

Turismo Acessível em Portugal

– Estudo de casos de boas práticas

EUGÉNIA LIMA DEVILE * [eugenia@esec.pt]

ANA GARCIA ** [anagarcia@accessibleportugal.com]

FILIPE CARVALHO *** [filipe.carvalho@turismodeportugal.pt]

JOSÉLIA NEVES **** [joselia.neves@ipleiria.pt]

Resumo | O presente artigo centra-se na reflexão dos aspetos associados ao desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis, realçando as vantagens competitivas do desenvolvimento da oferta de bens e serviços turísticos adequados a segmentos da procura turística que, de forma transitória ou permanente, apresentam uma mobilidade reduzida ou limitações do foro sensorial ou intelectual.

Pretende-se, em primeiro lugar, enquadrar estes temas do ponto de vista conceptual, analisando o estado da arte da investigação sobre esta temática e discutindo as vantagens competitivas do desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis, associadas às tendências da procura turística.

Numa segunda parte, procura-se compreender estas questões analisando alguns casos de boas práticas, procurando realçar o carácter inovador dos projetos apresentados e, ao mesmo tempo, contribuir para a sua divulgação. A estratégia de divulgação constitui também uma forma de potenciar o desenvolvimento de produtos turísticos acessíveis pelo efeito pedagógico que pode ter nos responsáveis do sector e nos próprios turistas, tenham ou não incapacidade, contribuindo para atenuar alguns preconceitos e estereótipos que ainda perduram na nossa sociedade.

Palavras-chave | acessibilidade, destinos turísticos, turismo acessível, Portugal.

Abstract | This paper addresses issues pertaining to the development of accessible tourism destinations. It sets forth the competitive advantages of developing goods and services that are adequate for a segment of tourists that may have permanent or transitory reduced mobility and/or sensory or intellectual impairment.

In the first place, we offer the underlying conceptual framework that derives from analysing recent research and publications on the theme, so as to discuss the competitive advantage of developing accessible destinations, in line with tendencies in tourist demands.

* **Doutoranda em Turismo** na Universidade de Aveiro, **Mestre em Gestão da Informação** pela Universidade de Aveiro, **Professora Adjunta equiparada** na Escola Superior de Educação de Coimbra.

** **Licenciada em Organização e Gestão de Empresas** pelo ISCTE, **Diretora Geral** da Accessible Portugal.

*** **Licenciado em Gestão e Planeamento em Turismo, Técnico Superior** na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra / Turismo de Portugal.

**** **Doutorada em Estudos de Tradução** pela Universidade de Surrey, Londres, **Professora Coordenadora** no Instituto Politécnico de Leiria.

Secondly, we take the matter further by analysing instances of good practice and give relevance to the innovative nature of on-going projects, thus contributing to their dissemination. We see such dissemination as a means to enhance the development of accessible tourism and as a pedagogical tool to make providers and the tourists themselves, even those without a disability, aware of need to dissipate the prejudices and stereotypes that are still to be found in society.

Keywords | accessibility, tourism destinations, accessible tourism, Portugal.

1. Introdução

Apesar de se ter vindo a assistir gradualmente a uma chamada de atenção para a necessidade de desenvolver produtos turísticos acessíveis, alargando a tomada de consciência das dimensões associadas ao turismo acessível, e de se terem feito alguns esforços, essencialmente a nível regulamentar, a acessibilidade dos bens e serviços turísticos para pessoas com incapacidade continua a ser precária.

As questões da acessibilidade em turismo, constituindo uma preocupação ética e socialmente relevante, albergam, igualmente, uma dimensão económica importante, nem sempre valorizada pelos responsáveis do planeamento e gestão do turismo.

Esta falta de interesse por parte dos agentes prestadores de serviços turísticos pode ser justificada, em parte, pela falta de informação e de conhecimento sobre o potencial económico do turismo designado de "acessível". Furnion (2001) sugere que persiste uma falta de motivação dos responsáveis, pouco sensíveis a este segmento e às suas expectativas. Na verdade, num mercado em funcionamento, o investimento dos agentes económicos do setor em estruturas acessíveis depende das expectativas de lucro e, nesse sentido, é fundamental reconhecer as vantagens económicas que podem estar associadas a este segmento da procura turística.

Por vezes centrada na disponibilização de serviços turísticos adequados para pessoas com algum tipo de deficiência, a oferta turística acessível deve ser entendida num quadro muito mais alargado de públicos diferenciados, que incluem também as pessoas que manifestam incapacidade temporária

resultante de um acidente ou doença, as que viajam com crianças pequenas ou com idosos, mulheres em avançado estado de gravidez, pessoas com excesso de peso, entre outras situações.

O Turismo Acessível implica, assim, a oferta de respostas e de soluções integradas ao nível do território, o que pressupõe o envolvimento dos diferentes atores, do sector privado, associativo e público das mais diversas áreas de atividade e não somente da do turismo.

Neste alinhamento, vamos analisar alguns estudos científicos levados a cabo sobre esta problemática, refletindo sobre os desafios que se colocam ao setor do turismo para fazer face às necessidades específicas dos turistas com incapacidade.

Procura-se compreender estas questões analisando alguns casos de boas práticas que nos últimos anos têm vindo a surgir em Portugal, o que faz perspetivar um cenário de mudança positiva. Reflete-se sobre a importância que aqui tem a mobilização dos atores locais, do turismo e de outros setores, e sobre o papel da construção de uma cultura de acessibilidade que se estende para lá da esfera turística.

2. Turismo Acessível: o conceito

O conceito de "Turismo Acessível", também designado de "Turismo para Todos", reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para

os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura (Deville, 2009).

Mais do que dar resposta a um grupo reduzido de necessidades e motivações turísticas, o desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis pressupõe uma diferenciação baseada na inclusão social e a aplicação do conceito de Desenho Universal. Este conceito, de acordo com Montes e Aragall (2009), aplica-se a várias áreas de negócio e reconhece em primeiro lugar a diversidade humana, preconizando soluções, produtos e serviços que servem a todos.

