 Organização interna

Diversidade na política de Recursos Humanos - A comunicação interna – Cooperação Respeitosa – Políticas não discriminatórias...

3.1.2 Serviços ao público

Comportamento sustentável - Eventos Acessíveis – Desporto, cultura e lazer acessíveis - Actividades turísticas acessíveis – Apoio à sustentabilidade - Emprego inclusivo - Educação inclusiva - Serviços Sociais - Serviços de saúde - Apoio aos imigrantes - Solidariedade Social - Cooperação - Justiça - Economia - Política dos consumidores - Assuntos internos e externos - Tráfego, transportes -Pesquisa-...

3.1.3 Infraestruturas

Habitação - Edifícios Públicos - Os espaços públicos - Veículos -...

3.1.4 Comunicação Externa

TIC - Marketing e Relações Públicas -...

Todas estas tarefas dão às administrações um vasto campo de acção para a adopção de abordagens participativas / inclusivas.

3.2 Factores Interdependentes de Sucesso (ISF)

Uma abordagem baseada no *Design for All* pode ser implementada em muitas das áreas que se enquadram na responsabilidade das administrações, cuja aplicação do método descrito nas páginas seguintes irá demonstrar.

Por toda a Europa, várias experiências têm demonstrado que, apesar de diferentes abordagens, surgiram alguns factores que influenciam positivamente o desenvolvimento de uma abordagem baseada no *Design for All*.

Estes são os **7 Factores Interdependentes de Sucesso (ISF)**, que têm de ser considerados para garantir uma execução bem sucedida e satisfatória de uma abordagem *Design for All* no meio edificado.

Estes ISF são:

- Compromisso dos decisores
- Coordenação e continuidade
- *Networking* e participação
- Planeamento estratégico

- Gestão do conhecimento
- Recursos
- Comunicação e marketing

Estudos de caso por toda a Europa (ver o capítulo 4,2) têm mostrado que há uma forte ligação entre o sucesso das iniciativas ou projectos e a presença simultânea de todos os 7 ISF, especialmente quando presentes e combinados numa proporção que tem a cultura local em conta.

É, portanto, altamente recomendado que todos os 7 ISF estejam incluídos nos mais promissores cenários de gestão de projectos.

Por outro lado, se um ou mais ISF falta ou desaparece ao longo do processo, há um elevado risco de o projecto não atingir as metas ou resultados esperados. É, portanto, conveniente analisar iniciativas já existentes, que num determinado momento se tornaram ineficientes ou suspensas e verificar se um ou mais dos 7 ISF não estiveram presentes ou então não totalmente desenvolvidos.

Devido ao seu papel fundamental, não apenas para os novos projectos, mas também para as iniciativas que estão em desenvolvimento, é importante adquirir um profundo conhecimento acerca de cada um dos 7 Factores de Sucesso Interdependentes:

3.2.1 Compromisso dos decisores

Apesar de existirem diversos sistemas sociais e políticos, a implementação de qualquer processo de *Design for All* tem, geralmente, mais hipóteses de sucesso se existir interesse político.

Na maioria dos países europeus, os políticos não podem assumir o risco de liderar iniciativas que não respondem a uma necessidade política. Esta necessidade pode ser ditada por razões financeiras, sócio-culturais ou argumentos ecológicos e é então uma questão de experiência e habilidade dos políticos aperceberem-se quando o interesse político vai ser traduzido em acção. É sua responsabilidade prever as necessidades futuras e antecipar as condições que são necessárias para salvaguardar os direitos individuais e aumentar o bem-estar da comunidade no futuro.

Embora as decisões tomadas pelos políticos tenham, na maioria dos casos, elevado impacto uma vez que dizem respeito às populações, as decisões não são feitas apenas a nível político. A responsabilidade pela qualidade de vida é partilhada por *stakeholders* (ou agentes) ¹ e decisores em qualquer nível que tenha impacto sobre o desenvolvimento, implementação e acompanhamento das políticas e das estratégias.

¹ Segundo a ISO 10006 "interessados" são todas as pessoas que têm um interesse ou estão de alguma forma envolvidas com um projecto.

Num processo de planeamento estratégico e de acção, é necessário identificar todos os interessados (*stakeholders*) para envolver-los no processo de desenvolvimento utilizando uma rede local / regional. É, portanto, útil diferenciar entre *stakeholders* internos e externos.

Stakeholders Internos trabalham directamente no desenvolvimento do processo ou num determinado projecto (por exemplo, colaboradores dentro de uma equipa) ou estão directamente ligados ao projecto (por exemplo, clientes, distribuidores).

Stakeholders externos estão indirectamente relacionados com a realização de um projecto ou de seus resultados (por exemplo, associações para as pessoas com deficiência).

Isto significa que quanto mais elevados os cargos ocupados na estrutura de gestão pelos "decisores que estejam empenhados", maiores são as hipóteses de os outros ISF virem a ter um impacto efectivo. Inversamente, se os decisores ocupam uma posição inferior, maior é o risco de incapacidade para garantir a sustentabilidade das acções.

3.2.2 Coordenação e Continuidade

As Administrações empenham-se na criação de *Design for All*, principalmente nomeando uma pessoa que se encontre comprometida com este conceito. A médio e longo prazo, as estruturas têm de desenvolver o trabalho independentemente das pessoas comprometidas. Para garantir a sustentabilidade do processo de desenvolvimento e trabalhar de forma profissional, é útil e importante nomear um grupo de trabalho que seja financeiramente independente e, deste modo, nomear um coordenador com recursos financeiros dentro da administração.

O papel do coordenador consiste principalmente - numa base contínua - na criação e manutenção da rede de comunicação, estratégias de acompanhamento e monitorização das acções definidas no Plano Estratégico e no armazenamento e disseminação do conhecimento acumulado e produzido durante o processo. Quanto mais elevada a posição do coordenador na estrutura da organização, maiores os impactos da comunicação interna e externa.

No entanto, o coordenador tem que assegurar a continuidade do processo para que nenhum impulso seja perdido ao longo dos anos devido à diminuição do compromisso dos *stakeholders* e que não haja risco de todos os esforços e recursos alocados serem perdidos, em qualquer etapa ao longo do processo.

3.2.3 Networking e participação

Qualquer dos *stakeholders* (agentes) devem ser convidados a participar no processo desde o início. Na verdade, em alguns casos, se um deles estiver ausente, será preferível suspender o processo até que o seu envolvimento possa ser garantido.

Com o objectivo de identificar quais os agentes que devem ser convidados, a diversidade e abrangência têm de ser garantidos. Os agentes poderiam ser, por exemplo, os utilizadores do meio edificado (membros do *staff*, visitantes externos), bem como das pessoas responsáveis pela manutenção de instalações, departamentos jurídicos e fontes de financiamento (públicas ou privadas) (por exemplo: políticos, funcionários, voluntários), e outros especialistas que forneçam contributos para determinadas áreas (por exemplo, arquitectos, engenheiros, geógrafos, urbanistas, artesãos, terapeutas).

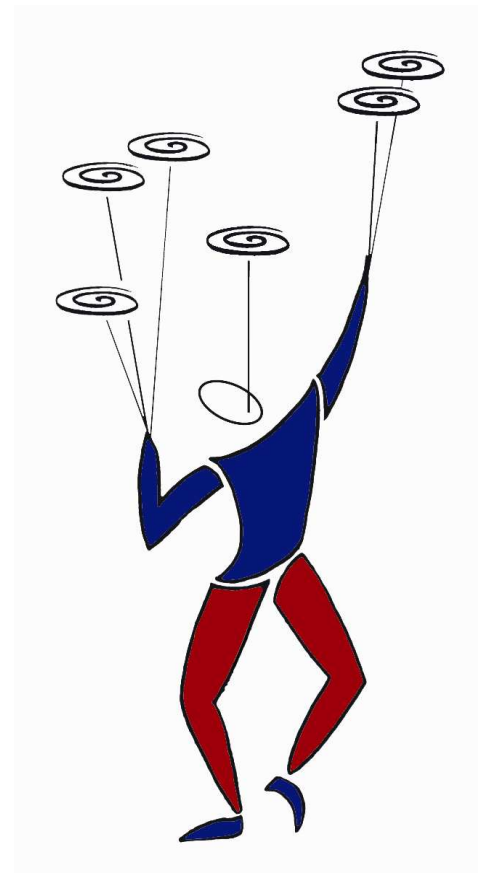


Figura 1: O Coordenador trabalha na inclusão e manutenção de todos ISF

Por razões práticas, e devido à grande diversidade dos actores (políticos, colaboradores, voluntários e especialistas externos), pode ser mais eficaz criar (sub-) redes diferentes.

O coordenador (ver secção 3.2.2) deve garantir uma cooperação eficaz no seio da (s) rede (s) com base em regras claras para a participação. O princípio do consenso será uma questão essencial na garantia tanto do sucesso do projecto como o reconhecimento dos resultados alcançados.

3.2.4 Planeamento Estratégico

Para implementar um Planeamento Estratégico deve ser concebido um Plano Estratégico - incluindo todas as estratégias, recursos, calendarização (curto, médio e longo prazo), a coordenação e acções concretas a realizar, com metas bem definidas para facilitar o acompanhamento e monitorização. Deve ser tão detalhado e preciso quanto possível devendo ser avaliado no final do processo.

Porém um Plano Estratégico não deve ser rígido. Deve permitir flexibilidade, a fim de assegurar que todos os agentes participam activamente neste processo. Desde as primeiras metas ou objectivos gerais para acções detalhadas, todos os elementos do plano devem ser objecto de negociação com o objectivo de obter um consenso em todas as etapas.

Por outro lado, os progressos realizados, os conhecimentos adquiridos sobre o tema e a mudança das circunstâncias ou oportunidades são susceptíveis de levar à necessidade de uma mudança nas estratégias, um reescalonamento das acções, e uma redistribuição dos recursos.

Para garantir o êxito do processo e de todas as acções são necessárias a avaliação constante e a permanente actualização do planeamento estratégico, por exemplo uma avaliação anual e a actualização do Plano Estratégico aproximadamente de cinco em cinco anos.

Um plano estratégico pode ser configurado em **5 etapas consecutivas**:

- 1) Levar a cabo uma Análise da Situação Actual ou Análise SWOT
- 2) Estabelecer Objectivos
- 3) Criar Estratégias
- 4) Definir Acções e Recursos
- 5) Avaliação contínua



Figura 2: Desenvolver um Plano Estratégico

O objectivo da Análise da Situação actual é compreender o contexto em que o Plano Estratégico é elaborado. Neste contexto uma análise SWOT (Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças) é um método simples que fornece um rumo e serve como uma base para o desenvolvimento de um Plano Estratégico.

Uma possível análise SWOT (cf. CBM 2008) (exemplo):

Pontos Fortes - identificar elementos de acessibilidade já existentes, ver como podem ser mantidos e potencialmente melhorados ou alterados.

Pontos Fracos - devem ser minimizados e, se possível, eliminados.

Oportunidades - identificar e fornecer detalhes sobre a melhor forma de aplicar standards mínimos; definir prioridades.

