

Turismo Acessível em Portugal – O Caso do Turismo para Pessoas com Mobilidade Reduzida

JOANA PRATES *

ANA GARCIA ** [anagarcia@accessibleportugal.com]

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

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

Apresenta-se aqui o caso do turismo para pessoas com mobilidade reduzida, como um exemplo das exigências que um turismo qualificado e de qualidade comporta.

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

* **Mestre em Gestão de Sistemas Ambientais** pela Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e **Sócia** da Accessible Portugal.

** **Licenciada em Organização e Gestão de Empresas** pelo ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa e **Sócia-Gerente** da Accessible Portugal.

É necessário ter em conta a vertente social do turismo a qual, obviamente, considera a vertente do turismo para pessoas com necessidades especiais, em particular o turismo para pessoas com mobilidade reduzida, que constitui o tema deste artigo.

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

1. A procura por turismo acessível

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

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

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

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

Na Europa 59% da população tem um familiar com MR e 47% da população tem um amigo com as mesmas necessidades especiais. Do ponto de vista turístico, este efeito multiplicador é de extrema relevância, uma vez que mais de 80% dos turistas com MR viajam com familiares e/ou amigos (Buhalis *et al.*, 2005). De facto, durante a sua actividade, a Accessible Portugal constatou que cada pessoa com MR fazia-se acompanhar de duas ou mais pessoas sem qualquer restrição de mobilidade. Houve casos de grupos de dez turistas em que apenas um tinha problemas de mobilidade, o que condicionava o grupo.

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

Em geral, o mercado potencial (pessoas que procuram por turismo acessível no mundo) foi calculado em 127,5 milhões, só na Europa. Destas, 70% têm condições físicas e económicas para viajar. Devido ao efeito multiplicador em familiares e

amigos, obtemos um valor médio de 156,2 milhões de turistas que procuram por turismo acessível. Estes valores têm tendência a crescer uma vez que entra o factor de envelhecimento da população.

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

2. A experiência da Accessible Portugal

2.1. Apresentação da empresa

A ideia de negócio surgiu devido à constatação de uma falha na oferta turística em Portugal: o turismo para pessoas com mobilidade reduzida. Esta constatação teve por base a realidade familiar de Joana Prates, uma vez que acompanhou a evolução da perda de mobilidade de um familiar com paralisia cerebral. A ideia surgiu assim de uma necessidade: como unir a família em momentos de lazer sem que isso se torne num transtorno para todos? A Accessible Portugal¹ nasceu assim da necessidade sentida por pessoas que partilham as suas vidas com pessoas com MR e que sentem as dificuldades diárias das inacessibilidades.

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

¹ www.accessibleportugal.com.

² Eixo I, linha de acção relativa à promoção do acesso das pessoas com necessidades especiais à ocupação qualificada de tempos livres.

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

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

2.2. O turismo acessível em Portugal

O I Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidades para os anos de 2006 a 2009 (I PAIPDI 2006-2009) define² as seguintes acções no que respeita à ocupação de tempos livres desta população: a) certificação e qualificação dos equipamentos turísticos; b) desenvolvimento progressivo do projecto praia acessível; c) levantamento e publicitação da oferta turística acessível (para 2006); e d) a qualificação para o atendimento das pessoas com necessidades especiais por profissionais que operem no sector.

Ora, pela experiência da Accessible Portugal desde 2005, a maioria das certificações dos equipamentos turísticos está débil ou erradamente identificada e não existem profissionais qualificados (com formação) para aconselhar e/ou acompanhar pessoas com MR.

O conceito de turismo acessível a pessoas com MR implica não só que qualquer pessoa pode aceder e usar instalações e serviços turísticos, como também que se proporcione uma oferta de serviços e actividades orientada aos gostos e preferências das pessoas que possam ter necessidades especiais e exigências diferentes de outros segmentos de procura. Isto significa que qualquer cidadão com MR deve poder aceder ao que está à disposição de qualquer outro turista, mas com a segurança de que na sua viagem encontrará espaços e serviços acessíveis, bem como funcionários para o atender. No entanto, o processo de planificação e realização de uma viagem acessível é algo complexo (Figura 1) (GEOTA, 2006).