De acordo com a General Assembly of the World Tourism Organization, 2005 (2005), os turistas com incapacidades incluem todas as pessoas que, devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, no alojamento e ao nível de outros serviços turísticos. São, especificamente, indivíduos com incapacidades físicas, sensoriais e intelectuais ou outras que se encontrem em circunstâncias médicas que requeiram cuidados especiais, tais como pessoas idosas e outras com necessidade de auxílio provisório. Assim, um turista com incapacidade é uma pessoa que se desloca voluntária e temporariamente para fora do seu ambiente habitual, quer seja no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada e por um período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas. Distingue-se do turista sem incapacidade por estar impossibilitado de executar, independentemente e sem ajuda, determinadas atividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas. Esta definição reforça a ideia de que a incapacidade não se limita à dimensão da deficiência, mas abrange também outras situações em que os turistas possuem uma mobilidade condicionada ou limitações na sua relação com os outros e com o meio.

Do ponto de vista da oferta, Turismo Acessível pode ser definido, segundo Darcy (1998), como o conjunto de serviços e infraestruturas capazes de

permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas específicos. Deste ponto de vista, assume-se, por um lado, que as infraestruturas usadas pelos turistas devem ser livres de barreiras arquitetónicas e, não menos importante, que deve ser promovido um acesso não apenas físico, mas também cognitivo e sensorial, que lhes possibilitem usufruir das atividades turísticas de forma segura, confortável e tão acessível quanto possível.

3. A importância económica do turismo acessível

Os dados demográficos apontam para uma tendência de crescimento de viagens realizadas por pessoas com mobilidade reduzida. Segundo a WHO (2007), em 2020 haverá 1,2 mil milhões de pessoas com mais de 60 anos de idade, sendo este fenómeno mais acentuado nos principais mercados emissores. De acordo com Dwyer *et al.* (2004), estas tendências têm implicações consideráveis para o turismo global.

De facto, o envelhecimento da população dos países desenvolvidos, associado à forte ligação da idade com a falta de mobilidade e demais condicionantes sensoriais e cognitivas, bem como o aumento gradual do rendimento discricionário das pessoas com deficiência, fruto da promoção de igualdades no acesso ao emprego e outras políticas de integração, levará a um aumento significativo de pessoas com deficiência com condições económicas para viajar. Por outro lado, também o desenvolvimento científico e tecnológico, que promove a autonomia e a independência contribuirá para o aumento do número de pessoas que, tendo alguma incapacidade, não deixam por isso de viajar, sendo as suas decisões de viagem fortemente influenciadas pelas condições de acessibilidade oferecidas pelos destinos turísticos.

Não havendo qualquer estudo rigoroso sobre o potencial de mercado do turismo acessível que,

como vimos, engloba pessoas com deficiência e outras que, por qualquer razão, tenham limitações no acesso ao mundo envolvente, é importante analisar alguns dos estudos que têm sido produzidos sobre o conjunto das pessoas com deficiência, de modo a permitir uma perceção da sua importância em termos económicos e sociais.

Globalmente, há cerca de 600 milhões de pessoas com deficiências (Fujiura e Rutkowskikmitta 2001), o que equivale a cerca de 10% da população mundial. De acordo com Buhalis *et al.* (2005), os índices maiores de deficiência na EU encontram-se na Finlândia, no Reino Unido, na Holanda e em França, atingindo 10 930 milhares de pessoas só no Reino Unido. Segundo o mesmo estudo, 37% da população com necessidades especiais na EU tem a sua mobilidade reduzida.

Se, e de acordo com o estudo sobre o envelhecimento ativo do Eurobarómetro (European Commission, 2012), tomarmos em consideração que a expectativa de vida aumentou em oito anos desde 1960 e que as projeções demográficas preveem um acréscimo de quatro a cinco anos ao longo das próximas quatro ou cinco décadas, espera-se que o número de pessoas com 65 ou mais anos de idade duplique até 2060. Com base nestes dados, será de prever um crescimento significativo de pessoas com particular apetência para viajar numa altura em que se terão menos compromissos profissionais e familiares e potencialmente melhores condições financeiras para fruírem ativamente das atividades turísticas.

Na Europa, 59% da população tem um familiar com mobilidade reduzida e 47% tem um amigo com as mesmas necessidades especiais. Do ponto de vista turístico, este efeito multiplicador é de extrema relevância, uma vez que mais de 80% dos turistas com mobilidade reduzida viajam com familiares e/ou amigos (Buhalis *et al.*, 2005). Mesmo assim, como salientam Burnett e Baker (2001), pouco se sabe sobre o indivíduo com deficiência enquanto consumidor, estando a maior parte dos estudos focados nas suas características demográficas ou socioeconómicas.

A investigação realizada por Neumann e Reuber, em 2004, sobre os estímulos económicos concretos decorrentes da implementação do “Turismo Acessível para Todos” na Alemanha, estima que os turistas alemães com deficiência contribuem com cerca de 2,5 € mil milhões para a economia. Um outro dado resultante deste estudo digno de destaque é que para 75,8% dos turistas com incapacidade, a existência e disponibilidade de meios adequados que lhes permitam a livre movimentação influencia a respetiva escolha quanto ao destino de férias, sendo que a maioria dos inquiridos (62,3%) não se importaria de pagar um preço superior se pudesse utilizar facilidades e serviços acessíveis, tendo ainda 50% afirmado que viajaria mais se houvesse mais acessibilidade.

Em termos de valor económico, o mesmo estudo conclui que, se for tido em consideração o montante utilizado para passar férias por cada indivíduo com incapacidade, e o facto de viajarem quase sempre acompanhados, o retorno anual com turistas alemães com incapacidade poderá estar compreendido entre € 2,5 e € 4,8 mil milhões num ambiente turístico acessível. No mesmo sentido, outros autores (Packer *et al.*, 2007; Murray e Sproats, 1990; Ray e Ryder, 2003) salientam que, associado à família e amigos, as pessoas com deficiência criam um mercado potencialmente significativo, mas muitas vezes ignorado.

Importa, assim, salientar o efeito multiplicador dos acompanhantes, nomeadamente famílias constituídas por pessoas com algum tipo de incapacidade. Ao quantificar o valor económico deste segmento, estes fatores devem ser também considerados, partindo da já referida premissa básica de que as pessoas viajam com amigos e membros da família que não têm incapacidade.