Ameaças - deverão ser mitigadas e as soluções devem ser elaboradas consultando peritos (técnicos) e gestores do meio edificado.

Enquanto se estabelece um planeamento estratégico, podem ser tomadas medidas imediatas desde o início do processo. Neste contexto, é essencial documentar o que está a ser feito e por quem, até quando, com que financiamento e com que prioridade. Isto significa que o processo de implementação pode iniciar logo após uma primeira reunião ou decisão e não terá que esperar até à finalização da elaboração de todo o plano Estratégico ou do processo.

3.2.5 Gestão do conhecimento

Bons conhecimentos de gestão devem garantir - de forma regular - a transferência do *know-how*, adquirido de uma forma eficiente, voluntariosa e sem restrições.

Muitas vezes as administrações consideram a acessibilidade como algo apenas para as pessoas com mobilidade condicionada porque são o grupo de utilizadores do meio edificado com maior "visibilidade" sendo das poucas que reivindica maiores melhorias.

Mas qualquer utilizador do meio edificado tem a capacidade de saber o que espera das administrações, de acordo com a sua própria experiência e conhecimento. Portanto, embora os pontos de vista e a participação de pessoas com mobilidade condicionada sejam indispensáveis ("Nada sobre nós sem nós", slogan do Ano Europeu das Pessoas com Deficiência 2003), as soluções propostas devem ser o resultado de trabalho multi-disciplinar de peritos, usando uma metodologia de análise de casos experimentada e testada.

Os conhecimentos adquiridos a nível local podem ter que ser complementados com informações sobre casos semelhantes, experienciados por outras administrações ou com a experiência de peritos externos, a fim de se evitar "reinventar a roda". A participação em redes nacionais ou internacionais que lidam com um determinado tema é, portanto, outra boa oportunidade para a partilha de conhecimentos e experiências.

Finalmente, não esqueçamos que um utilizador não se consegue tornar um perito do dia para a noite, e que, de forma semelhante o pessoal técnico de uma administração necessita adquirir as competências que lhes permitam participar eficazmente no processo.

Como resultado, durante todo o processo, os agentes interessados devem ter a possibilidade de adquirir uma sólida base de conhecimentos comuns.

3.2.6 Recursos

As administrações têm que fornecer e alocar os recursos necessários para concluir todas as fases do projecto. Estes recursos podem ser financeiros, humanos ou técnicos.

Por vezes, é a disponibilidade de recursos ou a possibilidade de obtenção de apoio financeiro que acciona o lançamento de um projecto e, embora os recursos inesperados sejam sempre bem-vindos, a continuidade do projecto deverá ser garantida desde o início, de forma a que não seja comprometida caso de, a determinada altura, estes fundos inesperadamente se esgotem.

Por vezes não é o financiamento, mas uma (re) afectação criativa de recursos humanos e / ou económicos, ou simplesmente tirar proveito das oportunidades, que permite conquistas concretas ao longo do processo.

A inclusão dos critérios de *Design for All* na contratação pública (para a construção de novas ruas, edifícios ou sítios na internet, para a compra de veículos ou equipamentos) é um exemplo típico em que as administrações podem obter resultados sem comprometer recursos adicionais.

3.2.7 Comunicação e marketing

A comunicação externa, o marketing estratégico e as actividades contínuas de relações públicas são importantes para o sucesso sustentável e o reconhecimento externo.

Comunicando as intenções das administrações, numa fase inicial, e dando a conhecer os objectivos alcançados quando o projecto termina, destacar-se-á o empenho de todos os membros envolvidos e inspirar-se-á outras administrações a aceitar o desafio.

O chamado Modelo AIDAS é relevante neste contexto. AIDAS é uma sigla utilizada no marketing para descrever uma lista de métodos que são muitas vezes seguidos quando uma pessoa ou instituição quer vender um produto ou serviço (cf. fig. 3):

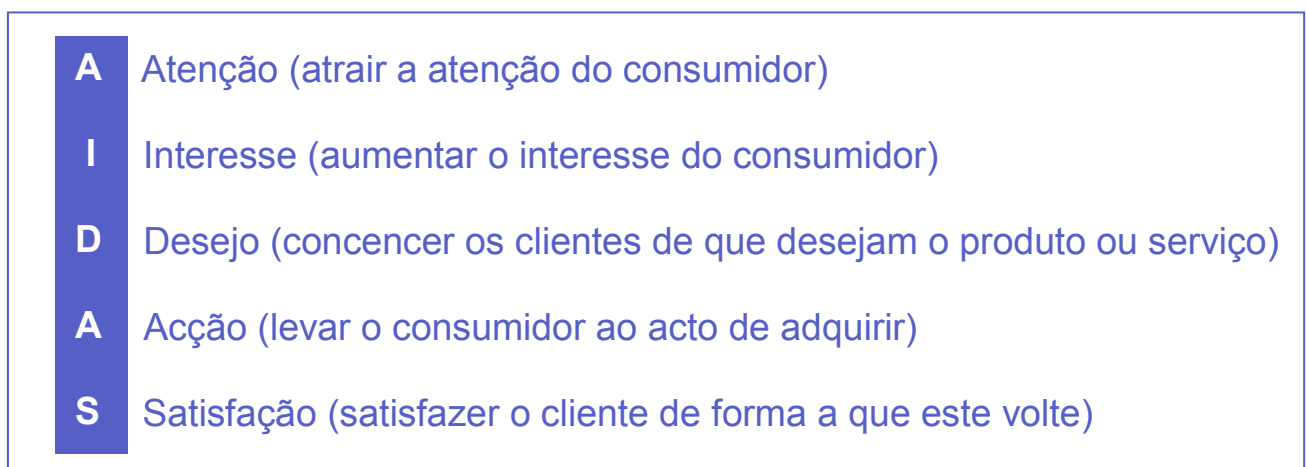


Figure 3: Modelo AIDAS. (Fonte: *Ferrell/ Hartline 2005*).

O reconhecimento nacional e internacional, através do envolvimento em redes de *Design for All*, pode aumentar o sentimento de realização.

Para administrações bem sucedidas o marketing é muito mais do que relações públicas. O Marketing é considerado um processo sustentável e que inclui serviços e infra-estruturas. A diversidade dos utilizadores deve ser respeitada. Ninguém deve sentir-se excluído e todos devem ter a possibilidade de utilizar os serviços oferecidos.

3.3 Fases de transição

Em toda a Europa a experiência demonstrou que a aplicação da abordagem *Design for All* é um processo que só pode ser alcançado passo a passo. Cada administração tem que decidir quando e como começar, qual o caminho a seguir e quais os objectivos a atingir.

De um modo geral, o processo de desenvolvimento numa determinada administração, (por exemplo, numa autoridade local ou região) é realizada em quatro fases de transição (cf. BMWi 2004):

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

Na realidade, as fases não são claramente distinguíveis e a sua duração também varia de acordo com a administração, as suas instalações, equipamentos e serviços.

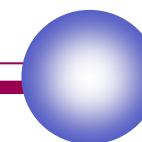
No entanto, todas as quatro fases apresentam determinadas características e acções que são comuns a todas as administrações. As tabelas (tabela 1 e 2) dão uma visão geral dessas características e acções combinadas com os Factores Interdependentes de Sucesso (ISF) apresentados no Capítulo 3.2.

Com o objectivo de responder de uma forma equilibrada e adequada a todos os ISF mencionados anteriormente, a participação de todos os intervenientes e os recursos disponíveis, devem ser considerados em todas as fases, de acordo com as condições, a cultura regional e local.

Tabela 1: Fases de transição e relação com os ISF – uma visão integrada

Factores Interdependentes de Sucesso (ISF)	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação
Compromisso do decisor	Motivação ou interesse em agir (político ou estratégico)	“Luz verde” para dar início ao processo ou preparação das primeiras etapas	Apoio directo (participação) ou indirecto (mandato) ao processo	Apoio directo (participação) ou indirecto (político /estratégico) na continuidade e manutenção do processo
Coordenação e continuidade	Motivação, demonstração de interesse	Definição de papéis, nomeações (coordenador ou secretário)	Organizar a aquisição e partilha de conhecimento, manter contactos com redes, acompanhamento das acções e reporte.	Garantir a continuidade (p. ex, através de sistema de monitorização permanente ou a criação de novas responsabilidades)
Networking e participação		Convite de parceiros internos/externos e definição de papéis, estruturas e métodos de trabalho	Estabelecer claramente a estrutura, responsabilidades e métodos de trabalho. Transferência de conhecimento e consenso nas estratégias e acções	Manter a estrutura e aquisição de conhecimento especializado
Planeamento Estratégico	Desejos e expectativas são vagos e indefinidos	Desejos e expectativas são estruturados. Objectivos e acções concretos são debatidos e acordados	Desenvolvimento de Plano Estratégico (estratégias, acções, calendarização e recursos devidamente acordados e definidos). Adaptação contínua.	Organizar o controlo permanente da qualidade e do sucesso (<i>benchmarking</i> , análise custo-benefício)
Gestão do conhecimento	Surgimento de questões e interesse	Análise da situação (enquadramento legal, documentação,..) Identificação de necessidades de formação e/ou contratação de conhecimento especializado	Estabelecimento de uma base de conhecimento comum (formação, informação, conferências, etc). Organizar a transferência de conhecimento	Gestão do conhecimento criado
Recursos	(Inesperada) Existência de fundos estimula criatividade e tomada de consciência. Voluntariado é estimulado.	As necessidades são identificadas e a alocação dos recursos é clarificada	Alocação de recursos de acordo com o Plano Estratégico e das oportunidades	Alocação de recursos estáveis (para coordenação, gestão do conhecimento, controlo dos resultados, etc)
Communication e marketing	Surgimento do interesse (através de experiências chave, press releases, etc)	Comunicação/ anúncio de intenções. Procura de troca de comunicação externa	Desenvolvimento de Plano de marketing incluindo a comunicação. Estratégia de acordo com Plano Estratégico. Comunicação regular / <i>feed-back</i> dos desenvolvimentos do processo.	Documentação e disseminação de resultados (discursos, apresentações, página web, etc). Controlo permanente da qualidade e sucesso (Gestão das relações com os agentes)

4. APLICAÇÃO PRÁTICA



Utilizando-se diferentes estudos de caso, será demonstrada, na prática, a importância dos ISF dentro das diferentes fases de desenvolvimento. Com base nos 7 ISF e nos mencionados modelos de fases de transição (quadro 2) foi desenvolvido e enviado a todos os membros da Rede do Conceito Europeu de Acessibilidades um pedido para incluir as suas experiências internacionais existentes no CEA para Administrações.

