

O Projecto “**Lousã, Destino de Turismo Acessível**”: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao **Turismo Acessível**

ANTÓNIO FONTES * [antoniofontes@rdpe.pt]

IVÂNIA MONTEIRO ** [ivania.monteiro@rdpe.pt]

Resumo | Se o Turismo é um direito universal, então é-o também para as pessoas com incapacidade. A associação entre os conceitos de acessibilidade e de turismo dá lugar ao Turismo Acessível, uma definição complexa que não se limita apenas às pessoas com deficiência, como muitos ainda teimam em ver, e que não encontra em Portugal expressão significativa nos dias que correm. A complexidade das necessidades específicas ao turista com incapacidade obriga um qualquer Destino Turístico a reorganizar-se e a requalificar os serviços oferecidos no quadro de uma oferta turística comum. Esse efeito será obtido pela aplicação eficaz da abordagem sistémica na tarefa de o acessibilizar. O concelho da Lousã, pela tradição e pelo quadro de actores que conseguiu reunir em torno da iniciativa conjunta de acessibilizar o Destino Turístico, projecta ser um exemplo nacional de excelência em matéria de Turismo Acessível, justificando um olhar renovado sobre o turismo em Portugal.

Palavras-chave | Turismo Acessível, Acessibilidade e Mobilidade para Todos, Abordagem Sistémica, Lousã.

* **Mestre em Economia do Desenvolvimento Rural** pelo IAM Montpellier e **Gestor de Projecto** na RDPE, S.A – Desenvolvimento de Projectos Empresariais.

** **Licenciada em Turismo** pela Escola Superior de Educação de Coimbra e **Consultora Júnior** em Turismo e Desenvolvimento Local na RDPE, S.A – Desenvolvimento de Projectos Empresariais.

1. Reflexões sobre um conceito ainda mal compreendido

A *General Assembly of the World Tourism Organization* (2005) definia a pessoa com incapacidade como “o indivíduo que, num determinado ambiente, sofre algum tipo de limitação na sua capacidade relacional e apresenta necessidades especiais durante a viagem, o alojamento ou outros serviços turísticos. A definição inclui essencialmente cidadãos com incapacidade física, sensitiva ou intelectual ou outros que se encontrem em condições de saúde e/ou de idade que requerem cuidados especiais, temporária ou permanentemente”.

Esta definição recorda que a incapacidade não se restringe apenas à dimensão da deficiência, como durante muito tempo se veiculou, abrindo-se hoje a outras dimensões, desde a incapacidade permanente (doenças crónicas, problemas associados à idade e à deficiência congénita ou adquirida) à incapacidade temporária (o acidentado e o doente, a criança até aos cinco anos e a mulher em avançado estado de gravidez).

Pela própria natureza complexa dos seus públicos, o Turismo Acessível – longe de ser um produto turístico bem delimitado – não pode deixar de colocar os responsáveis pelo planeamento e gestão do turismo perante bastante perplexidade. Actualmente, o debate da problemática do Turismo Acessível afirma-se em terreno académico, sendo já numerosos os investigadores que procuram circunscrever e compreender o fenómeno.

Uma das questões mais intrigantes é consequência da constatação de que é difícil encontrar um turista que assuma que vai fazer Turismo Acessível. Bem vista a questão, o Turismo Acessível é, antes de mais, uma forma de “ser” turista e não tanto uma forma de “fazer” turismo.

Contrariamente às abordagens clássicas do turismo, inspiradas em metodologias de *marketing*, que segmentam os produtos turísticos em função das motivações dos mercados, o Turismo Acessível parte de uma condição do turista, ou melhor será dizê-lo,

pela oferta de soluções que permitam ultrapassar as limitações físicas, sensoriais, mentais – ou de outro tipo de incapacidade – que são condição limitativa do turista.

É importante referir que, independentemente da sua maior ou menor incapacidade, o turista tem sempre subjacente uma motivação, ou conjunto de motivações. O turista com incapacidade partilha os mesmos anseios e vocações da generalidade dos turistas: passear, divertir-se, conhecer gentes e lugares, descansar, etc. Nesse sentido, é importante facultar-lhe os meios e as condições que lhe permitam ir ao encontro das suas motivações, independentemente da natureza e do grau de incapacidade de que seja portador.

O Turismo Acessível, pela sua própria natureza, propõe-se a oferecer condições susceptíveis de poderem satisfazer as necessidades especiais dos turistas com incapacidade. Do ponto de vista da oferta turística, nomeadamente dos prestadores de serviços turísticos ou de serviços relacionados, trata-se enfim de preparar infra-estruturas, equipamentos e serviços de molde a permitir o usufruto pleno ou parcial de viagens, estadas e ocupações sem barreiras particulares.

2. A importância de equacionar o turismo acessível no quadro do destino turístico

A tónica que foi posta na importância do envolvimento dos prestadores de serviços turísticos ou de serviços relacionados na reunião de condições de operacionalização do Turismo Acessível não é inocente.