Daruwalla e Darcy (2005) chamam ainda a atenção para o facto de muitas entidades ignorarem a prestação de serviços imprescindíveis aos seus consumidores, negando às pessoas direitos básicos de cidadania, o que pode vir a ser alvo de procedimentos legais. Assim, alertam para a necessidade

da indústria turística reconhecer que não oferecer serviços acessíveis pode ser considerada uma prática discriminatória e isso resultar em penalizações legais, com consequências graves, não só pelas perdas financeiras diretas, mas também pelas consequências ao nível da imagem negativa da empresa, fortemente penalizadora.

O desenvolvimento de produtos turísticos acessíveis promove o aumento da capacidade de atração e retenção do destino e melhora a sua imagem, ao associá-la a uma causa socialmente justa, válida e atual. Por outro lado, fortalece a posição competitiva desse destino, considerando um mercado supletivo com grande potencial de desenvolvimento, que estimula o aumento da capacidade de ocupação na época baixa, tendo em conta que este mercado tende a viajar principalmente fora das épocas altas, não só por razões económicas mas porque, regra geral, não se encontra condicionado por constrangimentos como as interrupções escolares. Outro fator que merece destaque é o alto nível de fidelização destes turistas (cf. Burnett e Baker, 2001) que, quando satisfeitos, tendem a regressar àqueles destinos que lhes garantem a fruição de experiências turísticas seguras e sem barreiras.

4. O desenvolvimento integrado de destinos turísticos mais acessíveis

O conceito de destino turístico refere-se a todo o complexo de atrações da comunidade local e área envolvente, sendo, por isso, constituído por vários elementos funcionais e espaciais básicos (Gunn, 2002).

Esta abordagem reflete a importância de uma gestão e um planeamento integrados e coerentes, dizendo respeito aos mais diversos “ingredientes” da amálgama de produtos, serviços, ambientes e atrações denominados como “destino turístico”, com vista à criação de uma imagem comum (Kastenholz, 2006).

Por outro lado, Middleton (1988: 78-81) sugere o conceito do “produto turístico total”, que define como “a experiência completa desde que (o turista) sai de casa até que regressa”, ou, “um conjunto ou pacote de componentes tangíveis e intangíveis, baseados na atividade num destino... percebido pelo turista como uma experiência”. Integra, deste modo, uma série de produtos singulares, para além de outras ofertas, atrações e recursos, nem sempre comercializáveis (como o património cultural, o ambiente, a simpatia da população, o clima) e que, no total, proporcionam uma experiência turística global. É este “produto global”, próximo do conceito do “sistema do turismo” (Gunn, 1972; Leiper, 1979), que deve orientar o desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis, de forma a incluir todas as componentes do produto turístico.

Outra característica particular do produto turístico é o facto de ser vivido e avaliado como uma experiência global, com várias experiências de serviços combinadas segundo uma sequência escolhida individualmente (Kastenholz e Paul, 2004), o que em termos de acessibilidade, implica que a experiência turística total envolva não só transporte, alojamento e atividades acessíveis, mas também a disponibilidade de informação adequada e recursos humanos preparados para acolher as pessoas com necessidades especiais (Devile, 2003).

A experiência turística tem início com a decisão de viajar e só termina com o regresso a casa, gerando uma cadeia de produtos e serviços interligados. A acessibilidade deve, por isso, ser transversal a todas as componentes do produto turístico e, neste sentido, é também fundamental considerar a fase de preparação da viagem, dando especial atenção às fontes de informação e aos profissionais responsáveis pelas reservas e aconselhamento dos consumidores.

A informação sobre os serviços acessíveis é, como verificado em vários estudos, fundamental e deve chegar aos potenciais mercados de pessoas com incapacidade, sendo de grande importância a existência de informação clara, objetiva e fidedigna

sobre os atributos específicos do destino de forma a diminuir a sua percepção do risco. A qualidade e a quantidade de informação turística disponibilizada pode ser, neste contexto, um fator estratégico de sucesso sendo, nesta perspetiva, fundamental disponibilizar as fontes adequadas, de acordo com o comportamento de pesquisa de informação dos turistas e atendendo às suas necessidades diferenciadas (Bieger e Laesser, 2001; Cavinato e Cuckovich, 1992; Eichhorn *et al.*, 2008). Da mesma forma, será de garantir que essa mesma informação chega a todos, e de modo particular àqueles com incapacidade sensorial (cegos ou surdos). Páginas *Web* acessíveis, obedecendo às diretrizes internacionais da W3C, informação em escrita simples e em formatos alternativos (ex. áudio, língua gestual ou formatos para impressão alternativa - em Braille ou alto relevo), poderão dar a essas pessoas condições para escolher, também elas de forma autónoma, os destinos a visitar.

Vladimir (1998) chama a atenção para o facto de os serviços turísticos poderem levar a cabo pequenas alterações que podem fazer a diferença na prestação aos seus consumidores com algum tipo de incapacidade, permitindo que algumas necessidades sejam satisfeitas, por exemplo, facilitando o acesso num local de passagem, melhorando a sinalização, utilizando equipamentos portáteis, oferecendo soluções de comunicação multissensorial, entre muitos outros. Assim, mais do que procurar soluções de grande envergadura, nem sempre possíveis, importa reforçar a componente imaterial, apostando em respostas criativas e diferenciadoras.

Neste contexto, o Turismo Acessível deve ser pensado e trabalhado no quadro de toda a cadeia de valor da atividade turística, procurando gradualmente tornar mais acessíveis espaços, edifícios, equipamentos, atrações e outros serviços do destino, mas valorizando também outros aspetos não menos importantes, nomeadamente ao nível da informação e da formação dos recursos humanos, cada vez mais relevantes para a diferenciação e competitividade dos espaços turísticos (Devile, 2009).