Tabela 2: Exemplo de possíveis fases de transição em direcção uma região ou autarquia local acessível para todos tendo em conta os Factores Interdependentes de Sucesso (ISF) - © Aragall / Neumann / Sagramola 2008

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor					
Coordenação e continuidade					
<i>Networking</i> e participação					
Planeamento Estratégico					
Gestão do conhecimento					
Recursos					
Comunicação e marketing					

Com base neste modelo de estudo, serão analisados casos reais, bem como uma série de estudos de casos simulados de toda a Europa e Israel, sendo apresentados e classificados quanto ao processo dos 7 ISF e as 4 fases de transição. O modelo deve ser utilizado pelas administrações como uma ferramenta de auto-avaliação com vista a criar e reforçar o *Design for All* (ver capítulo 4.3.). Utilizado de forma eficiente, ajudará os decisores políticos ou administrativos a identificar as áreas de actividades e a estruturação das acções pendentes.

4.1 Estudos de caso reais

A fim de facilitar a leitura dos estudos de caso, os principais elementos foram resumidos numa página dupla. Os leitores interessados em informações adicionais estão gentilmente convidados a ler a apresentação detalhada na secção "documentos", no www.CEA.lu.

TÍTULO / ASSUNTO:	Parque Natural do Sul da Floresta Negra Acessível para Todos
RESUMO:	O Parque Natural do Sul Floresta Negra quer desenvolver e promover a acessibilidade, para todos os utentes, às experiências na natureza.
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Parque Natural do Sul da Floresta Negra
LOCAL DA SEDE:	Feldberg/Alemanha
PAÍS:	Alemanha
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2005
ANO DE FIM DO PROJECTO:	Não definido
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Peter Neumann
DESCRIÇÃO:	Os projectos e acções: 1) Análise SWOT de 7 pontos de interesse; 2) Seminários de Qualificação e formação para dar resposta aos diferentes agentes da região, 3) conferências públicas com associações relevantes, os políticos e a imprensa
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.naturpark-suedschwarzwald.de ; www.neumann-consult.com

	Fase de Consciência (2005)	Fase Inicial (2005-2006)	Fase de Desenvolvimento (2006ff.)	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	O responsável de marketing e o director do parque assistiram a duas conferências sobre Turismo para Todos e mostraram interesse no tema.	Luz verde para assinar um acordo com um consultor especializado em Turismo para Todos.	Acompanhamento dos projectos foi desenvolvido durante os primeiros projectos.		O argumento do impacto económico do turismo acessível era muito importante para o compromisso do parque natural.
Coordenação e continuidade		A empresa consultora assumiu a coordenação do primeiro projecto em cooperação com o director de Marketing e o Director do Parque.	O responsável de marketing e o director do parque foram identificados como os principais agentes para contacto no DfA.		A administração do parque natural não tem recursos específicos para um coordenador de DfA.

Networking e participação		Estabelecimento de um grupo de trabalho	Várias reuniões da rede para recolha de informação, sobre o que tem vindo a ser feito e o que deveria ser feito no ano seguinte		Crítica: a rede não foi estável durante o processo
Planeamento Estratégico		A ideia de desenvolver um Plano Estratégico para toda a região era discutida, mas rejeitada devido à falta de recursos financeiros. A etapa seguinte foi desenvolver planos Estratégicos seleccionados para os municípios integrados no parque natural			Os operadores turísticos da região estão mais interessados no "desenvolvimento do produto e do marketing" do que no desenvolvimento de um plano estratégico.
Gestão do conhecimento		Uma parte importante do projeto foi a transferência de know-how de projectos em curso, através de acções e Relações Públicas e um <i>website</i> .	Organização de 3 conferências públicas patrocinadas pelo Ministério Federal da Economia da Baden-Württemberg.		
Recursos		Recursos financeiros disponibilizados pelo Parque Natural para a fase inicial			Crítica: Problemas em gerar recursos financeiros adicionais
Comunicação e marketing		Todas as actividades acompanhadas por um Relações Públicas	Todas as actividades e conferências acompanhadas por um Relações Públicas		Crítica: falta um Plano de Marketing

TÍTULO / ASSUNTO:	Gestão de Acessibilidades na cidade de Barcelona
RESUMO:	Breve sumário da gestão de Acessibilidades na cidade de Barcelona entre 1980 e 2007
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Município de Barcelona
LOCAL DA SEDE:	Barcelona
PAÍS:	Espanha
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	1980
ANO DE FIM DO PROJECTO:	Não definido
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Francesc Aragall
DESCRIÇÃO:	Barcelona melhorou a acessibilidade sistematicamente e com resultados práticos. O progresso tem sido muito significativo, mas também tem ameaças e aspectos que podem ser melhorados.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.bcn.cat

	Fase de Consciência (antes de 1990)	Fase Inicial (1990-1996)	Fase de Desenvolvimento (1996-2006)	Fase de Consolidação (2007-20??)	Comentários
Compromisso do decisor	Alguns políticos estavam preocupados mas não havia nenhuma decisão clara sobre como lidar com a acessibilidade.	Políticos comprometeram-se em melhorar a acessibilidade e organizar no mesmo local os Jogos Olímpico e Paralímpicos pela 1ª vez na história.	Os políticos solicitaram e, de seguida, aprovaram um Plano de Acessibilidades para tornar a cidade acessível em 10 anos (1996-2006).	Os políticos estão ainda preocupados com a melhoria do processo de acessibilidade e orgulhosos do trabalho realizado.	Não é usual que os políticos mostrem o mesmo nível de compromisso durante um período tão longo e atribuam continuamente os recursos necessários.
Coordenação e continuidade	Os trabalhadores dos serviços sociais tentaram convencer os técnicos municipais sobre a necessidade de acessibilidade.	Não houve clara coordenação mas as tarefas de networking e conhecimentos de gestão foram feitos por membros do Instituto de Pessoas com Deficiência.	Criação de um Grupo Municipal para melhoria da Acessibilidade, com um líder político, um secretário e elementos de cada área municipal. Secretário assumiu os papéis do coordenador	O Grupo Municipal reúne regularmente. Em 2008 será criado o Gabinete da Acessibilidade para consolidar a posição do secretário.	O desafio será o de assumir as responsabilidades de secretário dentro da equipa.
Networking e participação	Desde os anos 80 que existia grande pressão de associações de pessoas com	Reuniões entre arquitectos do municipio e pessoas com deficiências	O Grupo ligou-se com o Instituto de Pessoas com Deficiências para informar sobre a	Pessoas com deficiência confiantes nas tarefas realizadas pelos técnicos do	Raramente outros grupos de cidadãos foram envolvidos no processo. Nem todos

	deficiência que reclamavam melhor acessibilidade		evolução e receber <i>feedback</i> dos utilizadores	Município. Foi desenvolvida linguagem comum entre estes agentes.	os funcionários do município conhecem as políticas e acções de acessibilidade.
Planeamento Estratégico		Não existe Plano Estratégico mas existe o compromisso de assegurar que qualquer novo trabalho deve ser acessível. Foram desenvolvidas algumas experiências de desenho de ruas e mobiliário urbano.	Aprovado um plano de acessibilidade com diagnóstico, plano de acção e orçamento para melhorias de vias e edifícios públicos, e transportes. Praias, parques e website foram incluídos depois. Criado um sistema de gestão e controlo de obras privadas.	Após o Plano existiram acções isoladas -ruas pedonais, paragens e a elaboração de um sistema de recolha de informações coerentes. Necessidade de reunir todas as acções foi reconhecida. Um novo Plano será elaborado em 2008.	Os táxis nunca foram considerados no plano. O Plano carece de objectivos claros em alguns momentos. O desafio numa organização muito grande está em manter a <i>network</i> entre os departamentos.
Gestão do conhecimento	Falta de enquadramento jurídico e conhecimentos profissionais.	Nova Lei Catalã. Alguns trabalhadores do município começaram a tornar-se especialistas, sendo consultores noutros projectos.	Investigação activa de informações por parte dos departamentos e participação em redes nacionais e internacionais	O Grupo enfrenta o desafio de tornar todas as informações mantidas pelo secretário acessíveis aos trabalhadores, cidadãos e visitantes.	Falta de comunicação entre departamentos. Risco de perder parte da história e do conhecimento quando as pessoas-chave se aposentarem.
Recursos	Não definido	Orçamento para experiências e orçamentos específicos para acessibilidade nos novos projectos	Recursos sempre ajustados ao Plano	Os recursos são alocados para desenvolver as acções definidas	
Comunicação e marketing	Má imagem da administração quando as reivindicações das associações chegaram aos <i>media</i> .	A reputação dos políticos cresceu junto das organizações de pessoas com deficiência e o sucesso dos Jogos Paralímpicos melhorou a reputação da cidade em relação à acessibilidade	Muitos convites para apresentar o sistema de gestão de acessibilidades; Visitantes de todo o mundo quiseram saber mais sobre o sistema de gestão: implicações positivas nos <i>media</i> .	Necessidade de melhoria da comunicação interna e foi percebida a necessidade de disseminação através de publicações.	Reputação da cidade tem vindo a perder peso pois as expectativas são altas e são esperados desenvolvimentos que não se materializaram. Na web o tema aparece relacionado com deficiência.

TÍTULO / ASSUNTO:	Acessibilidade de percursos e edifícios públicos em Saronno
RESUMO:	Acompanhamento do Plano de Eliminação de Barreiras Arquitectónicas da cidade de Saronno
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Comune di Saronno (Varese – Itália)
LOCAL DA SEDE:	Saronno/Itália
PAÍS:	Itália
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	1994
ANO DE FIM DO PROJECTO:	2006 (Acompanhamento está a ser planeado)
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Isabella Steffan
DESCRIÇÃO:	Em 1994, 30 edifícios públicos e todos os percursos da cidade foram analisados, sendo planeadas e levadas a cabo várias intervenções prioritárias. Depois de 10 anos, o trabalho planeado foi executado em todos os edifícios. O que é particularmente inovador neste projecto é que pela primeira vez foi definido que cada edifício público deveria ser ligado por uma rede de percursos públicos acessíveis (apesar de ser necessário realizar mais trabalhos).
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	Arch. Renato Cattaneo e Dott Dário Lucano (Conselheiros) – Arch Massimo Steveenazzi (urbanistica@comune.saronno.va.it)

	Fase de Consciência (antes de 1994)	Fase Inicial (1994-1996)	Fase de Desenvolvimento (1996-2006)	Fase de Consolidação (2007-20??)	Comentários
Compromisso do decisor	As associações locais representantes de pessoas com deficiência apelaram às autoridades locais para eliminarem as barreiras arquitectónicas (principalmente ruas e edifícios públicos)	A municipalidade elaborou um concurso sobre o tema tendo sido ganho pela Studio Steffan e Studio ADR, uma empresa consultora em <i>Design for All</i> .	Os departamentos técnicos do Municipio acompanharam o projecto ao longo de todo o processo, fornecendo as plantas e documentos técnicos necessários.	Após a celebração do contrato com a empresa consultora, os departamentos municipais executaram a eliminação das barreiras arquitectónicas.	A municipalidade gostaria de promover a acessibilidade e segurança num percurso estratégico que deveria ligar as várias escolas da cidade.
Coordenação e continuidade		A empresa consultora era responsável pelas actividades de coordenação	Ao longo de dois anos, a municipalidade nomeou um engenheiro para colaborar com o coordenador.	Depois de finalizado o contrato, o municipio assumiu as actividades que ainda não tinham sido executadas	Elevada rotação do pessoal do município levou a perdas nos contactos entre estes e os consultores