Contrariamente a outras formas de turismo, ditadas pelas motivações das clientelas, o Turismo Acessível implica a oferta de respostas integradas aos turistas e de soluções que transcendem na maioria das vezes a lógica sectorial de funcionamento. O Turismo Acessível, para ser plenamente concretizado, não se pode abstrair de uma dimensão territorial, pois é só num determinado contexto

territorial que essas respostas integradas podem ser plenamente alcançadas.

Nesse sentido, é da maior importância equacionar o desenvolvimento do Turismo Acessível no quadro das relações que tendem a ser estabelecidas entre os prestadores de serviços turísticos presentes em determinado Destino Turístico. É nesse mesmo quadro que devem igualmente ser procuradas respostas para os desafios da acessibilidade que transcendem o âmbito de actuação dos prestadores de serviços turísticos. Por exemplo, a acessibilidade dos espaços, equipamentos e serviços públicos, tantas vezes atracções e animações da maior importância para a atractividade do Destino Turístico, são competência da administração pública. Os serviços de polícia, saúde ou de protecção civil, tão importantes para transmitir uma sensação de segurança aos turistas com incapacidade, também são competência que excede claramente o âmbito dos prestadores de serviços turísticos.

Obviamente, outras áreas relevantes para a integração da oferta no quadro de um Destino Turístico que se pretende acessível poderiam ser acrescentadas, mas o que releva mesmo desta reflexão é a importância desta dimensão territorial para a existência de uma oferta integrada de serviços turísticos acessíveis.

Assim, é da maior importância trabalhar o domínio territorial – aqui declinado na sua população, nas suas instituições e nos actores directa ou indirectamente conectados com o turismo – através do estabelecimento de uma dinâmica adequada à convergência dos interesses territoriais e à criação de sinergias ao nível dos papéis tradicionais.

3. Fundamentos para uma abordagem sistémica

Face ao trabalho específico que é pedido à escala do território, a acessibilização da oferta de um Destino Turístico deve ser um processo sistémico, participativo e persistente de engenharia turística

final, no seio do qual se procura balancear o mais possível os interesses turísticos e os outros interesses territoriais imprescindíveis para a oferta de soluções mais integradas de acessibilidade turística.

As dificuldades de trabalhar de forma sistémica ao nível do Destino não são o foco deste artigo, mas têm naturalmente consequências quando o que se pretende é uma integração da oferta turística de um território tendo em vista a sua acessibilização. Isto decorre tanto de condicionantes físicas do território (a dispersão dos seus agentes, por exemplo) como de simples atitudes comerciais (exemplificando, a concorrência entre agentes). Ora, estes entraves compreensíveis à adopção de metodologias de trabalho mais sistémicas diluem-se naquilo que são as necessidades impostas pela problemática da acessibilidade. Essas necessidades fundam-se em três ordens de interesses:

- 1) *O interesse para o território.* Apesar de todos os constrangimentos, é generalizada a ideia de que uma maior acessibilidade do Destino Turístico é também sinónimo de maiores vantagens para os territórios, para as populações e para as instituições, porquanto:
 - Melhora a qualidade de vida de residentes e visitantes;
 - Fortalece a posição competitiva do Destino;
 - Permite intervir em diversos planos de actuação;
 - Mobiliza os agentes locais a trabalhar em rede;
 - Aumenta as taxas de ocupação na época baixa.

- 2) *O interesse para o mercado.* Não existe um mercado de Turismo Acessível mas, ao invés, um conjunto extenso de grupos populacionais que partilham os mesmos tipos e graus de incapacidade. O turista sai de sua casa atraído por interesses comuns à generalidade dos outros turistas, desde a Natureza ao Sol & Mar, passando pela Gastronomia ou pelo Desporto.

Esta diversidade de motivações, acrescida às respostas específicas pedidas pelos turistas com incapacidade, gera uma grande complexidade ao nível deste conceito da acessibilidade turística. Quanto mais distintas forem as motivações e diversificadas forem as necessidades especiais, mais difícil será ao Destino oferecer respostas turísticas adaptadas a todos.

- 3) *O interesse para o sector.* A terceira questão subjacente é a de que a oferta turística normalmente não é planeada, desenvolvida e explorada para ser acessível (e isso não é exclusivo de Portugal). Com efeito, salvo situações ocasionais de equipamentos e atracções parcialmente adaptadas, são raros os destinos turísticos organizados com ofertas integradas acessíveis. Os contactos estabelecidos com os poucos operadores a trabalhar nesta área confirmam que não chega garantir as condições legais de acessibilização dos empreendimentos turísticos e dos estabelecimentos de restauração e similares. Quase tudo está ainda por fazer,

desde a acessibilização das atracções turísticas e dos acessos, à melhoria da acessibilidade dos transportes, dos serviços turísticos e não turísticos e do conjunto de domínios imateriais que se estendem desde a formação dos profissionais do turismo até ao nível da comunicação do Destino. Assim, importa definir um quadro de responsabilidades transparente em que todos os sectores e agentes, com maior ou menor influência, são chamados a tornar o sistema turístico mais acessível gradualmente.