5. O Turismo Acessível em Portugal: alguns exemplos de boas práticas

De seguida, apresentam-se alguns casos de boas práticas que se têm desenvolvido em Portugal nos últimos anos. Não cabe aqui fazer uma análise exaustiva, antes salientar alguns exemplos que deem um lugar relevante aos principais aspetos teóricos por nós considerados na revisão da literatura. Assim, começamos por retratar aquilo que tem sido promovido pela administração pública - o que, como vimos, se assume como um fator estratégico para o desenvolvimento e reconhecimento do Turismo para Todos. Seleccionámos depois o caso da vila da Lousã, que permite evidenciar o envolvimento dos agentes locais e a necessidade de uma visão sistémica para tornar mais acessível um destino turístico. Pareceu-nos também importante destacar o papel desenvolvido pelo movimento associativo na promoção de experiências turísticas mais acessíveis. De seguida, iremos analisar uma iniciativa vinda do sector privado, o que reforça outra das nossas reflexões: a oportunidade de negócio e a vantagem competitiva de apostar no Turismo Acessível, neste caso uma agência de viagens. Tocamos, ainda que por alto, em algumas iniciativas promotoras de um melhor acesso à arte e à cultura, nomeadamente a espetáculos de vários tipos (teatro, música, dança) e a museus em território nacional. Por fim, neste domínio, será de referenciar ainda trabalhos de investigação que se fazem refletir em ações de melhoramento objetivo em diversas áreas.

5.1. A Administração Pública

Na sequência do Plano Nacional para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade (PAIPDI), que vigorou entre 2006 e 2009, foi lançado em 2011 um novo documento de trabalho designado por Estratégia Nacional para a Deficiência (ENDEF 2011-2013), que define uma série de ações com vista à melhoria das condições de vida das pessoas com deficiência, a implementar

no decorrer de três anos. O referido documento (MTSS, 2010) reúne um conjunto de medidas de âmbito muito diversificado, organizadas em torno de cinco eixos estruturantes, das quais destacamos as que têm relevância direta para o setor do turismo: i) Promover ações de divulgação e/ou sensibilização dos agentes turísticos para o turismo acessível; ii) Realizar programas de formação para a qualificação dos profissionais que operam na área do turismo, criando-lhe competências adequadas ao atendimento das pessoas com necessidades especiais, nomeadamente deficiências e incapacidades, iii) Criar um guia de boas práticas de acessibilidade na hotelaria e restauração que promova a qualificação da oferta turística nacional; iv) Definir itinerários acessíveis no âmbito dos Roteiros Turísticos do Património Mundial e v) Aumentar o número de praias acessíveis no quadro do Programa “Praia Acessível, Praia para Todos”.

5.1.1. Formação e sensibilização para o atendimento das pessoas com necessidades especiais

Tendo presente a centralidade do tema, o Turismo de Portugal, I.P., autoridade turística nacional, através da Comissão Portuguesa para a Normalização no domínio do Turismo (CT 144)¹, criou a Subcomissão 8 - Turismo Acessível, com o objetivo de promover a qualidade no âmbito da acessibilidade dos serviços turísticos. Reconhecendo a importância do conhecimento sobre as necessidades das pessoas com incapacidade para melhorar a qualidade das suas experiências turísticas, esta Subcomissão está a validar um Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria, elaborado pelo Turismo de Portugal.

¹ Estrutura que acompanha e valida o processo europeu de normalização da qualidade através da qual Portugal aderiu ao Comité Técnico para os Serviços Turísticos (TC 228 “*Tourism and related services*”) da International Organization for Standardization (ISO).

² Este programa de formação foi promovido pelo Centro de Educação do Cidadão Deficiente (CECD) Mira Sintra e foi desenvolvido pela PERFIL, empresa de formação e consultoria que atua na área do desenvolvimento dos ativos humanos das organizações.

Ainda no âmbito da qualificação da oferta ao nível do serviço, foi desenvolvido um programa de formação dirigido aos profissionais de turismo que contou com o apoio do Turismo de Portugal e do Instituto Nacional de Reabilitação². O objetivo deste conjunto de recursos didáticos, designado “Competências de Atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais – Turismo Inclusivo CECD 2010”, é dar a conhecer as necessidades de atendimento das pessoas com incapacidade, decorrentes da deficiência ou da idade avançada e, desta forma, preparar os recursos humanos para lidar com diferentes situações de incapacidade.

Este pacote inclui quatro módulos direcionados para diversos setores de atividade do turismo. O primeiro aborda aspetos transversais, sendo comum a todos os profissionais do turismo; o segundo é dirigido aos profissionais da hotelaria; o terceiro, aos da restauração; e, por fim, o quarto, abrange as outras atividades turísticas, nomeadamente as agências de viagens, transportes, informação, congressos e animação.

Outra das iniciativas do Turismo de Portugal é a realização de seminários em várias regiões do país de forma a divulgar e sensibilizar para a oportunidade de desenvolver o Turismo para Todos, identificando a acessibilidade universal como um referencial de qualidade. Foram já realizados seminários no Estoril, em Faro, em Coimbra e em Portalegre, estando ainda previstos para Porto e Lisboa. Estas iniciativas contam com o apoio de vários especialistas nacionais e internacionais, na área do Turismo Acessível, académicos e profissionais do sector, de forma a cobrir um leque alargado de temáticas, nomeadamente sobre a acessibilidade universal e sobre a vertente de negócio, a acessibilidade urbana e geral da envolvente e, por fim, a formação profissional para qualificar os serviços. Esta questão torna-se mais pertinente num cenário de crise em que se tem de estar à altura das expectativas de pessoas/públicos ainda insatisfeitos quanto às respostas dadas às suas necessidades, gostos e preferências.

5.1.2. Roteiros Turísticos do Património Mundial

O Turismo de Portugal está a desenvolver um projeto-piloto, designado por Roteiros Turísticos do Património Mundial, cujo objetivo é enriquecer e otimizar as condições de visita aos monumentos classificados pela UNESCO como Património da Humanidade. Este projeto visa promover o produto *Touring Cultural e Paisagístico* – um dos produtos identificados no Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT) – e potenciar e enriquecer a experiência turística nos locais de maior valor cultural do País. Nesta primeira fase, foram identificados os Roteiros “No Coração de Portugal”, correspondendo às regiões de Alcobaça, Batalha e Tomar.