Networking e participação		Desde o início do projecto, que as associações locais das pessoas com deficiência estão envolvidas	Dois anos após a fase de supervisão foi realizada uma conferência pública final.	O trabalho tem vindo a ser desenvolvido nos últimos 8 anos (até aos dias de hoje)	Acompanhamento tem vindo a ser planeado
Planeamento Estratégico	O Município quis desenvolver um Plano Estratégico para a eliminação de barreiras arquitectónicas em todo o território	O Plano proposto pelos arquitectos que ganharam o concurso foi coordenado com os planos existentes como o plano de gestão de tráfego, vias cicláveis e segurança rodoviária.		O Plano foi envolvido nos planos de gestão do território	
Gestão do conhecimento		A empresa contratada desenvolveu software que permite ao município gerir as prioridades dos trabalhos a realizar e as metodologias e soluções a adoptar	Ministrada formação aos funcionários públicos que utilizavam o software. Foi também ministrada formação aos funcionários que trabalham “no terreno”	O município ainda utiliza o software	Ponto crítico: devido a elevada rotação do pessoal do município, é difícil assegurar a continuidade no uso do software
Recursos		A maior parte das despesas incorridas foram suportadas pelo orçamento que resulta de uma lei específica da Região da Lombardia que autoriza as autoridades públicas a utilizar 10% das taxas de urbanização para a acessibilidade.			O orçamento conseguido através da Lei Regional da Lombardia é continuamente alocado
Comunicação e marketing	O interesse surge através da emissão do concurso	A municipalidade envolveu, desde o início do projecto, as associações locais representativas de pessoas com deficiência	Ao fim de dois anos da fase de supervisão os cidadãos de Soronno foram convidados a participar numa conferência final	Experiência publicada como um caso de estudo em revistas da especialidade e em conferências nacionais e internacionais	

TÍTULO / ASSUNTO:	“Percurso de vida” para os edifícios e acessibilidade urbana
RESUMO:	Implementação do Plano local para a eliminação de barreiras arquitectónicas através de um estudo empírico das barreiras existentes
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Municipalidade de Lodi (Milão – Itália)
LOCAL DA SEDE:	Lodi/Itália
PAÍS:	Itália
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2006
ANO DE FIM DO PROJECTO:	2008
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Isabella Steffan
DESCRIÇÃO:	O projecto tem como objectivo melhorar e implementar o Plano local para a eliminação de barreiras arquitectónicas, através de um estudo empírico sobre as barreiras existentes. As pessoas com deficiência sublinharão os obstáculos que normalmente enfrentam nas suas actividades diárias. O estudo conta ainda com os estudantes de uma escola técnica, de forma a complementar a sua formação com um projecto específico nestes temas. O Gabinete Técnico Municipal irá tomar as medidas necessárias para a eliminação das barreiras existentes e será complementada por diferentes organizações com competências nesta área que serão incentivadas a tornar as suas estruturas acessíveis a curto prazo.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	Silvana Cesani – Vereadora (silvana.cesani@comune.lodi.it)

	Fase de Consciência (antes de 2006)	Fase Inicial (2006)	Fase de Desenvolvimento (2008)	Fase de Consolidação (2008-20??)	Comentários
Compromisso do decisor	A autoridade Local apercebeu-se que após um Plano Especifico (PEBA) algumas barreiras ainda prevaleciam, portanto pediu ao Comité Local e Regional para melhorar o Plano.	Luz verde para assinar um acordo entre o Municipio de Lodi, o CRABA, o CLEBA, o Instituto Técnico “A. Dassi”(Secção de estudos).	O Gabinete Técnico Municipal acompanha todo o processo.	O Gabinete Técnico Municipal está a estudar se há possibilidade de colaborar de forma contínua neste tema.	O Município de Lodi conseguiu mostrar aos cidadãos o seu compromisso permanente para a eliminação das barreiras arquitectónicas.
Coordenação e continuidade		Respresentantes do CRABA/CLEBA são responsáveis pela coordenação.	Os gabinetes dos Vereadores das obras públicas, planeamento urbano e acção social são os pontos de		Os Vereadores estavam muito interessados em mostrar aos cidadãos o seu compromisso para

			contacto entre a Municipalidade e os coordenadores		a eliminação das barreiras arquitectónicas
Networking e participação		Grupo de trabalho composto por associações de pessoas com deficiência, Instituto Técnico e profissionais como tutores.	O grupo encontra-se periodicamente, para acompanhar e medir o progresso em direcção aos objectivos	O objectivo é manter activa a colaboração entre o gabinete técnico e o CLEBA	
Planeamento Estratégico	O objectivo foi melhorar o Plano existente com soluções de <i>Design</i> e remover as barreiras que restaram.		Não existe um plano estratégico específico, mas as intervenções necessárias feitas rapidamente.	Prespectivas para a realização do Plano Estratégico entre 2008 e 2009.	
Gestão do conhecimento		Foram agregados os peritos relevantes: Gabinete Técnico Municipal, profissionais do sector privado e professores da Escola Técnica.	A transferência de conhecimentos foi feita principalmente dos peritos para os estudantes da Escola Técnica como parte do objectivo académico ligado ao projecto.	O objectivo é criar os fundamentos para o desenvolvimento, no âmbito do Gabinete técnico, competências específicas e sensibilidade relativas às acessibilidades.	
Recursos		Projecto mantido com base no voluntariado. Tem um orçamento baixo para cobrir as despesas de tutoria e despesas operacionais.	Projecto mantido com base no voluntariado. Tem um orçamento baixo para despesas de tipografia e organização de seminários.		No orçamento preliminar do Município para 2008, foi proposto uma quantidade substancial de recursos para a elaboração de Plano.
Comunicação e marketing			Elaboração e produção de livro acerca da experiência do projecto.	Experiência do projecto publicada em diversas revistas e apresentada em conferências nacionais e internacionais.	

TÍTULO / ASSUNTO:	Acessibilidade dos Serviços de Saúde de Maccabi
RESUMO:	Estudo de casos que reflecte o processo de planeamento e execução da beneficiação de 70 diferentes instituições de saúde (tais como clínicas, laboratórios, instalações etc PT), em todo o país, para se adequar a todos os utentes.
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Serviços de Saúde de Maccabi - Divisão de Património e Logística
LOCAL DA SEDE:	Tel-Aviv
PAÍS:	Israel
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2005
ANO DE FIM DO PROJECTO:	2008
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Judith Bendel
DESCRIÇÃO:	-
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	http://www.access-unlimited.co.il or Bendelj@hotmail.com

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	Dir. dos Serviços de Saúde de Maccabi estava consciente das novas leis de igualdade de direitos que incluem capítulo sobre acessibilidade para instalações públicas e os serviços. Responsável do Dep ^o Logística nomeou chefe de pessoal (arquitecto), que frequentou curso sobre acessibilidade.	"Maccabi" assinou um acordo com a "Acesso Ilimitado" para tornar 20 instalações de serviços de saúde de Maccabi acessíveis para todos.	O coordenador é envolvido na fase de planeamento.	Resultado da 1ª fase do trabalho apresentado ao director que deu luz verde a intervenções em mais 50 instalações. A ideia de melhorar as actuais instalações foi alargada a novas instalações, e passou a ser a norma para todas as instalações de serviços de saúde.	Apesar do custo, o compromisso dos directores tem sido aprofundado.
Coordenação e continuidade		Responsável do Dep.de construção do Maccabi foi nomeado coordenador entre a "Acesso Ilimitado" e os diferentes depart ^{os} e instalações de saúde.	Realizadas reuniões com dir. regionais e dir. de instalações para os envolver desde o início. Elemento de cada região nomeado coordenador regional.	As visitas de auditoria e consultoria posteriores foram coordenadas com as equipas relevantes em cada instalação.	

Networking e participação		O envolvimento das pessoas com deficiência foi coordenado pela “Acesso Ilimitado”.	Foram realizadas reuniões entre directores regionais e de instalações para recolher informações gerais acerca das questões comuns de acessibilidade.	Foram desenvolvidas equipas de trabalho para cada região incluindo os arquitectos que foram designados para conceptualizar a parte física do plano.	
Planeamento Estratégico		Os principais objectivos e calendarização das diferentes etapas do projecto foram fixados para todas as regiões.	O plano consistia em auditar, calcular o orçamento e o plano operacional para cada estabelecimento.		Até agora cerca de 75% do projeto foi concluído.
Gestão do conhecimento	Embora exista um quadro legal restrito, existe uma vasta discrepância entre os requisitos e a falta de profissionais com conhecimento.	O pessoal da “Acesso Ilimitado” prestou apoio aos profissionais do Maccabi.	Foi organizada uma conferência que incluiu profissionais de outras organizações bem como o Comissariado de igualdade de direitos para as pessoas com Deficiência.	O pessoal da “Acesso Ilimitado” tornou-se parte integrante da equipa de trabalho.	
Recursos			Maccabi disponibilizou financiamento para todo o projecto.	Os recursos foram essencialmente ajustados aos planos.	Considerações do Orçamento resultaram na escolha de planos específicos para cada instalação. P. Exº, numa ocasião a decisão foi mover um serviço para outra instalação.
Comunicação e marketing		Introduzida informação sobre acessibilidade em todas as publicações dos serviços. Foi produzida uma nova forma de informação verbal em CD.			