A abordagem sistémica no Turismo Acessível não pode, pelas razões atrás invocadas, ser vista como uma mera imagem de retórica. A figura 1 procura clarificar as áreas de actuação a integrar no projecto de acessibilização turística.

Na base da abordagem sistémica do Destino Turístico encontra-se a dimensão política e administrativa, que regula e organiza os prestadores de serviços turísticos, gere o território e os seus recursos e define a estratégia de desenvolvimento desejada na unidade geográfica. A acessibilização gradual dos

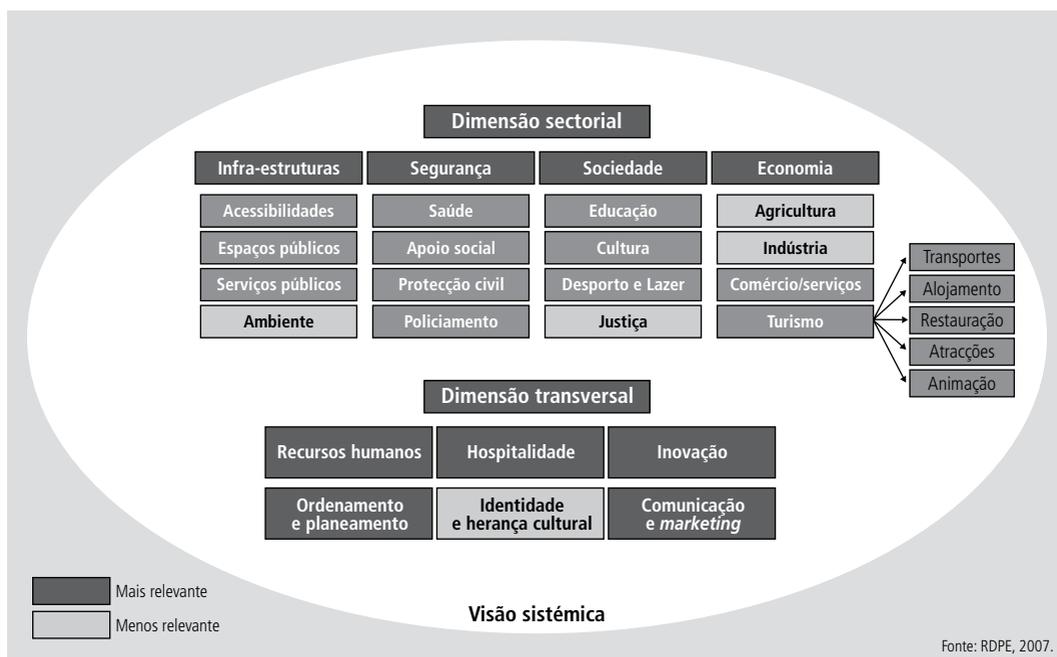


Figura 1 | A visão sistémica aplicada segundo a dimensão sectorial e transversal.

espaços e serviços públicos, sejam eles turísticos ou não, reflecte o compromisso pedido aos órgãos da administração pública do território. Esta dimensão é, de longe, a mais relevante na acessibilização do Destino pois dele depende em grande medida a criação de condições de acessibilidade e mobilidade nos espaços e edifícios públicos.

Mais difusa, a dimensão da almejada Cultura de Acessibilidade, tende a ser evidenciada tanto pela população como pelos prestadores de serviços turísticos quando se reforçam as vivências quotidianas da comunidade residente. Importa interiorizar que uma maior Cultura de Acessibilidade leva a mudanças significativas ao nível da aceitação social das pessoas com incapacidade e do nascimento efectivo de uma sociedade mais inclusiva. O incremento dessa cultura implica o comprometimento de todos os agentes do território na adopção de metas mais ambiciosas para a promoção da acessibilidade nas esferas pública, privada e comunitária. Por fim, não se negligencie o papel desta cultura também na mudança de mentalidades e de comportamento no seio dos cidadãos com incapacidade, que hoje em dia tantas vezes se auto-limitam no seu pleno acesso aos serviços turísticos.

Integrados no plano territorial, surgem domínios de interesse tão distintos como complementares, desde as infra-estruturas à segurança, desde a sociedade à economia.

A funcionalidade, a fluidez e a transponibilidade das vias, dos espaços, dos equipamentos e dos serviços públicos deverá ser sempre prioritária num processo sistémico de desenvolvimento da acessibilidade turística, sendo esse também um indicador do papel de liderança que deve ser assumido pelos órgãos da administração pública com responsabilidades no Destino.