Um dos aspetos que não ficou esquecido foi o levantamento das acessibilidades em mais de cinquenta locais, promovendo as condições de visita para públicos com necessidades especiais, não só ao nível da informação disponibilizada mas também ao nível da qualificação dos espaços físicos. Para o efeito, e considerando a larga experiência da *Accessible Portugal* nesta matéria, o Turismo de Portugal convidou a empresa a levar a cabo este levantamento das condições de acessibilidade para públicos com necessidades especiais. Este trabalho contempla, para além da identificação das condições de visita dos monumentos dos roteiros, sugestões com vista à melhoria das acessibilidades e a possibilidade de fornecer informação fidedigna aos turistas.

A vontade de melhorar as condições de acesso para todos é mais um exemplo de mudança, desta vez por parte da autoridade turística nacional. Embora exista ainda um longo caminho a percorrer, começam a ser integrados na política nacional de turismo aspetos importantes para a melhoria da experiência de viagem das pessoas com mobilidade reduzida e com outras limitações do foro sensorial e cognitivo.

5.1.3. Praia Acessível / Praia para Todos

O Projeto Praia Acessível/ Praia para Todos, criado em 2004, foi uma das iniciativas portuguesas do Ano

Europeu das Pessoas com Deficiência (que decorreu em 2003) visando harmonizar diversas iniciativas locais já empreendidas para tornar acessíveis as praias portuguesas às pessoas com mobilidade condicionada, estendendo-as ao maior número de zonas balneares possível (tanto costeiras como interiores), dando não só cumprimento ao disposto na lei³, onde já são especificadas as normas técnicas para o estacionamento, instalações sanitárias e rampas de acesso às praias, mas também criando condições de mobilidade no areal e na água através da disponibilização de equipamento próprio.

Envolvendo diversos organismos públicos da Administração Central e Regional, este projeto levou a cabo várias ações para dar resposta aos seguintes objetivos:

- tornar acessíveis as praias portuguesas, marítimas e fluviais, às pessoas com mobilidade condicionada;
- sensibilizar todas as pessoas, em especial as que intervenham como agentes e as que são utentes das praias como veraneantes, para a problemática das pessoas com mobilidade condicionada;
- dar a conhecer às pessoas com deficiência, e de um modo geral, a todas as pessoas com mobilidade condicionada, com especial destaque para idosos, as praias com acessibilidade e promover-las, a nível nacional e internacional, como destinos de férias;
- mobilizar as autarquias locais e os concessionários das praias para promover a acessibilidade às praias, criando ou melhorando rampas, passadeiras de acesso, instalando corrimãos, adaptando instalações sanitárias e ainda disponibilizando cadeiras de rodas anfíbias ou de outros instrumentos auxiliares, tendo em vista a possibilidade das pessoas com mobilidade reduzida acederem à água.

³ O Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto, que revogou o Decreto-Lei n.º 123/97, 22 de Maio, obriga a que seja adotado um conjunto de normas técnicas básicas de eliminação de barreiras arquitetónicas em edifícios públicos, equipamentos coletivos e via pública para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada.

As ações necessárias para obter a designação de praias acessíveis e o direito ao galardão indicativo de acessibilidade total incluem assim um conjunto de aspetos, que vão desde o acesso à praia até ao estacionamento, ao acesso pedonal, acesso à zona de banhos, passadeira no areal, sanitários adaptados e ainda o acesso ao posto de socorros.

Segundo o Instituto da Água, I.P. (2011), existem 175 praias acessíveis, marítimas e fluviais, das quais 153 se localizam no Continente, 14 na Região Autónoma dos Açores e 8 na Região Autónoma da Madeira. Destas, 95 têm cadeiras anfíbias para banho.

5.2. O projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível” (LDTA)

O concelho da Lousã pretende, com o desenvolvimento do projeto LDTA, impor-se como o primeiro destino de Turismo Acessível em Portugal. A Lousã tem uma longa tradição no domínio da acessibilidade e da inclusão das pessoas com deficiência e/ou incapacidade, cujo rosto tem sido a ARCIL: Associação para a Recuperação dos Cidadãos Inadaptados da Lousã, fundada em 1978. O trabalho desenvolvido por esta associação tem sido fundamental para a construção de uma cultura de acessibilidade, transformando mentalidades e incutindo o respeito pela diferença, ao mesmo tempo que vem alargando a sua esfera de atuação no apoio às pessoas com deficiência e às suas famílias.

Em 2004 foi criada a Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade pela Câmara Municipal da Lousã, cuja atuação pugna pela melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência, sensibilizando os agentes locais e procurando dar

voz ao grupo de pessoas que vivem e trabalham no Concelho. Uma das iniciativas mais visíveis foi o lançamento do Selo Lousã Acessível, que permite identificar os estabelecimentos públicos e privados que preenchem os requisitos mínimos de acessibilidade, tendo, até à data, sido entregues 143 selos.

Outra iniciativa de grande relevo no germinar deste projeto foi a realização, na Lousã, do primeiro Congresso Nacional de Turismo Acessível, em abril de 2007, resultado do esforço conjunto de várias entidades⁴. Este encontro pioneiro permitiu alargar a discussão de temáticas ligadas à incapacidade e ao desenvolvimento turístico acessível, trazendo a debate casos de boas práticas que estimularam o interesse da comunidade empresarial, política e académica. Dali resultou uma edição especial da revista científica *Turismo e Desenvolvimento*, editada pela Universidade de Aveiro, lançada em setembro de 2009, totalmente dedicada à temática do Turismo Acessível.

O projeto LDTA foi, assim, o culminar de um processo de desenvolvimento, assumido como aposta estratégica da Câmara Municipal da Lousã. Para operacionalizar este projeto, foi constituída uma Estrutura de Missão, coordenada por uma equipa técnica que integra diferentes atores locais da oferta turística e da área social, contando ainda com o apoio de especialistas nacionais e internacionais, numa filosofia de gestão participativa. O Plano de Ação, desenvolvido pela empresa ESSENTIA, envolveu diferentes níveis de intervenção no território, suportados por financiamentos comunitários (POPH e POVT). Neste plano foram contempladas operações de acessibilidade na dimensão turística (empreendimentos turísticos, restauração e similares, iniciativas de animação), na dimensão social (serviços de segurança, saúde e apoio humano, ajudas técnicas) e na dimensão territorial (intervenção nos principais pólos de atração turística, acessibilidade dos equipamentos públicos e desenvolvimento de novas respostas de transporte adaptado).