2.2.1. Reserva

Ao reservar a sua viagem, a pessoa com MR ou acompanhante necessita de compreender qual a oferta que melhor se adequa às suas necessidades. Isto implica que são várias as soluções que lhe podem

ser apresentadas, sendo no entanto necessário que o operador tenha formação para compreender as necessidades de quem vai viajar.

Começando pelo transporte aéreo – preferencial entre os turistas internacionais – folga-se saber que o mesmo se encontra, normalmente, adaptado e é dotado de recursos humanos com formação para acompanhar estes turistas. O problema começa a partir do momento em que estes se encontram no exterior do aeroporto.

Não existe em Portugal nenhum táxi adaptado nem empresas de *rent-a-car* de veículos para transportar pessoas em cadeiras de rodas, embora de condução normal. Parece pertinente a questão de como poderá o turista deslocar-se do aeroporto acessível para o hotel acessível, não existindo meios acessíveis que os ligue. E este problema de “ilhas acessíveis” é transversal a todo o planeamento da viagem.

A reserva no hotel, apesar de vulgarmente ser considerado um processo relativamente fácil, é extremamente complexo nestas situações. As adaptações realizadas nos quartos de hotel

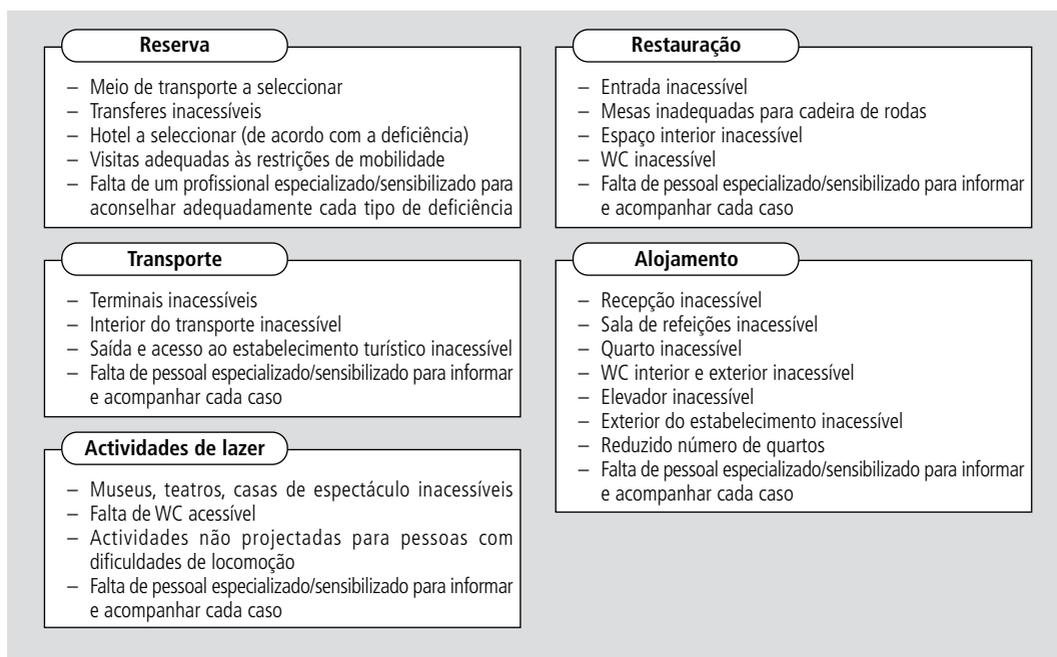


Figura 1 | Passos a considerar no planeamento de uma viagem turística acessível.

estão, normalmente, de acordo com a legislação em vigor (Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto), no entanto, esta pode ser aplicada de diversas formas.