É necessário reconhecer igualmente a acutilância que tem o domínio da segurança nas decisões de viagem das pessoas com incapacidade, pela condição de dependência em que muitas vezes elas se encontram. Sectores como a Saúde e o Apoio Social

devem ser dos primeiros a envolver-se neste trabalho sistémico ao nível do Destino, através da reorganização de serviços, tradicionalmente estanques ao turismo. Na área social destaca-se ainda a educação, instrumento privilegiado para a sensibilização da população, a começar pelos mais novos, para o respeito das diferenças, o diálogo com a diversidade e a compatibilização de valores sociais e cívicos.

Na dimensão económica, realçamos por sua vez a importância da acessibilização das actividades terciárias. Tradicionalmente, a problemática da acessibilidade é analisada do ponto de vista da resolução das barreiras físicas (degraus, mobilidade interior, altura dos balcões, etc.), pelo que importa sensibilizar os empresários para trabalharem também a dimensão imaterial dos estabelecimentos abertos ao público, por exemplo ao nível do atendimento. Em Portugal é raro o comerciante que tenha uma deferência especial para com a pessoa com incapacidade, por exemplo a grávida, e isso penaliza naturalmente a nossa imagem turística.

O sector turístico, fulcro principal da afirmação do Destino de Turismo Acessível, deve ser cautelosamente trabalhado nas suas várias componentes. No âmbito do alojamento e restauração, é essencial que os operadores assumam as suas responsabilidades perante os clientes com incapacidade e que envolvam o seu *staff* no cumprimento desses compromissos. Conhecer as respostas para as diferentes necessidades, integrar normas legais de acessibilidade na fase da concepção dos projectos de arquitectura e especialidades, certificar a acessibilidade dos espaços e dos serviços, recorrer a pequenas correcções ou adaptações que concorrem para tornar a unidade mais acessível ou formar para a acessibilidade os diferentes colaboradores são exemplos de medidas a adoptar na acessibilização dos estabelecimentos turísticos.

Por outro lado, a acessibilização das atracções e das animações turísticas, principal motivo de deslocação do turista, é fundamental para estabelecer o nível de qualidade da acessibilidade

de todo o Destino Turístico. Assim, a adopção de soluções criativas e de uma atitude pró-activa, mais sensível, na gestão das atracções e dos espaços de animação, é condição indispensável para a afirmação da acessibilidade do Destino.

A adopção de metodologias sectorialmente transversais ao território é também fundamental para o desenvolvimento da acessibilidade no Destino Turístico. Por exemplo, um hoteleiro necessita de encontrar uma plataforma de articulação com uma instituição de apoio a idosos que é onde encontra os profissionais habilitados para lidar com as necessidades de higiene dos seus hóspedes com idades mais avançadas.

É no quadro da oferta turística existente que devem ser encontradas as respostas para colmatar as necessidades específicas dos turistas com incapacidade. Não importa ficar à espera que o desenvolvimento da oferta turística venha a resolver paulatinamente as grandes barreiras à acessibilidade, pois muitas das vezes a acessibilidade pode ser muito melhorada com uma reorganização de serviços e uma maior atenção a factores imateriais. Aqui, assumem especial importância as áreas dos recursos humanos e da inovação, matérias que são efectivamente diferenciadoras do posicionamento do Destino Turístico junto dos mercados da acessibilidade.

4. A importância de adoptar metodologias sistémicas, dinâmicas e participativas

O Destino acessível necessita de assegurar ao potencial turista o nível adequado de acessibilidade das suas prestações turísticas, tanto em quantidade, como em qualidade. Para motivar a elevação sustentada desse nível, torna-se útil desenvolver mecanismos de regulação dos prestadores de serviços turísticos que premeiem de forma eficaz os esforços daqueles agentes que efectivamente

estão dispostos a dar passos no sentido da maior acessibilidade.

É precisamente neste contexto que surge com acutilância o interesse pela implementação de sistemas de certificação da acessibilidade turística, ferramentas de regulação que se pretendem transparentes, suportadas por um modelo de gestão amplamente reconhecido e aceite pelos prestadores de serviços turísticos do Destino.

Esse modelo de gestão, em estádios mais evoluídos, deverá ser incumbência da organização responsável pela gestão e promoção da oferta do Destino Turístico, adequando-o às necessidades dos prestadores de serviços turísticos (e de outros prestadores relevantes no território) e à procura dos mercados turísticos da incapacidade.

5. Os mercados turísticos da incapacidade

Quais são os mercados turísticos da incapacidade? Como identificá-los? Será possível e viável atender às necessidades de todos eles?

Estudos recentes confirmam que o mercado do Turismo Acessível existe, é vasto e constitui uma oportunidade única de negócio. Cerca de 10% da população mundial apresenta algum tipo de incapacidade (e isto apenas reportando à deficiência, segundo os dados disponíveis), o que manifesta a existência de 600 a 850 milhões de pessoas com necessidades turísticas específicas (Turismo Accesible, 2007). Se tomarmos o exemplo da Alemanha, 48% destas pessoas viajaria mais se existissem condições para tal e, dos que viajam, 26% é fiel ao seu destino de férias (Neumann e Reuber, 2004). Trabalhar para a acessibilização do Turismo Acessível é pois vantajoso do ponto de vista económico para os Destinos Turísticos.