Liderado pela Estrutura de Missão, a implementação deste Plano de Ação tem exigido a coordenação

⁴ O Congresso foi uma iniciativa conjunta das seguintes entidades: Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã, Escola Superior de Educação de Coimbra (ESEC), Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (ARCIL), Instituto Nacional para a Reabilitação (INR, I.P.), Direção Regional de Economia do Centro (DRE-Centro) e Dueceira – Associação de Desenvolvimento do Ceira e Dueça.

nação dos agentes locais, o que reforça a ideia da necessidade de uma visão sistêmica, em que o trabalho conjunto dos diferentes atores é a alavanca da estratégia de qualificação e de diferenciação deste destino. Assim, todo este processo é o resultado da convergência de fatores sociais, culturais e políticos, facilitadores da construção de uma cultura de acessibilidade, que se estende para além da esfera turística.

Em junho de 2011, o projeto LDTA foi certificado como Destino de Turismo Acessível, através do programa de certificação internacional desenvolvido pelo Gabinete de Acessibilidade Belga *Toegankelijkheidsbureau* – TGB. Válida por dois anos, esta certificação é baseada numa auditoria às políticas de turismo acessível dos destinos visados e inclui a avaliação das condições de acessibilidade dos ambientes ao ar livre, alojamento, atrações e atividades para visitantes com necessidades especiais, incluindo pessoas com deficiência, idosos e famílias com crianças. A metodologia adotada promove a melhoria contínua das soluções até que se atinja uma acessibilidade universal: depois de obtida a certificação, é definido um Plano de Ação de modo a assegurar que o destino vai continuar nesse processo de desenvolvimento e melhoria das condições oferecidas aos seus visitantes, para o qual se exige o compromisso dos diferentes agentes do destino.

5.3. A Associação Salvador

A Associação Salvador⁵ é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada em 2003, cuja missão é promover a integração das pessoas com deficiência motora na sociedade e, nesse âmbito, o seu leque de atuação inclui diferentes projetos desenvolvidos nos domínios da integração, acessibilidade, investigação e tecnologia. Na ótica deste artigo, interessa-nos sobretudo evidenciar o papel desempenhado por esta Associação na disponibilização de informação turística sobre diferentes locais, o que, como referimos

anteriormente, se reveste de grande importância no desenvolvimento do Turismo Acessível. Neste contexto, o guia “Portugal Acessível”, criado em 2008, constitui mais um exemplo de boas práticas no panorama do Turismo Acessível em Portugal. Disponível on-line (www.portugalacessivel.com), este guia inclui informação em português, inglês e alemão, relativa à acessibilidade física de cerca de 3.500 espaços em todo o país – alojamento, cultura e lazer, praias, restaurantes, saúde, transportes e outros serviços⁶. A acessibilidade dos espaços aqui incluídos é avaliada por elementos da Associação, permitindo a interação e troca de experiências entre a comunidade de pessoas com deficiência motora e, ao mesmo tempo, constitui uma ferramenta de sensibilização junto de entidades públicas e privadas para a importância das acessibilidades. Este projeto foi distinguido, em 2009, pelos Prémios Turismo de Portugal, com uma Menção Honrosa na Categoria Serviços.

5.4. A experiência da *Accessible Portugal*

A ideia de negócio que deu origem à *Accessible Portugal*⁷ surgiu da constatação de uma lacuna na oferta turística em Portugal: o turismo para pessoas com mobilidade reduzida. Esta tomada de consciência nasceu da realidade familiar de um dos sócios fundadores, que acompanharam a evolução da perda de mobilidade de um familiar com paralisia cerebral. A ideia surgiu de uma necessidade: como unir a família em momentos de lazer sem que isso se torne num transtorno para todos? Este projeto nasceu assim da vontade de pessoas que partilham as suas vidas com outras com mobilidade reduzida e que sentem as dificuldades diárias das inacessibilidades.

Constituída como Agência de Viagens e Empresa de Animação Turística, a *Accessible Portugal* tem como público-alvo as pessoas com mobilidade

⁵ www.associacaosalvador.com.

⁶ www.portugalacessivel.com.

⁷ www.accessibleportugal.com.

reduzida (MR), e os seus familiares e amigos, oferecendo diferentes serviços turísticos capazes de proporcionar a esta população experiências turísticas, procurando garantir a acessibilidade em todos os quadrantes da atividade. Gradualmente, a sua oferta tem-se vindo a alargar a novos públicos, nomeadamente através da promoção de ações direcionadas a pessoas com incapacidade sensorial.

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

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

Neste contexto, a *Accessible Portugal* tem como missão final proporcionar um turismo de excelência. Respondendo ao objetivo do Plano Estratégico Nacional do Turismo, garante qualidade e competência na oferta de serviços turísticos cada vez mais acessíveis. Nesse âmbito, tem também vindo a participar em diversos projetos de consultoria com vista a qualificar a oferta turística em Portugal e, desse modo, desenvolver a sua atividade.

O trabalho desenvolvido por esta empresa inovadora foi já reconhecido a nível nacional e internacional, nomeadamente em 2008, com a

atribuição do Prémio do Turismo de Portugal, na categoria “Serviços”, cujo objetivo é distinguir projetos públicos e privados que contribuíram para o desenvolvimento turístico em Portugal.

A *Accessible Portugal*, em parceria com a Câmara Municipal da Lousã, venceu a fase nacional do concurso promovido pela Comissão Europeia para o Prémio Europeu de Iniciativa Empresarial / *European Enterprise Awards 2010*, onde o projeto “Internacionalização da Lousã, Destino de Turismo Acessível” representou Portugal na Categoria “Apoio à Internacionalização do Negócio”, em Madrid, em maio de 2010.

Ainda em 2010, a empresa recebeu da ENAT (European Network for Accessible Tourism), o Certificado de Membro de Pleno Direito (*Full Membership*) e o *ENAT Code of Good Conduct*.

Em 2011, em parceria com a *Essentia*, empresa de consultoria, foi reconhecida com a Menção Honrosa da organização *Design for All Foundation* pelo trabalho desenvolvido em prol da acessibilidade e pela criação de uma metodologia de trabalho, designada pela marca “AccessFuture”.