TÍTULO / ASSUNTO:	Acessibilidade nos serviços de Caminhos de Ferro do Luxemburgo
RESUMO:	Resultados da cooperação entre os caminhos-de-ferro nacionais do Luxemburgo e o Centro Nacional de Informação da Deficiência
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Société des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL)
LOCAL DA SEDE:	Luxemburgo
PAÍS:	Luxemburgo
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2007
ANO DE FIM DO PROJECTO:	A decorrer
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Silvio Sagramola
DESCRIÇÃO:	
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	http://www.cfl.lu and http://www.welcome.lu

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	A Info-Handicap teve longos contactos com a empresa nacional de caminhos-de-ferro tendo em conta questões relacionadas com a acessibilidade.	Em 2000, a CFL começou a recolher sistematicamente informações sobre a acessibilidade nas estações ferroviárias e material circulante no Luxemburgo.	Acessibilidade das estações é avaliada continuamente. Acesso de pessoas com mobilidade reduzida através de rampas móveis e plataformas especiais. Nova geração de comboios equipado com rampas e casas de banho acessíveis. Obras de renovação realizadas conforme a legislação.	Idem	Mudanças no pessoal e a nível organizacional aumentam o risco de, repetidamente, serem postos em causa os procedimentos previamente acordados.
Coordenação e continuidade	Ao longo dos anos, os agentes foram mudando, em ambos os lados, devido a mudanças pessoais e organizacionais.	Devido à estrutura organizacional da CFL, as competências são divididas e detidas por diferentes pessoas e departamentos	Idem		Legislação europeia exige separação entre a gestão das infra-estruturas e o uso da rede de caminho de ferro. Tal dificulta a abordagem coerente de

<p>Networking e participação</p>		<p>A CFL colabora com a Info-Handicap e o formato da network depende da tarefa a ser realizada (aconselhamento técnico, aumento de consciencialização, gestão de reclamações)</p>	<p>Idem</p>		<p>acessibilidade. Infraestruturas (plataformas, estações de caminho de ferro, edifícios, etc) estão sob a autoridade do Estado, sendo o equipamento circulante pertencente a diversos operadores privados. (SNCF, SNCB, CFL,...)</p>
<p>Planeamento Estratégico</p>		<p>A CFL contratou a Info-Handicap e os seus principais parceiros para levar a cabo uma análise das estações.</p>	<p>As estações foram verificadas e a CFL inclui aspectos de acessibilidade no planeamento e trabalhos de renovação</p>	<p>O objectivo é tornar o máximo de elementos infraestruturais e organizacionais acessíveis</p>	
<p>Gestão do conhecimento</p>		<p>Devido à estrutura organizacional da CFL, o conhecimento é retido nos vários departamentos</p>			
<p>Recursos</p>		<p>Recursos disponibilizados quando há acordo nas actividades a serem financiadas</p>			
<p>Comunicação e marketing</p>		<p>A CFL apoiou a publicação do CEA em 2003 e participa em conferências públicas relacionadas com o tema.</p>	<p>Publicado um guia de caminho de ferro para passageiros com mobilidade reduzida. Detalhes sobre a acessibilidade das estações estão disponíveis em http://www.cfl.lu ou http://www.welcome.lu</p>		

TÍTULO / ASSUNTO:	Toerisme voor iedereen (Turismo para Todos)
RESUMO:	O projecto Turismo para Todos é uma iniciativa que visa estimular (económica e socialmente) o invest ^o . no sector turístico. O projecto co-financia as boas práticas de empreendedores turísticos
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Provincia de Limburg
LOCAL DA SEDE:	Heerlen
PAÍS:	Holanda
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2006
ANO DE FIM DO PROJECTO:	2008
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	George Van Lieshout, Gestor do Programa
DESCRIÇÃO:	Fase 1: “Early Adopters”; Fase 2: Disseminação; Fase 3: Efeito Bola de Neve; Fase 4: Actividade Empresarial
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.ng4all.nl

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	Gov. da Província de Limburg procurou iniciativas com impacto nos idosos que resultassem em oportunidades de negócio de abordagem inovadora	Encontrados novos impulsos económicos. As pessoas com necessidades especiais beneficiam do interesse no turismo sénior	O Turismo para Todos foi baseado em anos de experiência em consultoria no campo da acessibilidade	O projecto iniciou-se com um subsídio. Após dois anos as actividades foram continuadas pela iniciativa privada	Teve muita visibilidade na Holanda
Coordenação e continuidade	Cooperação público-privada foi estabelecida para alcançar os objectivos	A Câmara de Comércio, o Governo Provincial e vários parceiros do projecto formaram um Quadro de Conselheiros	Sempre que possível, através da internet: Os procedimentos são disponibilizados na net. São tão transparentes quanto possível.	O projecto teve poucas reuniões. Grande parte do trabalho foi feito no terreno.	O sucesso do projecto está na simplicidade: não existe burocracia. Decisão rápida. Apenas um parceiro toma a decisão
Networking e participação		O projecto começou por seguir o exemplo de uma iniciativa semelhante da Belgica: Turismo da Flandres	Organizar reuniões de negócios e de “meet and greet”. Comunicar a melhoria da qualidade e de rentabilidade.	Criar contactos a longo prazo. Monitorar empreendedores por período de 3 anos para que os efeitos do invest ^o sejam visíveis.	

<p>Planeamento Estratégico</p>		<p>O projecto começou por atrair empreendedores individuais.</p>	<p>Estes empreendedores formaram o grupo de <i>Early Adopters</i>. Estes, por sua vez, estimulam os seus colegas a seguirem o seu exemplo (efeito bola de neve).</p>	<p>O terceiro passo é organizar iniciativas que promovam boas práticas público - privadas com as comunidades locais. Os empreendedores do sector turístico e governos locais investem nos mesmos objectivos de acessibilidade.</p>	<p>Desenvolver uma fórmula deste projecto e exportá-la para outras regiões e países.</p>
<p>Gestão do conhecimento</p>	<p>Aprender com os outros: não “reinventar a roda”.</p>	<p>Usar os procedimentos existentes. Permitir aos empreendedores fazer o máximo que possam, utilizando a auto-avaliação (ferramentas de internet).</p>	<p>Deixar a internet fazer o trabalho. Incentivo ao <i>networking</i>.</p>	<p>Comunicar os sucessos.</p>	
<p>Recursos</p>		<p>Províncias criaram fundo de 300.000 eur. Empreendedores recebem no máx. 10.000 € para investir em projectos que beneficiem idosos e pessoas com necessidades especiais</p>	<p>Projecto co-financia empreendedores que invistam mais de 20.000 €. Estes recebem um <i>voucher</i> de 10.000 €.</p>	<p>Efeito Multiplicador: cada euro de subsídio prestado pela Província foi multiplicado por empreendedores privados. O orçamento total ao fim de 2,5 anos foi de 1,2 milhões de euros (invest^o público + invest^o privado)</p>	<p>A CSR procurou que empresas privadas com responsabilidade social (Bancos, p.e.) pagassem os juros do projecto. Estes vêem a combinação dos impulsos económicos com a necessidade social.</p>
<p>Comunicação e marketing</p>	<p>Começou-se com a ajuda de organizações do sector turístico e foruns de empregadores.</p>	<p>Organização de emissões sobre a temática em Televisões locais: muito eficaz</p>	<p>Elaborar uma estratégia de <i>Branding</i> muito clara: uma imagem própria, facilmente sentida e reconhecida</p>	<p>Publicação de livro onde estão descritas as melhores práticas. O livro também explica como foi investido o dinheiro dos contribuintes</p>	<p>“Make it sexy!!!” não falar sobre a deficiência ou a doença: falar sobre oportunidades. Ser orgulhoso</p>

TÍTULO / ASSUNTO:	Acessibilidade do Campus Universitário de Novi Sad
RESUMO:	Este quadro fornece uma análise do processo de criação de um Campus Universitário acessível em Novi Sad e o estudo das actividades realizadas com o objectivo de criar uma envolvente acessível.
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	-
LOCAL DA SEDE:	Novi Sad
PAÍS:	Sérvia
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	Não se encontra exactamente definido
ANO DE FIM DO PROJECTO:	Não definido
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Miodrag Pocuc
DESCRIÇÃO:	Descrição do processo de criar e aumentar a consciência e a criação de um Campus Acessível na Universidade de Novi Sad iniciado pela Ass. de Estudantes com Deficiência de Novi Sad (NSASD)
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.czuns.org

	Fase de Consciência 2001 - 2002	Fase Inicial 2002 - 2003	Fase de Desenvolvimento 2003 – 2008	Fase de Consolidação 2008 - ...	Comentários
Compromisso do decisor	NSASD iniciou acções para aumentar a consciencialização da inacessibilidade na Universidade de Novi Sad (UNS). A UNS disponibilizou à NSASD instalações no Campus.	A entidade fundadora da UNS é a Província de Vojvodina e não a cidade de Novi Sad, por isso, os membros da NSASD concluíram que teriam que tratar da acessibilidade do Campus da UNS.	Os membros do NSASD decidiram organizar seminários sobre a temática da acessibilidade ao nível da Universidade, da cidade, da Província de Vojvodina e da República da Sérvia	Obras feitas têm em conta acessibilidade limitada ao nível da remoção de barreiras arquitectónicas e/ou instalação de sinais luminosos sonorizados em passagens de peões.	O aspecto negativo é a emergência de peritos auto proclamados que não têm em conta aspectos de acessibilidade como os serviços e/ou comunicação.
Coordenação e Continuidade	Vários entusiastas e estudantes procuram informação sobre acessibilidade, organizaram e/ou frequentaram eventos sobre acessibilidade.	Existe vontade política do município e da província: a NSASD contactou empresas públicas encarregadas da gestão dos espaços públicos. Não existia coordenação oficial.	Cooperação entre o Inst Mun. Construção e a UNS. Barreiras no interior e exterior do Campus foram removidas. Faculdades têm que tornar edifícios acessíveis.	Ainda não existe coordenação oficial, mas existe a ideia de preparar uma espécie de plano estratégico que poderá ser implementado.	Inexistência de coordenação oficial é uma das principais deficiências. Leva a soluções incorrectas e existem faculdades que não cumpriram as obrigações.
Networking e Participação	NSASD juntou equipa representante de ONG da cidade, empresas	A NSASD faz <i>networking</i> com outras ONG envolvidas em	A NSASD participa em numerosos eventos relacionados com a	Troca de informações e <i>networking</i> significativo com organizações	Muito tem sido feito nas áreas de <i>networking</i> e troca de informações.

	públicas e da comunidade para actuarem na eliminação de barreiras architect.	temas relacionados com a acessibilidade e participa em conferências nacionais.	acessibilidade e desenvolve trocas de experiências com outras organizações	estrangeiras envolvidas em temas de acessibilidade.	Ainda resta margem para futuras melhorias
Planeamento Estratégico	Grupo de trabalho de Acessibilidade foi a resposta a uma necessidade, sem análise global da acessibilidade na cidade	Existe um plano a curto prazo para fazer algumas coisas em pequena escala ou numa área limitada, dando pelo menos, um pequeno passo.	Nenhum	Ainda não existe um plano claro, mas existe a consciência de que um plano global de acessibilidade municipal é necessário.	A inexistência de um Plano e a falta de uma visão global é uma das principais deficiências do trabalho implementado nesta área.
Gestão do conhecimento	Não existe noção concreta de como e quando deve ser feita. Faltam contactos entre as organizações locais e organizações estrangeiras com experiência nestes trabalhos. Não existiam publicações em serviço sobre acessibilidades.	Os representantes da NSASD começaram por procurar publicações profissionais nesta área.	A NSASD traduziu obras relacionadas com a acessibilidade que foram distribuídas. Na iniciativa da NSASD, a Fac. de Ciências Técnicas (FTS) expôs o tema da acessibilidade sem consultar as ONG, resultando em erros de interpretação	Autoridades aceitam a necessidade de ampliar conhecimento e financiam despesas de participação eventos desta área. Existe um aumento de pesquisa em acessibilidade. Em 2008/09 a FTS irá apresentar novo tema: o Design Universal	Os resultados são mais visíveis nas áreas da educação e no aumento da consciência e gestão de <i>know-how</i> . A FTS compreendeu que durante a apresentação de um tema é essencial comunicar com as ONG e peritos da área
Recursos	Não existiam recursos para suportar o trabalho no campo das acessibilidades.	A NSASD tentou pesquisar factos relacionados com a acessibilidade e explorar possíveis soluções. Não existiam fundos disponíveis.	Alcançar acessibilidade do espaço do campus da UNS foi uma iniciativa do Instituto de Municipal de Construção. Continuou a não existir orçamento disponível.	Ministros apoiam projectos que promovam a acessibilidade apesar de não existir um orçamento para financiar iniciativas que a fomentem.	Nenhum dos trabalhos realizados foi financiado por uma linha de “investimento”. Por isso, o trabalho realizado é limitado e tem falta de monitorização.
Comunicação e marketing	Muito pobre. Acessibilidade não era um tema importante para os <i>media</i> .	Não existiu uma comunicação contínua e sistemática com o público.	Tema aumentou de peso na cobertura dos <i>media</i> , mas numa perspectiva de caridade	A acessibilidade é publicamente muito mais discutida como um direito humano.	Falta enquadramento estratégico na comunicação por parte dos <i>stakeholders</i> .