Dada a multiplicidade de incapacidades abrangidas neste mercado global é impossível a um Destino satisfazer todos os turistas por igual.

Esta convicção determina a necessidade de orientar o trabalho de acessibilidade turística para a atracção de mercados de incapacidade específicos, seleccionados em função das potencialidades turísticas do Destino, do grau de envolvimento local para a afirmação de ofertas adaptadas e da própria conjuntura dos mercados da incapacidade (analisada segundo os principais mercados emissores tradicionais ou outros que revelem particular potencial de crescimento).

Será assim desejável organizar a oferta do Destino Turístico em função não de todos os tipos de incapacidade, mas dos mais adequados, aqueles que poderão verdadeiramente interessar ao território. Até porque se considera que a formatação de respostas mais orientadas será necessariamente mais eficaz, ao permitir tratar com maior cuidado pormenores que de outra forma seriam relegados para segundo plano no compromisso voluntarista de querer agradar a todos.

Esta atitude poderá parecer contraditória com o conceito de Destino de Turismo Acessível, pois afinal haverá sempre grupos de pessoas com incapacidade que não encontrarão as melhores respostas acessíveis num dado território. Fica, no entanto, a convicção de que – na impossibilidade de ser 100% acessível para todos esses mercados e pela conjuntura económica, social e cultural que se vive actualmente nas sociedades modernas – esta parece ser a opção mais eficaz para aplicar o conceito “acessível” aos Destinos Turísticos. A acessibilização da oferta turística específica de cada Destino deve privilegiar, por isso, os mercados da incapacidade mais relevantes.

As análises realizadas nos últimos meses pela consultora RDPE, atendendo aos números oficiais disponibilizados, revelam que 80% das pessoas com *incapacidade permanente* em Portugal se concentram em três mercados estratégicos:

a) *Pessoas de idade avançada (mais de 74 anos):*

Estima-se que em 2050, 21% da população mundial presente mais de 65 anos de idade,

uma taxa inferior aos 31,8% de idosos esperados para a população nacional, que na altura será portanto bem mais envelhecida (INE, 2005). Simultaneamente, tem-se vindo a assistir a uma mudança qualitativa gradual nesta população mais envelhecida que, ao contrário do passado, aspira agora a viver mais e com maior qualidade de vida e a aceder plenamente a todos os serviços que a sociedade moderna disponibiliza, incluindo naturalmente o turismo. Desse facto resulta a tendência para que o turismo seja cada vez mais significativo nas faixas etárias mais elevadas. No entanto, o aumento da idade encontra-se também associado a um aumento crescente da debilidade e da fragilidade das condições humanas, especialmente as físicas. Recorde-se que a partir dos 75 anos de idade a probabilidade de deficiência é catorze vezes superior à média (Prates, 2007). Este dado vem consubstanciar a necessidade de respostas adaptadas que sirvam à altura este mercado da incapacidade permanente.

b) *Doentes cardíacos e diabéticos:*

No grupo dos doentes crónicos, os segmentos de mercado nacional com maior potencial em matéria de Turismo Acessível serão, na generalidade, as pessoas que padecem de doenças do coração ou de diabetes. Destas, calcula-se que a maioria seja sénior e que faça parte dos cerca de 1/3 dos portugueses que referem necessitar do auxílio de alguém para realizar algumas tarefas rotineiras, como vestir-se ou subir mais do que um lance de escadas, apesar de só 3% estar limitado a sua casa (DGS, 2006). Os indicadores fundamentam a importância que estes segmentos podem ter no Destino Turístico acessível, orientando a criação de melhores condições de oferta para a satisfação das suas necessidades específicas, que vão da ultrapassagem das barreiras físicas aos cuidados especiais com a alimentação.

c) *Deficientes motores e visuais:*

Estima-se que a percentagem de portugueses com deficiência ronde os 8,2% da população nacional (CRPG e ISCTE, 2007). Destes, 78,6% apresenta idades superiores a 50 anos, 67,9% são do sexo feminino e a maioria é casada (61,9%), o que não os distingue da generalidade da população portuguesa (INE, 2002). Dentro das tipologias consideradas nos Censos de 2001, a deficiência visual apresenta a maior taxa de incidência (26,23%), seguindo-se a deficiência motora (24,59%) (INE, 2002). Cerca de 60% das pessoas com deficiência registam alterações associadas às funções físicas, isto de acordo com o estudo desenvolvido pelo CRPG e ISCTE, 2007. Por tudo isto se considera que as primeiras medidas a implementar no Destino deverão ter em conta a resolução das barreiras ambientais (externas ao indivíduo), com soluções permanentes ou temporárias, físicas ou imateriais, que permitam a bom modo ultrapassá-las.