5.5. Acesso para Todos à Arte e à Cultura

Novos ventos de inclusão sentem-se igualmente em domínios subsidiários à macroestrutura aqui entendida como Turismo Acessível. Em momentos de descanso e lazer, procura-se ocupar o tempo com visitas a locais de interesse, entre os quais figuram monumentos e museus. Durante muito tempo locais reservados a elites, os mesmos democratizam-se e abrem-se a públicos mais alargados, contemplando também, em alguns casos, públicos com necessidades especiais. A experiência museológica em Portugal ganha uma nova dinâmica no momento em que estes espaços de cultura e riqueza patrimonial compreendem que, ao criar soluções diferenciadas para os referidos públicos com deficiência, estão a criar condições para que todos os visitantes possam experienciar o museu de forma mais dinâmica.

Ao proporcionar aos visitantes em geral, e aos visitantes com incapacidade, de modo particular, visitas guiadas ou autónomas com atividades recreativas, peças para tocar, informação em formato alternativo (audioguias, videoguias, materiais impressos em vários formatos), estes espaços tornam-se lúdico-pedagógicos e apetecíveis a visitantes de todas as idades e condições. São claros os sinais de mudança neste domínio. Museus consagrados, como o Museu Nacional do Azulejo⁸, em Lisboa, ou recém-criados, como o Museu da Comunidade Concelhia da Batalha⁹, Convento de Santa-Clara-à-Velha, em Coimbra¹⁰ e centros de ciência, como o Pavilhão do Conhecimento – Ciência Viva¹¹, em Lisboa, entre outros, apetrecham-se com soluções inovadoras para proporcionarem a quem os visita experiências memoráveis.

Em períodos de passeio e de lazer, o turista quer também conhecer a cultura do povo que o acolhe na sua expressão artística e criativa. Poder assistir a um concerto, a uma peça de teatro ou a um espetáculo de dança, ao lado de familiares e amigos, com a garantia de que há meios de acesso (áudiodescrição para cegos, legendagem ou interpretação gestual para surdos, bem como informação em línguas estrangeiras para visitantes vindos de outras paragens) é sentir-se integrado e respeitado na diferença. Eliminadas as barreiras arquitetónicas e físicas, derrubam-se outras tantas de caráter mais efémero, mas igualmente importantes, as múltiplas barreiras ao património imaterial, que cada um só pode receber na medida dos seus sentidos.

Nestes domínios, o século XXI tem assistido a ações pioneiras, por vezes experimentais, e tantas outras resultantes de trabalhos de investigação de grupos de pessoas que, vindos das mais variadas áreas do conhecimento, se unem, para em conjunto, pensarem soluções sistémicas, abrangentes e articuladas. Jovens grupos de investigadores, como os que se reúnem na Unidade de Investigação Inclusão e Acessibilidade em Ação (iACT)¹², do Instituto Politécnico de Leiria, trabalham com a

comunidade, com agentes sociais empenhados e com grupos de pessoas com deficiência, na busca de soluções que, ao servirem determinados grupos de pessoas, acabam por beneficiar toda a comunidade e meio envolvente. Este esforço de “dentro para fora”, nas pequenas ações localizadas nos contextos mais diversos do quotidiano, fazem uma grande diferença no momento em que se acolhe quem nos visita. O turista que vem conhecer um país, um local, uma gente, interessante por ser para si “diferente”, sente-se bem-vindo, quando é respeitado naquela que é a *sua* “diferença”.

6. Conclusão

A discussão em torno do Turismo Acessível é indissociável dos princípios que norteiam o desenvolvimento turístico sustentável. A comunidade local será a primeira a beneficiar da criação de melhores condições de acessibilidade do território, ao mesmo tempo que podem estimular oportunidades de negócio relacionadas com esta procura turística.

Neste sentido, a questão da acessibilidade em turismo, traduzida na melhoria da qualidade de vida da comunidade local e na melhoria da experiência dos seus visitantes, deve ser vista como pano de fundo de um novo paradigma de desenvolvimento turístico, sustentada na qualidade em turismo, competitividade e sustentabilidade.

Os estudos por nós analisados indicam que há uma procura latente, com o mercado a mostrar potencial para crescer se as barreiras à participação forem removidas e, nesse sentido, a promoção de espaços e experiências turísticas acessíveis pode constituir uma vantagem competitiva para

⁸ <http://mnazulejo.imc-ip.pt/>.

⁹ <http://www.museubatalha.com>.

¹⁰ <http://santaclaraavelha.drcc.pt/>.

¹¹ <http://www.pavconhecimento.pt/home/>.

¹² www.iact.ipleiria.pt.

os destinos turísticos. Essencial neste processo é sensibilizar os agentes do setor para os desafios colocados pelas diferentes incapacidades, de modo a que sejam capazes de preconizar soluções criativas e diferenciadoras, sendo para isso essencial a formação e sensibilização neste domínio.

Assume, pois, grande importância o desenvolvimento de uma cultura de acessibilidade para diferenciar um *Destino Turístico Acessível* que mobilize diferentes atores e agentes locais do território numa estratégia onde todos se tendem a envolver, a organizar em rede e a colaborar para objetivos definidos, sejam eles de caráter social ou comercial. Esta é a grande questão subjacente ao conceito "Turismo Acessível", em que mais do que os requisitos físicos, se deve apostar na transversalidade de todas as componentes da oferta do destino. Esta abordagem requer estratégias e ações conjuntas que permitam ganhar outra massa crítica, bem como outra motivação e uma total identificação com o processo de construção crescente de condições de acolhimento à diferença.

A análise de alguns exemplos que se vêm desenvolvendo em Portugal neste domínio permitiu salientar a importância do envolvimento dos diferentes agentes, públicos e privados, e a consequente necessidade de uma visão sistémica para tornar mais acessível um destino turístico. Ao nível da administração pública, central e local, foi possível evidenciar que começam a ser introduzidos nas políticas públicas aspetos importantes para a melhoria da experiência de viagem das pessoas com incapacidade. Por sua vez, também o setor empresarial vai dando sinais de que está atento a estas questões ao identificar a oportunidade de negócio e a vantagem competitiva de apostar no Turismo Acessível, neste caso uma agência de viagens.