Ou seja, nem todas as adaptações realizadas são adequadas a todos os tipos de necessidades. Veja-se o exemplo da casa de banho: um *rollin-shower* (chuveiro com entrada facilitada da cadeira de rodas e banco para a pessoa se sentar enquanto no duche) é inacessível para muitas pessoas. As casas de banho acessíveis com banheira são solução para grande parte da população com MR mas apenas quando se disponibiliza uma cadeira de banho ou tábua de transferência, o que não existe em nenhum hotel. No entanto, o símbolo que o hotel apresenta é de acessível e a informação que o profissional de turismo transmite ao turista é essa. É a partir deste momento que a confiança do turista é (ou não) criada. O que se constata é que quanto maior é o nível necessário de acessibilidade, menor é a disponibilização da informação essencial para o turista.

Em termos de actividades o problema mantém-se: quem sabe informar quais os atractivos turísticos acessíveis, de acordo com as necessidades de cada um? Onde se encontra o guia de recursos turísticos acessíveis de Portugal?

Mais uma vez se alerta aqui para a simbologia utilizada: é necessário saber se o turista com MR pode ir sozinho, é necessário saber se pode levar a sua cadeira eléctrica ou se precisa de um acompanhante que o ajude em todo o percurso. É necessário também compreender que o acompanhante é também ele turista, ou seja, não é correcto exigir-lhe um esforço físico desproporcionado que lhe pode diminuir o prazer da viagem.

Outra questão relevante neste tipo de turismo é a disponibilização de material ortopédico (ajuda técnica). A pessoa com MR necessita, muitas vezes, de material especial que a acompanha diariamente, que muitas vezes, é incómodo ou mesmo impraticável de transportar de um lugar para outro. Em Portugal o aluguer de material ortopédico é um negócio interno, isto é, é de fácil acesso para pessoas com necessidades especiais

residentes em território nacional que beneficiam, inclusive, de alguns subsídios estatais. No entanto, esse não é o panorama para quem é turista. Não existe em Portugal o mercado de aluguer de material ortopédico.

2.2.2. Transporte

No caso do transporte são várias vertentes a considerar, infelizmente todas elas pouco aliciantes quando se pensa na implementação de um turismo acessível.

Começando pelo transporte público. O transporte ferroviário tem, normalmente, terminais acessíveis no que diz respeito à sua concepção arquitectónica interior. O problema encontra-se na forma como se chega ao terminal e na forma como se entra no comboio. Em primeiro lugar, há que saber que nem todos os comboios são acessíveis; em segundo lugar, as casas de banho são inacessíveis para grande parte das deficiências. Mais uma vez, falta um profissional que saiba aconselhar o turista de qual o comboio mais adequado. Ao ultrapassar estas barreiras, outras se erguem: 1) onde se estaciona o veículo acessível e 2) como entram as pessoas na carruagem?

O estacionamento de um veículo acessível é algo que requer espaço. Não basta colocar o símbolo de acessível num lugar comum de estacionamento. É necessário mais espaço para entrada e saída de passageiros – quer esta seja feita lateralmente (largura), quer seja feita pela parte de trás do veículo (comprimento). É de notar que os veículos acessíveis têm rampas ou elevadores, por onde é realizada a saída dos turistas, exigindo segurança, o que normalmente não existe por falta de espaço.

A entrada das pessoas numa carruagem é algo peculiar. De acordo com a experiência da Accessible Portugal, o serviço existe, isto é, há de facto a possibilidade da colocação de uma rampa para entrada na carruagem quando não existem as condições *a priori*; no entanto, há que reservar o serviço (e onde se encontra esta informação

acessível a um turista?). A experiência também nos diz que para além de entrar na carruagem, a cadeira não consegue circular dentro da carruagem (a excepção do comboio Alfa).