No grupo das *incapacidades temporárias*, deve ser dado um especial enfoque ao mercado das crianças até aos 5 anos de idade. Apesar da tendência contínua de diminuição, o número de crianças entre os 0 e os 5 anos em Portugal rondava, em 2006, os 624 milhares, um número suficientemente expressivo para não poder ser ignorado (INE, 2005). Este mercado enfrenta, regra geral, obstáculos físicos (escadas, ausência de elevadores e percursos suficientemente largos e disponíveis para o carrinho de bebés, inexistência de casas de banho com fraldário, entre outros), sendo manifesta também a dificuldade de encontrar serviços turísticos adaptados que permitam aos jovens pais fruir o máximo do Destino.

Da análise de mercados concluiu-se também que a maioria das pessoas com incapacidade viaja acompanhada com a família ou amigos, pelo que

a tendência de querer tudo acessibilizar pode ser moderada pela existência de soluções adaptadas. Estas, sim, devem ser uma condição básica da oferta do Destino Turístico acessível, satisfazendo necessidades e expectativas dos turistas com incapacidade pela integração e não necessariamente pela especialização/dedicação.

Aliás, acreditamos que na base do sucesso do Turismo Acessível, tão ou mais importante do que as intervenções materiais (requalificação física dos edifícios, espaços e acessos, etc.), está a afirmação de uma Cultura de Acessibilidade que sustente a integração plena do turista, independentemente da sua condição física ou psicológica. Para isso, será necessário assegurar que a população receptora se revê verdadeiramente no projecto de tornar a sua comunidade e o seu território mais acessível para os turistas, o que pressupõe, da parte dos responsáveis do Destino Turístico, um grande esforço na promoção da Cultura da Acessibilidade junto da comunidade residente.

6. A oportunidade do turismo acessível: o caso da Lousã

A adaptação da oferta do Destino Turístico para receber também as pessoas com incapacidade (idosos, doentes, deficientes, crianças, entre outros) começa hoje a ser considerada em alguns municípios portugueses como uma oportunidade.

O concelho da Lousã é um desses municípios, tendo vindo recentemente a ocupar um lugar de destaque em matéria de Turismo e Acessibilidade. O projecto foi formalmente abraçado em Abril de 2007, com a constituição espontânea de um grupo de trabalho na sequência do primeiro Congresso Nacional de Turismo Acessível na Lousã, mas é herdeiro de uma longa tradição em matéria de reabilitação e apoio à deficiência, ao ponto de se

poder afirmar que a Lousã será o concelho do país onde mais se tem vindo a desenvolver a Cultura da Acessibilidade. Este município da região Centro apresenta, pois, talvez como nenhum outro a nível nacional, o enquadramento local propício ao sucesso de uma iniciativa para o desenvolvimento de um Destino de Turismo Acessível.

Para este contexto favorável concorreu sobremaneira o trabalho desenvolvido e o reconhecimento adquirido pela Associação para a Recuperação dos Cidadãos Inadaptados da Lousã (ARCIL) ao longo destas últimas três décadas. A instituição foi das primeiras em Portugal a procurar reabilitar integrando, confrontando a comunidade local com a realidade da diferença e contribuindo decisivamente para a mudança de mentalidades.

Teve muito relevo para estas conquistas a actuação da Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã, criada em finais de 2004 pela Câmara Municipal da Lousã (uma das cinco provedorias nacionais existentes) e que tem contribuído para a melhoria da qualidade de vida dos munícipes com incapacidade, mas também para uma maior sensibilização da população, das empresas e das instituições locais, seja pelo lançamento de iniciativas municipais como o Selo “Lousã Acessível” (reconhecimento de um primeiro nível de acessibilidade física aos edifícios e estabelecimentos abertos ao público no concelho), seja pelo projecto “Escola Alerta” (educação na diferença aplicada aos estabelecimentos de ensino do concelho).

A *task-force* inicial, denominada de “Lousã Acessível”, integrou naturalmente estas duas instituições, mas desde logo conseguiu-se a adesão de representantes dos mais importantes grupos de interesses turísticos do concelho: a hotelaria, o turismo em espaço rural, a restauração e a actividade da animação turística. Juntaram-se ao grupo também outros elementos provenientes da administração pública regionalmente desconcentrada, destacando-se a Direcção Regional da Economia

do Centro, e do ensino superior, com realce para a Escola Superior de Educação de Coimbra, curso de turismo. A Câmara Municipal da Lousã, reconhecendo a importância de um projecto participativo com origem na sociedade civil integrou igualmente o projecto. Os trabalhos da *task-force* “Lousã Acessível” foram coordenados pela RDPE, que ficou incumbida de elaborar um plano de desenvolvimento para o Turismo Acessível no concelho.

No dia 20 de Maio de 2008, a *task-force* “Lousã Acessível” apresentou publicamente os estudos que sustentam o lançamento do projecto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”. Para a sua elaboração foram consideradas as condições reais de acessibilidade que oferecem presentemente os agentes turísticos do concelho e as necessidades dos mercados da incapacidade mais promissores. Depois de identificadas essas condições e necessidades foi extremamente importante a cumplicidade estabelecida com os agentes do território e com alguns actores externos, a quem se apresentou o projecto.