TÍTULO / ASSUNTO:	Acessibilidade do Edifício Belliard – Bruxelas
RESUMO:	Projecto de <i>Design for All</i> do Edifício Belliard, sede da CESE e da CoR (Comité das Regiões)
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Comité Económico e Social Europeu (CESE)
LOCAL DA SEDE:	Bruxelas
PAÍS:	Bélgica
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2003
ANO DE FIM DO PROJECTO:	2003
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Arq. Mitzi Bollani
DESCRIÇÃO:	Arquitecto & Designer – Perito em <i>Design for All</i> _ Acessibilidade, Saúde & Segurança.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.mitzibollani.com

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	Em Dezembro de 2002 a CESE anunciou um concurso público para verificar a acessibilidade do Edifício Belliard durante a sua reconstrução (50,000 metros quadrados). Uma empresa consultora em <i>Design for All</i> ganhou o concurso.	Em Fevereiro de 2003 a consultora inspeccionou o edifício, verificou o projecto e emitiu um parecer: 18 dos novos elevadores não tinham a dimensão adequada, existiam degraus na aproximação a todas as divisões, incluindo casas de banho “acessíveis”.	Conclusões da auditoria apontaram para tornar todos os espaços acessíveis (salas de conferência (cabines dos intérpretes, salas dos jornalistas, restaurantes, bar, livraria, áreas de estacionamento), redução dos riscos no caso de acidente ou incêndio.	As conclusões respeitaram o projecto inicial na quase totalidade e não aumentou os custos de reconstrução. O arquitecto construtor concordou com as alterações propostas e levou-as a cabo	Com os conselhos da consultora o projecto foi além do cumprimento das normas legais.
Coordenação e continuidade		Na 1ª reunião entre a gestão do CESE, os arquitectos e a consultora foi aumentada a consciência do conceito de “ <i>Design for All</i> ”- Acessibilidade, Saúde e Segurança para Todos, incluindo pessoas com mobilidade condicionada.			

Networking e participação					
Planeamento Estratégico	Os conselhos da consultora não estão limitados só à acessibilidade. Estendem-se à metodologia inovadora de <i>DESIGN FOR ALL</i> , também incluindo a segurança e saúde.	A estratégia era cobrir a responsabilidade perante terceiros (visitantes e trabalhadores) relativa à acessibilidade, segurança e saúde; possibilitando aos arquitectos manterem o seu projecto e ainda melhorá-lo; evitando atrasos e aumento nos custos de construção.	Todas as solicitações foram respondidas com sucesso no que diz respeito aos parâmetros construtivos vistos anteriormente.		
Gestão do conhecimento	Apresentação do resultado da auditoria e inspecção do edifício para acordar os prazos de trabalho com o construtor.	O dep. Técnico do CESE monitorizou, ao longo dos trabalhos, a correcta implementação das melhorias propostas	Os arquitectos ficaram agradados com os conselhos de DfA e por aprenderem esta metodologia. Os arquitectos e o responsável oficial do CESE verificaram que a acessibilidade e <i>DESIGN FOR ALL</i> não estavam incluídos nas regras do “Livro Azul”.	O grupo de peritos (EGA), sob o mandato da EC em 2003, informou o gabinete responsável pela Emenda “Livro Azul” de que a acessibilidade, assim como o <i>Design for All</i> , estavam omissos.	
Recursos	O orçamento para o trabalho de consultoria foi fornecido pelo CESE.	A estratégia consistiu em evitar custos extra.	Os custos extra foram evitados com sucesso.		
Comunicação e marketing					

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

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

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

TÍTULO / ASSUNTO:	A região modelo Turismo para Todos de da Floresta de Thuringian
RESUMO:	A direcção da Associação do Parque Natural da Floresta de Thuringian quis assegurar a vantagem competitiva da implementação do turismo para todos como padrão de qualidade
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Associação do Parque Natural da Floresta de Thuringian
LOCAL DA SEDE:	Friedrichshöhe
PAÍS:	Alemanha
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2001
ANO DE FIM DO PROJECTO:	2006
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Markus Rebstock (Instituto de Planeamento Espacial e de Transportes; Universidade de Ciências Aplicadas de Erfurt)
DESCRIÇÃO:	O principal objectivo do projecto foi desenvolver uma região rural e montanhosa na Alemanha como modelo em Turismo para Todos. Para tal, foram realizados cerca de 25 projectos ao longo de toda a cadeia de serviço turístico durante o período de vigência. Várias instituições participaram no projecto, incluindo universidades, consultores, agentes turísticos e associações de pessoas com deficiência.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.verkehr-und-raum.de

	Fase de Consciência (antes de 2001)	Fase Inicial (2001)	Fase de Desenvolvimento (2001-2006)	Fase de Consolidação (processo contínuo)	Comentários
Compromisso do decisor	Uma organização privada iniciou o projecto mas teve dificuldades com os procedimentos formais e a legislação.	A Associação do Parque Natural da Floresta de Thuringian (APNFT) adoptou o projecto elaborado pela organização privada.	A APNFT ficou responsável pelo gabinete do projecto e pelo pessoal do gabinete.	A APNFT é responsável pela implementação dos projectos participantes após o final do projecto.	Devido a problemas legais no inicio do projecto, a reputação do projecto era muito má junto do Governo Regional.
Coordenação e continuidade	A organização privada coordenou a primeira versão da candidatura do projecto a financiamento pelo Ministério para a Pesquisa e Desenvolvimento	A APNFT adoptou a responsabilidade pela coordenação dos futuros projectos, que a região teve de desenvolver.	O gabinete de projecto teve que acompanhar os projectos e foi responsável por dar apoio aos parceiros dos projectos.	O gabinete de projecto foi encerrado após o final do projecto.	A responsabilidade de coordenação mudou várias vezes durante o processo, portanto a continuidade foi um problema sério.

<p>Networking e participação</p>	<p>Na preparação do 1º esboço do projecto, foi criada uma organização constituída por membros do sector turístico e pessoas com incapacidades.</p>	<p>A rede regional “InnoRegio-Netzwerk” foi estabelecida com agentes locais do sector turístico, administrações e todos os membros do projecto.</p>	<p>A InnoRegio-Netzwerk reuniu-se várias vezes para coordenar e votar as novas partes do projecto e para discutir os seus resultados preliminares e finais.</p>	<p>Após o final do projecto foram feitos esforços para continuar com a InnoRegio-Netzwerk. Para tal foi criada em 2007 a organização privada BAREGIO.</p>	<p><i>Networking</i> foi um dos factores de sucesso dos projectos porque o Turismo Para Todos precisa de produtos e cooperação ao longo da cadeia de serviços</p>
<p>Planeamento Estratégico</p>	<p>Na 1ª versão do projecto foi desenvolvida uma estratégia global na qual todos os projectos parceiros tiveram de encaixar.</p>	<p>Para obter uma base substanciada para planear potenciais projectos parceiros bem sucedidos, foi elaborado um Plano Estratégico por um consultor profissional de turismo.</p>	<p>Desenvolver projectos ao longo da cadeia de turismo acessível, o gabinete de projecto coordenou as ideias dos projectos parceiros em relação à estratégia global.</p>	<p>Alguns projectos continuaram a implementar as medidas após o fim oficial. Alguns projectos no campo dos transportes públicos e novas tecnologias de mobilidade foram implementados.</p>	<p>O planeamento estratégico foi importante e bem sucedido ao não apoiar ideias que não tinham enquadramento na estratégia global. Foi possível fazer projectos em toda a cadeia de serviços turísticos.</p>
<p>Gestão do conhecimento</p>	<p>Exceptuando a boa ideia do tema do projecto, verificou-se falta de conhecimentos técnicos.</p>	<p>Organizações de pessoas com deficiência e consultores reuniram-se com a InnoRegio-Netzwerk debatendo as principais necessidades dos grupos alvo.</p>	<p>Todos os projectos mostraram os resultados finais e preliminares nas reuniões para que cada membro tenha a possibilidade de beneficiar do saber gerado.</p>	<p>Muitos projectos publicaram os seus resultados em relatórios para que cada membro da rede pudesse consultar certas temáticas.</p>	<p>Publicação dos principais resultados sem qualquer custo, permitiu fazer chegar a informação a todos os países de língua alemã interessados.</p>
<p>Recursos</p>	<p>Para a preparação do 1º esboço do projecto foram utilizados capitais e recursos humanos próprios.</p>	<p>O ministério alemão de Pesquisa e Desenvolvimento nomeou o pessoal para o gabinete do projecto</p>	<p>O ministério alemão de Pesquisa e Desenvolvimento alocou 7 milhões de euros ao projecto.</p>	<p>Após o final do projecto, foram necessários novos recursos financeiros. Nalgumas temáticas o gov. regional fez o acompanhamento</p>	<p>Foi alocado dinheiro suficiente. Contudo o financiamento foi apenas aprovado para investigação e não para a implementação.</p>
<p>Comunicação e marketing</p>	<p>A organização privada produziu um mapa da região para promover a ideia geral do projecto</p>	<p>Empresa de marketing desenvolveu design corporativo para a região que deveria ser utilizado em todos os projectos.</p>	<p>Gabinete do projecto emitiu várias notas de imprensa para jornais locais e regionais e conferencias. Foi publicada edição especial.</p>	<p>Alguns resultados de projectos foram entregues a agentes locais de forma a implementarem os resultados.</p>	<p>Apesar do marketing bem sucedido, seriam bem-vindas mais actividades para a promoção do projecto na região.</p>

TÍTULO / ASSUNTO:	Parques Infantis Públicos Para Todos em Münster
RESUMO:	A Câmara Municipal de Münster quer desenvolver parques infantis que sejam acessíveis para todos oferecendo a possibilidade de poderem brincar crianças com e sem deficiência.
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Cidade de Münster
LOCAL DA SEDE:	Münster
PAÍS:	Alemanha
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	1995
ANO DE FIM DO PROJECTO:	Processo contínuo
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Doris Rüter (coordenador para as pessoas com deficiência da cidade de Münster)
DESCRIÇÃO:	A Câmara Municipal de Münster tem vindo a desenvolver uma lista de critérios para equipamentos de parques públicos infantis. Os pais de crianças com deficiência e as próprias crianças estiveram envolvidos no processo.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.muenster.de/komm, (Publikationen, Integratives Spielen auf öffentlichen Spielplätzen)

	Fase de Consciência (antes 1995)	Fase Inicial (1996)	Fase de Desenvolvimento (1996-1997)	Fase de Consolidação (processo contínuo)	Comentários
Compromisso do decisor	Os pais informaram a Câmara que desejavam que os parques tivessem pelo menos um equipamento utilizável por crianças com deficiência. Isto é importante para mostrar às crianças que a inclusão é possível.	A comissão para a integração de pessoas com deficiência apresentou uma moção aos vereadores do município (responsáveis pelos parques infantis) e sugeriu colocar pelo menos 1 equipamento em cada parque.			O argumento que o objectivo não é criar parques especiais para crianças com deficiência mas sim oferecer a possibilidade para todas as crianças e incentivar a integração foi muito importante.
Coordenação e continuidade		O coordenador para pessoas com deficiência da Câmara de Munster formou um grupo de trabalho encarregado de desenvolver soluções.			Foi muito importante existir um coordenador que conhecesse as necessidades quer do departamento de planeamento quer dos pais.