Relativamente ao metro – caso de Lisboa – muitas estações que contêm o símbolo de acessível não são, de facto, acessíveis a todas as necessidades de mobilidade e a maior parte detém essa designação devido à existência de um elevador que nem sempre se encontra em funcionamento.

Quanto aos autocarros – caso de Lisboa, mais uma vez – apesar do dístico, questiona-se como uma pessoa com uma cadeira de rodas eléctrica consegue aceder ao seu interior. Além disso, não é fácil saber quando e onde estes param (pensando em turistas estrangeiros).

Em qualquer dos casos, continua a existir uma falha generalizada quanto aos recursos humanos qualificados.

Relativamente ao transporte privado, resta salientar um facto que se considera importante. No desenho dos veículos da Accessible Portugal seguiu-se o conceito da empresa – integração – optando-se por despender mais em carrinhas de



Figura 2 | Interior de uma das carrinhas da Accessible Portugal.

maiores dimensões para proporcionar ao turista em cadeira de rodas aquilo que todos os outros turistas têm: a possibilidade de escolherem o seu lugar (Figura 2).

No entanto, não costuma ser este o desenho das carrinhas acessíveis: normalmente a entrada é nas traseiras do veículo sendo aí, nas traseiras, o local pré destinado à pessoa com MR.

2.2.3. Actividades de lazer

As actividades de lazer são a questão mais complexa na organização de uma viagem para pessoas com mobilidade reduzida.

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

No entanto, são várias as barreiras encontradas, nomeadamente a informação disponível – que locais são acessíveis – o estacionamento, as casas de banho públicas, os restaurantes com casa de banho (acessível), entre tantos outros. O processo para delinear uma viagem acessível é algo extremamente complexo e é algo que deve ser feito por profissionais ou por pessoas com MR.

São vários os exemplos que aqui poderiam ser citados, e são também várias as peripécias vividas pela Accessible Portugal para que as barreiras existentes não sejam perceptíveis aos turistas que conosco viajam.

Veja-se como exemplo os recursos turísticos cuja acessibilidade depende da existência de um elevador. Ora, esta solução resulta num grupo pequeno, com um máximo de três/quatro cadeiras de rodas. No entanto, três cadeiras implicam três subidas/descidas de elevador, uma vez que, normalmente, um elevador não tem área nem capacidade para duas cadeiras. Esta espera necessária torna-se

desagradável e quebra a fluidez de uma visita; é no entanto aceitável em grupos pequenos, mas fatal quando existe um número elevado de cadeiras de rodas. Este é um exemplo de como um recurso turístico com dístico de acessibilidade se torna inacessível a partir de um certo número de visitantes com MR.

O mesmo ocorre em restaurantes: nenhum restaurante aceita retirar uma mesa para melhor passagem de pessoas em cadeira de rodas (perda substancial de receitas) e são poucos os restaurantes que suportam grupos com mais de três pessoas em cadeira de rodas – perda de acessibilidade por falta de espaço para movimentação de todos os clientes.

Outra das falhas arquitectónicas no acesso aos estabelecimentos turísticos é a entrada acessível. Muitos são aqueles em que a entrada é demasiado demorada ou demasiado longe, o que é importante quando se pensa numa dinâmica de grupo. Aos recursos turísticos falta-lhes muitas vezes um balcão rebaixado para venda de ingressos e pessoal especializado para acompanhar este tipo de turistas.

Relativamente às casas de banho, é crucial garantir o acesso a casas de banho adaptadas durante todo o percurso, ou seja, durante todo o dia e em todos os lugares. São poucos os locais onde existem casas de banho públicas acessíveis.

Outro problema decisivo é o do estacionamento. São raros os lugares de estacionamento para veículos adaptados (normalmente consignados a um só veículo) e quando estes existem estão, muitas vezes, ocupados por outros sem essa especificidade. Acrescenta-se a esta barreira o facto de carrinhas de turismo serem demasiado altas para os estacionamentos cobertos e de as mesmas necessitarem de lugares mais espaçosos que um lugar de estacionamento de um carro familiar.