Foram muito gratificantes as reacções de adesão ao projecto obtidas na sequência desses contactos. Dessa forma, a iniciativa “Lousã Acessível” pôde ultrapassar as expectativas iniciais e contar com um apoio institucional mais alargado, tanto local como externamente, de acordo com os âmbitos de actuação e a capacidade de resposta das entidades consultadas. Este impulso inesperado gerou melhores expectativas relativamente à prossecução das metas que foram sendo definidas para a acessibilização turística da Lousã.

Outro reflexo da grande aceitação do projecto é visível também ao nível do alargamento da *task-force*, que reúne hoje um conjunto representativo de actores locais e externos, todos eles comprometidos, nos seus diferentes papéis, na missão de promover o Turismo Acessível no concelho da Lousã, como se vê na figura 2.

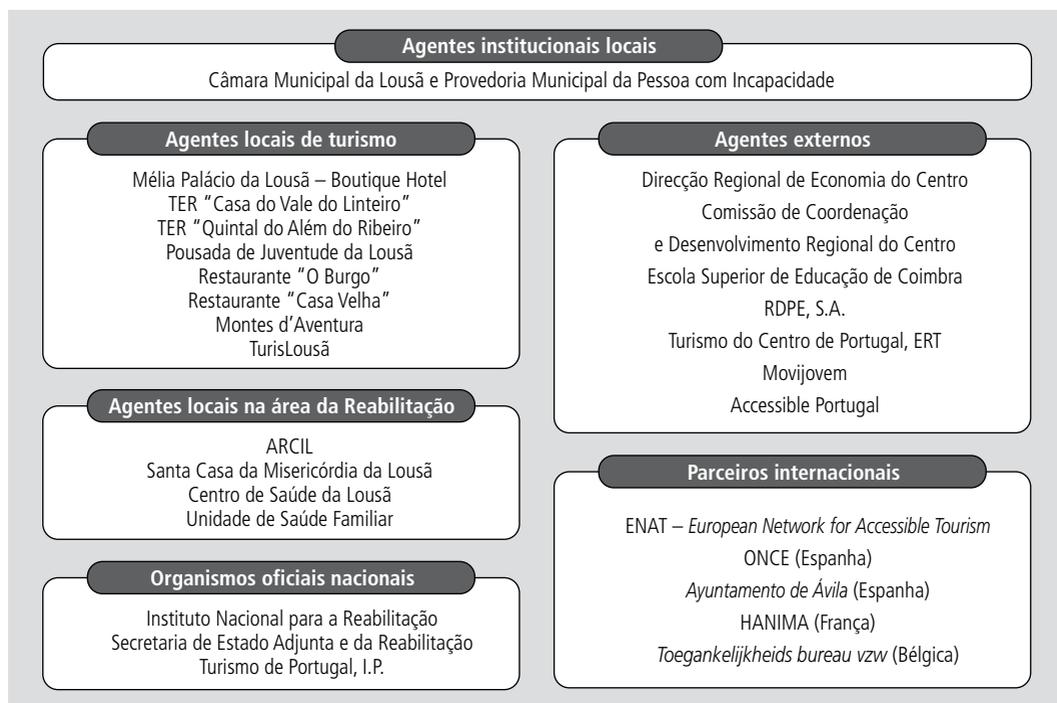


Figura 2 | Principais agentes envolvidos no Projecto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”.

7. A Lousã a caminho de ser o primeiro destino de turismo acessível em Portugal

Em fase de operacionalização, o projecto está a ser assumidamente liderado pela Câmara Municipal da Lousã (entidade gestora do território e com grandes responsabilidades em matéria de acessibilização do território) e sustentado na pró-actividade da Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade do concelho. Apesar desta cobertura institucional, o projecto não pretende negligenciar, antes pelo contrário, aspira a envolver as estruturas socioeconómicas locais, públicas e privadas, mais relevantes nas áreas que dizem directamente respeito à integração de uma oferta turística acessível no concelho.

A implementação do Plano de Acção concebido exige um esforço de reorganização do território e implica a adaptação das respostas turísticas dirigidas aos mercados da incapacidade definidos

como prioritários. Por conseguinte, foi criada uma Estrutura de Missão para promover a cooperação entre todos os agentes locais e para accionar mecanismos de interface directo entre os agentes e os mercados turísticos da incapacidade. A aprovação de candidaturas e financiamentos comunitários (POPH e POVT) está já a servir de suporte à concretização das primeiras acções planeadas.