<p>Networking e participação</p>	<p>Os pais tiveram ainda o apoio de um grupo de trabalho da comissão para a promoção da integração de pessoas com deficiência de Munster.</p>	<p>Reuniões entre membros do “Depº Municipal dos Parques e Ambiente”, pais de crianças com deficiência e membro de comité consultivo para famílias de crianças deficientes.</p>		<p>Crianças envolvidas no planeamento dos parques infantis. As ideias são passadas a organizações de pessoas com deficiência. Possível ter em conta interesses de ambas as partes</p>	<p>Existiu boa networking durante todo o processo</p>
<p>Planeamento Estratégico</p>			<p>Grupo de trabalho elaborou lista de equipamentos utilizáveis por todas as crianças. O Depº de construção utiliza a lista como base para o planeamento de novos parques infantis.</p>	<p>Grupo de trabalho para integração de crianças com deficiência visitou parques infantis e ficou satisfeita com o resultados de utilizar a lista de equipamentos de brincar para todos.</p>	<p>Foi útil desenvolver a listagem. Ainda é a base de planeamento para novos parques e requalificação dos existentes.</p>
<p>Gestão do conhecimento</p>		<p>Pesquisa activa de informação acerca das necessidades das pessoas com deficiência nos parques infantis.</p>			
<p>Recursos</p>		<p>Não existe pessoal adicional</p>	<p>Não existem recursos financeiros adicionais</p>		<p>A abordagem de DfA, sistemática desde o início, resultou no não uso de recursos extra.</p>
<p>Comunicação e marketing</p>			<p>Resultados foram apresentados na Comissão para a promoção da integração de pessoas com deficiência, à comissão de crianças com deficiência e aos vereadores. Artigos em jornais locais</p>		

4.2 Estudo de casos simulados

TÍTULO / ASSUNTO:	Gestão de Acessibilidades nas escolas
RESUMO:	Caso simulado que mostra como este modelo pode ser utilizado para dar início ao planeamento das melhorias de acessibilidade num centro educativo em Espanha.
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Escola Primária
LOCAL DA SEDE:	
PAÍS:	Espanha
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	
ANO DE FIM DO PROJECTO:	
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Francesc Aragall
DESCRIÇÃO:	Para tornar uma escola acessível e garantir igualdade de oportunidades, é necessário, para além da remoção das barreiras físicas, adaptar também os materiais didácticos, a metodologia de ensino, sistemas de avaliação e interacção social entre os membros da comunidade. Tal pode apenas ser alcançado através da integração real das crianças no sistema de ensino regular.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	O Concelho Directivo (CD) e representantes da associação de pais decidem iniciar o processo.	Luz verde para dar início ao processo.	O plano apresentado pelo Comité encarregado do processo é aprovado.	CD aloca os recursos próprios necessários e busca recursos externos na administração competente	
Coordenação e continuidade		É nomeado um Comité de pais e professores e é nomeado um professor para delinear o Plano.	O coordenador organiza reunião com estudantes, pais e professores. Faz o acompanhamento, adapta Plano de Acção às circunstâncias e faz o respectivo reporte.	O coordenador faz <i>networking</i> com outra escola com o mesmo processo e procura outras áreas a melhorar para serem planeadas	

<p>Networking e participação</p>	<p>A inscrição de um estudante com deficiência obriga a escola a melhorar a acessibilidade.</p>	<p>A decisão de melhorar a acessibilidade da escola é comunicada a todos os pais, professores e estudantes utilizando a linguagem apropriada.</p>	<p>São realizadas diversas reuniões para dar conta dos melhoramentos e reuniões com outras administrações envolvidas no processo.</p>	<p>Acessibilidade e igualdade de oportunidades tornam-se um esforço comum a todos os níveis da escola.</p>	
<p>Planeamento Estratégico</p>		<p>São tomadas acções para tornar possível a participação de crianças com deficiência. Os principais objectivos são definidos para toda a escola.</p>	<p>São planeadas acções e etapas concretas de acordo com os recursos disponíveis.</p>	<p>Uma vez que o Plano de Acção esteja cumprido, dá-se início a um novo Plano para melhorar outras áreas.</p>	
<p>Gestão do conhecimento</p>		<p>Uma vez definidas as acções e os objectivos, o coordenador procura as competências necessárias quer internamente quer externamente</p>	<p>Os colaboradores da escola são formados e treinados nestes temas</p>	<p>É preparado um documento acerca dos critérios de acessibilidade e igualdade de oportunidades para informar os novos pais e professores.</p>	
<p>Recursos</p>		<p>As tarefas dos colaboradores são realocadas por forma a que alguns professores possam trabalhar neste tema. É definido um orçamento global.</p>	<p>As tarefas são coordenadas com outras administrações para identificar recursos externos.</p>	<p>A escola tem os recursos suficientes para fazer as melhorias necessárias.</p>	
<p>Comunicação e marketing</p>		<p>Usados todos os métodos de comunicação para dar a conhecer à comunidade a determinação da escola em tornar-se acessível.</p>	<p>As ferramentas de comunicação da escola tornam-se acessíveis.</p>	<p>Os sucessos são divulgados a todos os estabelecimentos de ensino do país.</p>	

TÍTULO / ASSUNTO:	Inclusão de critérios de Design for All na contratação pública
RESUMO:	Neste caso demonstramos como este modelo pode ser utilizado pelos gestores de projectos para preparar um projecto de inclusão de cláusulas de <i>Design for All</i> e Acessibilidade nos processos de contratação pública de uma determinada administração.
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Qualquer administração
LOCAL DA SEDE:	Em qualquer parte do mundo
PAÍS:	
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	
ANO DE FIM DO PROJECTO:	
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Francesc Aragall
DESCRIÇÃO:	De acordo com as Directivas EC 2004/EC/18 e 2004/EC/19 as administrações podem incluir, entre outros critérios sociais e ecológicos, critérios de acessibilidade e <i>Design for All</i> nas condições de selecção e avaliação para a contratação de empresas que providenciem produtos e serviços. Neste exemplo, apresenta-se uma situação simulada de uma administração que deseja incluir tais critérios no seu processo de contratação.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.build-for-all.net

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	Motivação: com um pequeno esforço quase todas as aquisições de uma administração podem ser acessíveis	Luz verde para uma experiência piloto.	Apoiar o processo e dar luz verde para incluir cláusulas em todas as contratações públicas.	Debater e declarar, de forma oficial, a intenção da administração em incluir por sistema este tipo de cláusulas.	A experiência positiva e o conhecimento obtido podem levar a adoptar outras cláusulas sociais (ex. sustentabilidade...)
Coordenação e Continuidade	A importância da acessibilidade é reconhecida e os políticos são encorajados a apoiar o processo.	Colaborador do Dep ^o jurídico coordena acções com responsáveis pela contratação pública para trabalhos no espaço público, sites da internet, veículos... Garantir a legalidade e procurar apoio técnico.	Criar uma rede com todos os emissores de contratação pública e apoiá-los na inclusão das cláusulas.	Monitorizar o sistema. Procurar outros temas potenciais de RSC (Responsabilidade Social Corporativa) para incluir no processo de contratação.	Falta de posições claras e gestão de risco complicam o trabalho de coordenação.

<p>Networking e Participação</p>		<p>Convidar os contratantes públicos, peritos em <i>Design for All</i>, utilizadores e fornecedores habituais para debater o assunto. Avaliação da experiência piloto.</p>	<p>Todos os participantes assumem o seu papel. São definidas regras de trabalho. As reuniões tornam-se regulares. Conhecimento adquirido e <i>Know-How</i> disseminado.</p>	<p>Manter estrutura e aquisição de conhecimentos. Cada departamento reporta os resultados e acompanha o processo.</p>	
<p>Planeamento Estratégico</p>		<p>Desejos e expectativas são estruturados. Acordo claro sobre que cláusulas incluir e como o fazer.</p>	<p>Plano bem definido de como incluir as cláusulas em todos os departamentos. Criação de especificações técnicas e sistemas de controlo da implementação na contratação pública.</p>	<p>Controlo permanente da qualidade e do sucesso.</p>	
<p>Gestão do conhecimento</p>	<p>Aparecimento de questões e do interesse</p>	<p>Procura do “estado da arte” enquadramento legal, documentação, etc). Consulta do site www.build-for-all.net . Identificação de necessidades de peritos externos.</p>	<p>Obtenção de conhecimentos de base através de (formação, informação, treino, conferências, etc). Transferência de <i>Know-How</i> para todos os departamentos.</p>	<p>Gestão do conhecimento criado. Fornecedores usuais são convidados a melhorar as cláusulas. Município participa na troca de experiências.</p>	
<p>Recursos</p>		<p>As necessidades são identificadas e a alocação de recursos clarificada</p>	<p>Tempo de trabalho do coordenador e algumas horas de consultoria externa.</p>	<p>Atribuir tarefas ao coordenador (coordenação, gestão do conhecimento, controlo de sucesso...)</p>	<p>Na ausência de recursos na fase inicial, a contratação de peritos externos é difícil.</p>
<p>Comunicação e marketing</p>	<p>Aparece o interesse (por experiências chave, <i>press releases</i>..)</p>	<p>Comunicação de intenções. Procurar troca de comunicação com o exterior.</p>	<p>Convencer fornecedores que por aceitarem as cláusulas eles aumentam as suas competências</p>	<p>Documentação e disseminação de resultados (discursos, apresentações, <i>website</i>). Controlo permanente da qualidade e sucesso.</p>	

TÍTULO / ASSUNTO:	Flag of Towns and Cities for All (Bandeira das Cidades e Vilas para Todos)
RESUMO:	Cidades que assumem o compromisso de melhorar constantemente a acessibilidade recebem em cada ano a Bandeira da Design for All Foundation (DfA-Fd)
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Qualquer cidade ou vila
LOCAL DA SEDE:	
PAÍS:	
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2007
ANO DE FIM DO PROJECTO:	Não definido
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Imma Bonet
DESCRIÇÃO:	Para receber a Bandeira das Cidades e Vilas para Todos a cidade deve assumir o compromisso de alocar pelo menos 2% do orçamento de investimentos em acções tangíveis que melhorem a acessibilidade nos seguintes âmbitos: espaço e transporte público, edifícios, serviços turísticos e culturais, serviços educativos e de saúde, informação ao cidadão e relacionamento entre a administração e os cidadãos. Deve ser assegurado que as acções recebem o apoio cívico através de processos participativos ou ONGs locais. As acções são avaliadas e validadas pela Design for All-Foundation.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	www.designforall.org