Este problema agrava-se quando se trabalha com grupos pequenos onde o motorista da carrinha (normalmente de nove lugares) é também o guia, sendo pouco agradável deixar os turistas num local, ir estacionar e depois voltar para a sua companhia.

Por último – e apenas para exemplificar – refere-se o caso dos passeios de rua. Apesar de ser muito bela, a calçada portuguesa é pouco confortável para a maioria das pessoas com pouca mobilidade. Não só o material utilizado, mas também a largura dos passeios (demasiados estreitos), muitas vezes ocupados por veículos, ou com um poste de iluminação ou uma sinalização a meio (fazendo com que deixe de existir largura suficiente para uma cadeira de rodas). A pedra da calçada torna-se um problema mais sério nas subidas e descidas, uma vez que não existe qualquer aderência entre as rodas da cadeira e a superfície do passeio. Os desníveis e a falta de manutenção, fazem dos passeios lugares perigosos e inacessíveis.

2.2.4. Restauração

Encontrar um bom restaurante acessível em Portugal não é tarefa fácil. Os pormenores a ter em consideração são vários e, muitas vezes, negligenciados.

Em primeiro lugar, salienta-se a entrada que geralmente tem um ou vários degraus, depois a casa de banho, grande parte das vezes de tamanhos inacessíveis. O espaço de circulação é frequentemente reduzido, os acessos são muitas vezes realizados por escadas (o que acontece também nos acessos às casas de banho) e o estacionamento é precário. As mesas são elementos decisivos, uma vez que existem muitas que não possibilitam que uma cadeira de rodas consiga “encaixar” por debaixo da mesa – ou devido à altura, ou pelo facto de possuírem pés de mesa mal colocados para este efeito. Faltam também profissionais qualificados para acolher este tipo de turistas.

2.2.5. Alojamento

A acessibilidade de um hotel não acaba no quarto e na casa de banho acessíveis, mas passa

também por toda a envolvente interior e exterior do hotel: pela entrada acessível, pela sala de refeições acessível e pelo acesso ao bar. São muitos os hotéis visitados pela Accessible Portugal em que o acesso à sala de refeições é inacessível, assim como o acesso ao bar. Como profissionais de turismo não podemos aconselhar este tipo de unidades de alojamento, uma vez que não parece correcto que o acesso a uma refeição ou simplesmente a uma bebida esteja condicionado.

Outra das questões pertinentes a apontar é o número limitado de quartos acessíveis. A maioria dos hotéis tem dois quartos adaptados, o que faz com que um grupo com três cadeiras de rodas (imagine-se três casais) tenha de ser separado por hotéis diferentes. O problema agrava-se, obviamente, com grupos de dimensão superior.

Para além desta questão, os quartos são geralmente os de pior qualidade, sem vista, virados a norte, sombrios, não há quartos comunicantes com quartos regulares, etc.

Os hotéis são também dos melhores exemplos de “ilhas acessíveis”, isto é, a acessibilidade é garantida dentro do hotel; no entanto as pessoas com MR ficam “presas”, uma vez que não existe acessibilidade a partir da porta principal nem transporte adaptado que as leve para outra “ilha acessível”.

2.3. A sustentabilidade do turismo acessível em Portugal

Apesar de serem vários e valiosos os passos dados em matéria de melhoria das acessibilidades em Portugal, muito há ainda para fazer, nomeadamente no que diz respeito ao sector privado.

As pessoas com necessidades especiais em Portugal têm já um leque de actividades e de serviços assegurados, mas a nível de turismo social; faltando-lhes todo um conjunto de serviços privados. É importante existir esta oferta, uma oferta privada

e direccionada para cada caso, uma oferta com livro de reclamações, uma oferta variada.