É importante lembrar que o projecto traçado para o concelho da Lousã está a beneficiar do estímulo oferecido por parte de organismos públicos relevantes, desde a Secretaria de Estado Adjunta e da Reabilitação e do Instituto Nacional para a Reabilitação, à Região de Turismo do Centro e ao Turismo de Portugal, I.P. Por outro lado, estão a ser estabelecidas parcerias internacionais com entidades europeias com trabalho reconhecido nas áreas da reabilitação e do turismo, proporcionando um quadro de aprendizagem conjunta em matéria de Turismo

Acessível. Com esses parceiros estabeleceram-se princípios de colaboração que visam a criação de uma Rede Europeia de Destinos de Turismo Acessível, como defendido pela ENAT – *European Network for Accessible Tourism*.

8. Conclusão

A temática recorrente da necessidade de acessibilização dos territórios leva a considerar que a sociedade, ao estar mais desperta como um todo para estes constrangimentos, tende a melhorar gradualmente os mecanismos de resposta disponíveis para o cidadão com incapacidade. Por isso, a médio e longo prazo, acredita-se no desenvolvimento de uma relação de simbiose entre o Turismo e a Acessibilidade, assumindo que o turismo é um direito e uma aspiração dos cidadãos com necessidades especiais.

O concelho da Lousã tem uma longa tradição de trabalho no domínio da acessibilidade e isso foi devidamente capitalizado para lançar as bases deste trabalho. Tradicionalmente, as áreas da reabilitação e do apoio social estavam desfocadas de qualquer orientação económica, pois os sectores sempre foram encarados numa perspectiva assistencialista, o que contribuiu para um certo afastamento da sociedade, do tecido económico e até dos poderes públicos relativamente às questões da acessibilidade. Em certa medida, e apesar dos seus avanços, também o concelho da Lousã padecia deste diagnóstico, o que a longo prazo se revelou insustentável.

Com efeito, a evolução da sociedade, o crescimento demográfico e económico-social das populações com incapacidade e a tomada de consciência das instituições ligadas à reabilitação e ao apoio social da sua dependência relativamente às ajudas dos Estado fez crescer a ideia de que a evolução das respostas sociais para a acessibilidade estaria muito dependente da real capacidade de

envolver a sociedade, do tecido económico e até dos poderes públicos na procura de soluções para a sustentabilidade do desenvolvimento do sector.

A sociedade começa a apresentar um nível de convivência com a problemática da incapacidade que a torna mais madura para uma mudança de paradigma social. Os empresários começam a olhar para esta questão numa óptica comercial, quanto mais não seja, pelo alargamento do seu potencial de negócios, via aumento da clientela. Esta oportunidade é muito evidente quando se trata do turismo. Por fim, as autarquias locais estão a encerrar um ciclo de grandes investimentos infra-estruturais e estão em busca de um novo patamar de políticas públicas locais em que temas como o da acessibilidade são uma oportunidade para aprofundar a coesão social e reforçar os direitos e garantias dos cidadãos.

Nesse contexto, o concelho da Lousã, porque soube ler os sinais do seu tempo, aspira agora a ser o quadro de um projecto-piloto a nível nacional na tarefa de acessibilizar os Destinos Turísticos, tornando-os verdadeira e eficazmente inclusivos, alargando a todos o gozo do direito ao turismo, algo que presentemente apenas é cumprido no plano retórico.

Bibliografia

- CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia e ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, 2007, *Mais Qualidade de Vida para as Pessoas com Deficiências e Incapacidades – Uma Estratégia para Portugal*, CRPG, Vila Nova de Gaia, pp. 85-87.
- DGS – Direcção-Geral de Saúde, 2006, *Elementos Estatísticos Saúde 2004*, DGS, Lisboa, pp. 17.
- General Assembly of the World Tourism Organization, 2005, *Resolution A/RES/492(XVI)/10 on Accessible Tourism for All*, 16th Session of the General Assembly of the World Tourism Organization, November 28 – December 2, Senegal, pp. 1.
- INE – Instituto Nacional de Estatística, 2002, *Censos 2001 – Análise de População com Deficiência*, INE, Lisboa.
- INE – Instituto Nacional de Estatística, 2005, *Projeções de População Residente*, [http://www.ine.pt/portal/page/portal/PORTAL_INE/Publicacoes?PUBLICACOESpub_boui=7035377&PUBLICACOESmodo=2], (Site acedido a 12 Outubro 2007).

Neumann, P., Reuber, P., (coords.), 2004, *Estímulos Económicos do Turismo Acessível para Todos – Estudo integrado do Ministério Federal da Economia e do Trabalho*, Ministério Federal Alemão da Economia e do Trabalho, Berlim.

Prates, J., 2007, *Implementação do Turismo Acessível em Portugal*, I Congresso Nacional de Turismo Acessível, Abril 20, Lousã, pp. 7.

RDPE, S.A. – Research, Desenvolvimento de Projectos Empresariais, 2007, *II Relatório do Projecto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”*, pp. 12, (Documento não publicado).

Turismo Accesible: sistema integral de información para implementar un turismo para todos, 2007, *La Demanda con Capacidades Restringidas*, [<http://www.turismoaccesible.com.ar/turismo/pcr.htm>], (Site acedido a 10 de Julho 2007).