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	Líderes políticos vêm a Bandeira como instrumento para lidar de forma sistemática com os temas da acessibilidade.	Após estabelecer objectivos o presidente da autarquia assina protocolo com a DfA-Fd e recebe a Bandeira para o ano em curso	Luz verde dos políticos para desenvolver o processo. Ajuda ao coordenador nas relações com vários departamentos	Líderes políticos mantêm o compromisso e o sucesso na transferencia aos novos políticos eleitos	
Coordenação e continuidade	Funcionários responsáveis pela acessibilidade vêm na Bandeira uma ferramenta para aumentar o interesse dos políticos e da sociedade no tema	Nomeado oficialmente quem coordenará as relações entre o município e a DfA-Fd. Organização interna para atingir metas e relações com redes externas.	Estabelecimento de sistema de avaliação das acções, do orçamento, e adaptação do Plano Estratégico. Relatório de resultados para serem validados pelos políticos e a DfA-Fd.	Papel do coordenador torna-se permanente e converte-se em ponto de referência para o trabalho em rede, planeamento e recursos sobre acessibilidade e DfA. Melhorado sistema de informação dos depts	Seleccionar a pessoa com o perfil adequado é um assunto chave. São requeridas competências técnicas e de comunicação.

Networking e participação	Uma associação poderá propôr à cidade para se envolver no projecto para assumir o compromisso de melhorar a acessibilidade.	As partes interessadas, internas e externas, são informadas do envolvimento no Projecto.	Acções propostas pela cidade são discutidas e posteriormente comunicadas à DfA-Fd para redacção do acordo.	Participação formalizada e papéis definidos. A Rede participa no plano a médio prazo e dá conhecimento das acções levadas a cabo.	Experiências de trabalho participado podem ser transferidas para outros projectos.
Planeamento Estratégico		São definidas as primeiras linhas de acção.	Acções acordadas são compiladas num Plano Estratégico com metas concretas.	É definido um Plano Estratégico a médio e longo prazo.	Planos de Acessibilidade são uma forma eficiente de conduzir o processo de melhoria da acessibilidade
Gestão do conhecimento	A Rede da Bandeira como ferramenta para aprender sobre boas práticas de outras cidades e estabelecer comparações.	Os envolvidos familiarizam-se com os requisitos do projecto.Coordenador procura interna e externamente saber o que é necessário para pôr em marcha as acções.	Dependendo das acções definidas, o Coordenador procurará interna e externamente conhecimentos para as desenvolver. Circulação de informação entre a DfA-Fd, os depºs e a rede	O trabalho em rede com outros municípios que têm a Bandeira inspira o Plano Estratégico, métodos de trabalho e facilita o contacto com peritos externos.	
Recursos		Taxa de participação. Uso da taxa: 40% - Consultoria da DfA-F 30% - Divulgação Internacional 20% - apoio ao envolvimento de cidades em países em desenvolvimento.	É possível que as acções a tomar: - estejam já previamente orçamentadas - não necessitem de recursos adicionais - necessitem da contratação de consultoria externa Em qualquer caso, os recursos vão condicionar quais as acções a iniciar	O sistema de controlo poupa recursos e a participação em redes externas facilita a disponibilidade de recursos externos. Possibilidade de envolver o sector privado.	

<p>Comunicação e marketing</p>	<p>Cidades e vilas tomam consciência de que a bandeira é uma boa ferramenta de Marketing</p>	<p>Compromisso do município publicitado na cerimónia de entrega da bandeira.</p>	<p>O município usa o logótipo da bandeira para identificar todos os projectos que beneficiam os cidadãos.</p>	<p>Através da experiência, a cidade desenvolve acções que se transformam em boas práticas para outros municípios. Reconhecimento no exterior aumenta sentimento de realização das pessoas envolvidas</p>	
---------------------------------------	--	--	---	--	--

4.3 Modelo para Desenvolvimento de Projecto e Auto-avaliação

O seguinte modelo (tabela 3) deve ser utilizado pelas administrações como uma ferramenta de auto-avaliação com vista à criação e reforço do *Design for All*. Baseia-se nos 7 ISF e no modelo de fases de transição (ver capítulo 3.3).

Com base no modelo preenchido, com o apoio de peritos externos, bem como a análise continua das etapas de planeamento e uma análise detalhada das forças/fraquezas, pode ser feito o planeamento e desenvolvimento da estratégia.

Mesmo quando uma acção já tenha sido iniciada, o modelo pode ser usado para informar todos os interessados, acompanhar os progressos e avaliar todos os processos.

Este modelo é útil principalmente para os decisores políticos e administrativos, bem como consultores que desejem promover o *Design for All* numa ou para uma administração. O modelo ajuda os produtores e criadores a contribuir para o processo de desenvolvimento e para o desenvolvimento de produtos e serviços acessíveis.

Tabela 3: Modelo de desenvolvimento de projecto e auto-avaliação

TÍTULO / ASSUNTO:	
RESUMO:	
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	
LOCAL DA SEDE:	
PAÍS:	
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	
ANO DE FIM DO PROJECTO:	
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	
DESCRIÇÃO:.	
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERÊNCIAS:	

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor					
Coordenação & continuidade					
<i>Networking</i> & participação					
Planeamento Estratégico					
Gestão do conhecimento					
Recursos					
Comunicação & marketing					

5. CONCLUSÃO



As administrações têm um papel importante na implementação das abordagens de *Design for All*. Mas uma análise dos estudos de caso mostra que - dependendo da administração - no que diz respeito ao desenvolvimento da implementação do *Design for All*, existem vários pontos de partida e que todos os 7 Factores Interdependentes de Sucesso (ISF) têm importância variável.

As diferenças são, por exemplo, o papel dos decisores políticos e administrativos dentro do processo de desenvolvimento, a participação das partes interessadas e redes locais, a importância do planeamento estratégico e os recursos disponíveis.

Experiências verificadas em toda a Europa e Israel têm mostrado que existe uma grande variedade de conceitos e ferramentas para implementar abordagens de *Design for All*, mas têm de ser adaptadas às autoridades locais, regionais ou nacionais.

Uma administração pode prosseguir o *Design for All* utilizando um lote único de actividades. Muito promissora e mais eficaz é uma abordagem estratégica que inclui desde o início todos os interessados e desenvolve um programa sustentável a longo prazo (Plano Estratégico).

Deve ter-se em conta que as boas intenções por si só não conseguem produzir os resultados esperados e com qualidade. Desde o início deve ser garantida a continuidade de qualquer acção ou Plano Estratégico.

A implementação do *Design for All* é uma actividade multi-tarefa e requer uma boa cooperação a partir de uma rede consolidada. Decisores e outros agentes devem estar envolvidos em todos os debates de ideias, na monitorização dos processos, devem actualizar permanentemente os seus conhecimentos e estar cientes do estado da arte destas temáticas. O *Design for All* não é um processo estático e qualquer nova solução também é o próximo desafio a cumprir.

Os estudos de caso mostram que o melhor produto ou serviço acessível terá pouco sucesso se os potenciais utilizadores não souberem da sua existência. Comunicação e marketing externo são muito importantes para o sucesso de uma administração que se quer acessível.

O papel das partes envolvidas, incluindo organizações de e para pessoas com deficiência, é crucial quando se trata de despoletar a criatividade dos órgãos da administração pública e os seus esforços no sentido de adotarem uma abordagem sistemática de *Design for All* ou para validarem as iniciativas que são sugeridas.

Tal papel, no entanto, também implica pesadas responsabilidades, a vários níveis:

- Assessoria e orientação às administrações devem ser construídas com base em perícia e conhecimento comprovados sobre as necessidades do utilizador, e dotado de um claro sentido de responsabilidade, para evitar o risco de investimento ou trabalho ineficiente.
- As organizações devem certamente ter em mente as necessidades particulares do grupo que representam, mas também deverão ter uma boa compreensão da diversidade humana e, por conseguinte, atribuímos igualmente a mesma importância às necessidades particulares de outros grupos.
- A aprendizagem ao longo da vida e a contínua aquisição de conhecimentos não se destina apenas aos "Executores", mas também aos "assessores" para que eles possam acompanhar o ritmo do aparecimento de novos conceitos e tecnologias.

6. REFERÊNCIAS



Aragall, F. et al. (2003): The European Concept for Accessibility – Technical Assistance Manual. Luxemburg. Online: www.CEA.lu

The Build for All partners (Ed.) (2007): The Build for All Reference Manual. Luxemburg. Online: www.build-for-all.net

Christian Blind Mission (Ed.) (2008): Accessibility. PCM Tool for Implementation. Bensheim. Online: www.cbm.de

Council of Europe (1979): Resolution AP (77) 8 on the Adaptation of housing and surrounding areas to the needs of disabled persons, and accompanying Report. Strasbourg

Council of Europe (1993): Accessibility: principles and guidelines. Adaptation of buildings in an accessible built environment. Strasbourg

Council of Europe (2001): Resolution ResAP(2001)1 on the introduction of the principles of universal design into the curricula of all occupations working on the built environment (“Tomar Resolution”). Strasbourg

Council of Europe (2006): Recommendation Rec(2006)5 of the Committee of Ministers to member states on the Council of Europe Action Plan to promote the rights and full participação of people with disabilities in society: improving the quality of life of people with disabilities in Europe 2006-2015. Strasbourg

Council of Europe (2007): Resolution ResAP(2007)3 “Achieving full participação through universal design”. Strasbourg

Council of Europe (2007): Recommendation 208(2007) of the Congress of Local and Regional Authorities of the Council of Europe: Access to public spaces and amenities for people with disabilities”. Strasbourg

Didier, M. (1989): Economie, les règles du jeu. Paris

EIDD – Design for All Europe (2004): The EIDD Stockholm Declaration on Design for All. Stockholm. Online: www.designforalleurope.org

Ferrel, O.C & M. Hartline (2005): Marketing Strategy. Santa Fe

Neumann, P. et al. (2004): Economic Impulses of Accessible Tourism for All
Study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology. Münster /
Berlin. Online:
[www.bmwi.de/English/Navigation/Service/publications,did=29680,render=renderPrint.ht
ml](http://www.bmwi.de/English/Navigation/Service/publications,did=29680,render=renderPrint.html)

Neumann, P. et al. (2008): Accessible Tourism for All in Germany – Success factors and
actions to improve quality. Study commissioned by the Federal Ministry of Economics
and Technology. Münster / Berlin. Online: www.bmwi.de (in print)

Wijk, M. et al. (1996): The European Concept for Accessibility. N.P. Online: www.CEA.lu