Mais uma vez se foca o caso da Accessible Portugal, o caso específico e vivido de uma empresa privada a entrar no mundo do turismo acessível em Portugal. Em primeiro lugar, aponta-se a falta de apoio na compra e adaptação de veículos automóveis. Esta acção é subsidiada a nível individual, no entanto não o é quando o detentor do veículo – por exemplo uma empresa – não tem qualquer tipo de necessidade especial. É de notar que, pelo menos no caso de carrinhas turísticas adaptadas, a compra do veículo é tão dispendiosa quanto a sua adaptação. Por este facto, são quase inexistentes as empresas que detenham carros adaptados para aluguer; aliás, muitas empresas transportadoras contactadas pela Accessible Portugal venderam as carrinhas adaptadas que possuíam.

Em segundo lugar, importa referir a quantidade de quartos adaptados. Como assegurar um turismo acessível de qualidade quando há a necessidade de separar o grupo entre várias unidades de alojamento?

O estacionamento é também outro factor crucial. Se a Accessible Portugal já encontra obstáculos para estacionar os seus veículos, imagine-se mais de uma empresa a operar no mesmo local.

Os restaurantes constituem outro constrangimento, pela falta de oferta de restaurantes acessíveis. Quanto maior o número de cadeira de rodas, menor a acessibilidade do espaço. E o mesmo acontece com os passeios de rua.

Ou seja, da mesma forma que um grupo com mais de cinco cadeiras de rodas tem já a capacidade de tornar locais acessíveis em inacessíveis, a existência de vários pequenos grupos é também ela difícil de gerir.

É possível assim compreender a importância de uma oferta turística integrada, a importância de uma interligação entre os vários *players* que seja lógica e viável. Sem isso, a sustentabilidade do turismo com qualidade fica gravemente comprometida.

3. Conclusões

Um turismo de qualidade assenta num correcto ordenamento do território, que respeita a identidade do espaço e a versatilidade dos tempos. Assenta ainda na preservação da identidade cultural, que passa pela simpatia das gentes, pela hospitalidade, pela boa comida, os bons cheiros, as belas paisagens; pelo ambiente natural, pelas vivências que o espaço deixa usufruir, pela biodiversidade autóctone, pelas diferenças. O turismo de qualidade aposta na diversificação dos serviços que disponibiliza, no apoio, na segurança e na mobilidade. Um turismo competitivo e sustentável requer um plano minucioso a uma escala nacional que semeie a diferença local e o acesso global.

A Accessible Portugal tem como missão final a de proporcionar um turismo de excelência, respondendo ao objectivo do Plano Estratégico Nacional do Turismo, oferecendo assim qualidade e competência na oferta disponibilizada a este sector tão importante. O trabalho desta empresa inovadora foi reconhecido em 2008 com a atribuição do prémio

do Turismo de Portugal na categoria "Serviços". Este trabalho só é possível quando se respeitam as diferenças e se compreende que são essas diferenças – sejam elas pessoas, lugares ou gostos – que tornam este mundo tão especial.

Referências

- GEOTA, 2006, Turismo e desenvolvimento sustentável 2, Careto, H. e Lima, S. (coords.), Publicação do Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente – GEOTA, Novembro de 2006.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., Miller, G., 2005, *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, OSSATE - One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe, University of Surrey/United Kingdom.
- MEI, 2006, Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) para o desenvolvimento do turismo em Portugal, Ministério da Economia e da Inovação, Turismo de Portugal.
- Pérez, D.M., Velasco, D.J.G., 2003, *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*, Mazars Turismo, Colección Cermi.es.
- Toerisme Vlaanderen, 2001, *Tourism for all in the European Union. Status Report on Tourist Accommodation Schemes in Europe*, Meeting of EU Ministers of Tourism, "Tourism for all", Brugge 1st-2nd July 2001.