Estes fatores, constituindo ainda apenas pequenos sinais do longo caminho que falta percorrer, permitem traçar um cenário de mudança, em que se testemunham efeitos concretos no desenvolvimento e reconhecimento do Turismo para Todos.

Bibliografia

- Bieger, T., e Laesser, C., 2001, Segmenting Travel on the Sourcing of Information, in Crouch, G., Mazanec, J., Brent Ritchie, J. R., Woodside, A., *Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure*, Vol. 2, pp. 153-167, Cabi Publishing, Wallingford.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V., e Miller, G., 2005, *Accessibility market and stakeholder analysis - One-StopShop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*, University of Surrey, Surrey.
- Burnett, J. J., e Baker, H. B., 2001, Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer, *Journal of Travel Research*, Vol.40, pp. 4-11.
- Cavinato, J. L., e Cuckovich, M. L., 1992, Transportation and Tourism for the Disabled: an Assessment, *Transportation Journal*, Vol.31 (3), pp. 46-53
- Darcy, S., 1998, *Anxiety to access: tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*. Tourism New South Wales, Sydney.
- Darcy, S., Cameron, B., Dwyer, L., Taylor, T., Wong, E., e Thomson, A., *Visitor accessibility in urban centres*, [http://sustainabletourismrc.com/1424209/s4i6d21/www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=cMy_2fyZbjAjr2Vy5LopCg_3d_3d], (Site accessed 1 March 2008)
- Daruwalla, P., e Darcy, S., 2005, Personal and Societal Attitudes to Disability, *Annals of Tourism Research*, Vol.32 (3), pp. 549-570.
- Devile, E. L., 2003, *Necessidades de informação turística para pessoas com mobilidade reduzida: o caso dos deficientes físicos*, Tese de mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Devile, E. L., 2009, O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, N.º 11, pp. 39-46.
- Dwyer, L., Forsyth, P., e Spurr, R., 2004, Evaluating tourism's economic effects: new and old approaches, *Tourism Management*, Vol. 25(3), pp. 307-317.
- European Commission, 2012, *Special Eurobarometer 378 / Wave EB76.2 - TNS opinion & social*, [http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_378_en.pdf], (Site accessed 14 January 2012).
- Eurostat, 2012, *Active ageing and solidarity between generations. A statistical portrait of the European Union 2012*, Comissão Europeia, [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-EP-11-001-EN-C/EN/KS-EP-11-001-EN-C-EN.PDF], (Site accessed 14 January 2012).
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., e Buhalis, D., 2008, Enabling Access to Tourism through Information Schemes, *Annals of Tourism Research*, Vol.35 (1), pp. 189-210.
- Fujiura, G. L., e Rutkowskikmitta, V., 2001, Counting Disability, in Albrecht, G. L., Seelman, K. D., e Bury, M., *Handbook of Disability Studies*, Sage Publications, Thousand Oaks, pp. 69-96.
- Furnion, L., 2001, *Le Tourisme des Personnes Handicapées: une adaptation nécessaire* (Collection Jeunes auteurs ed.), Centre National de Ressources du Tourisme en Espace Rural, Lempdes.
- General Assembly of the World Tourism Organization, 2005, *Resolution A/RES/492(XVII)/10 on Accessible Tourism for All*,

- 16th Session of the General Assembly of the World Tourism Organization, November 28 – December 2, Senegal, [http://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-3.pdf], (Site accessed 13 April 2010).
- Gunn, C., 1972, *Vacationscape: Designing Tourist Regions*, University of Texas, Austin.
- Gunn, C., 2002, *Tourism Planning*, 4th ed., Routledge, New York.
- Instituto da Água, I. P., 2011, *Praia Acessível - Praia para todos*, [http://www.inag.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=188], (Site accessed 30 December 2011).
- Kastenholz, E., 2006, O Marketing de Destinos Turísticos – O seu significado e potencial, ilustrado para um Destino Rural, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, N.º 6, pp. 31- 44.
- Kastenholz, E., e Paul, G. W., 2004, Destination Marketing: Profit or Non-profit Marketing?, *Actas das III Jornadas Internacionais de Marketing Público e Não-Lucrativo*, Universidade da Beira Interior, Covilhã.
- Leiper, N., 1979, The Framework of Tourism – Towards a definition of Tourism, Tourist, and the Tourism Industry, *Annals of Tourism Research*, Vol. 29(4), pp. 390-407.
- Middleton, V., 1988, *Marketing in Travel and Tourism*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Middleton, V. T., e Hawkins, R., 1998, *Sustainable tourism: a marketing perspective*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Montes, R., e Aragall, F., 2009, Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade do Negócio, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, N.º 11, pp. 141-145.
- Murray, M., e Sproats, J., 1990, The disabled traveller: tourism and disability in Australia, *Journal of Tourism Studies*, Vol. 1(1), pp. 9-14.
- MTSS, 2010, *Estratégia Nacional para a Deficiência 2011-2013*, Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação, [<http://www.portugal.gov.pt/pt/GC18/Documentos/MTSS/Endef.pdf>], (Site accessed 30 December 2011).
- Neumann, P., e Reuber, P., 2004, *Estímulos Económicos do Turismo Acessível para Todos*, Ministério Federal da Economia e do Trabalho Alemão (BMWA), Munique e Berlim.
- Packer, T. L., Mckercher, B., Yau, M. K., 2007, Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts, *Disability and Rehabilitation*, Vol. 29 (4), pp. 281-292.
- Ray, N. M., e Ryder, M. E., 2003, Ebrities' tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled, *Tourism Management*, Vol.24(1), pp. 57-72.
- Vladimir, A., 1998, Is there hospitality for disabled travellers? FIU Hospitality Review, *FIU Hospitality Review*, Vol.16(2), pp. 13-21.
- WHO [World Health Organization], 2007, *Global Age-friendly Cities: A Guide*, [http://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf], (Site accessed 9 December 2008).
- Yau, M. K., Mckercher, B., e Packer, T. L., 2004, Traveling with a Disability - More than an Access Issue, *Annals of Tourism Research*, Vol.31, pp. 946-960.