

# A **Acessibilidade** da **Oferta Turística** para **Pessoas Portadoras de Deficiências**: O caso do Município da Lousã como exemplo de boas práticas

EUGÉNIA LIMA DEVILE \* [ eugenia@esec.pt ]

## 1. Introdução

O conceito de Turismo Acessível ou de Turismo para Todos implica, não só que qualquer pessoa pode aceder e usar as instalações e serviços turísticos, como também que se proporcione uma oferta de serviços e actividades orientada aos gostos e preferências de pessoas que, por serem portadoras de deficiência, tenham necessidades e exigências diferentes dos outros segmentos da procura. Isto significa que qualquer cidadão com mobilidade reduzida deve poder aceder ao que está à disposição de qualquer outro turista, sem ter que recorrer a serviços específicos, mas com a segurança de que, na sua viagem, encontrará instalações e serviços acessíveis e pessoal preparado para o atender.

O desenvolvimento dos destinos e produtos turísticos não tem tido em conta esta abordagem, levando a que continuem a ser esquecidos os direitos

e as necessidades dos turistas com mobilidade reduzida. De facto, mesmo com a introdução de melhorias graduais na acessibilidade dos serviços turísticos, muito há ainda a fazer para eliminar ou atenuar as barreiras que afectam as pessoas portadoras de deficiência quando pretendem viajar. Mesmo assim, têm surgido iniciativas muito válidas, sendo de todo o interesse a sua divulgação, não só por permitir informar os potenciais interessados, como também pelo efeito pedagógico que poderá ter para sensibilizar a indústria turística e outros sectores de actividade.

Neste artigo, pretendem analisar-se os principais aspectos a considerar na acessibilidade dos serviços turísticos para pessoas com mobilidade reduzida e o papel dos diferentes actores na remoção das barreiras existentes. Numa segunda parte, iremos analisar o trabalho levado a cabo neste domínio, pelo sector público e privado do concelho da Lousã.

---

\* **Mestre em Gestão de Informação** pela Universidade de Aveiro e **Docente** na Escola Superior de Educação de Coimbra.

## 2. Acessibilidade dos equipamentos turísticos

O desenvolvimento de produtos turísticos para pessoas com deficiência deve ter subjacente uma perspectiva sistémica, envolvendo todas as suas componentes. Não basta, por exemplo, que o meio de alojamento seja acessível para se poder oferecer serviços turísticos para pessoas portadoras de deficiência. A experiência turística total, em termos de acessibilidade, envolve não só transporte, alojamento e actividades acessíveis, mas também a disponibilidade de informação adequada e pessoal preparado para acolher as pessoas com necessidades especiais. Esta é uma questão complexa e se, nalgumas componentes do produto turístico se têm verificado melhorias significativas, ainda há muito a fazer para que esta realidade se reporte à experiência turística como um todo.

O nível de acessibilidade dos equipamentos turísticos é, normalmente, função da idade da infra-estrutura turística de uma região, sendo os novos equipamentos, regra geral, mais acessíveis (Touche Ross, 1993). No caso português, ainda que a legislação imponha regras de acessibilidade para todos os edifícios construídos a partir de 1997, data da sua publicação, tendo obrigado à adaptação, num prazo de sete anos, de espaços já construídos e em construção, existem ainda muitas barreiras físicas que dificultam,

ou mesmo impedem, a sua utilização por parte das pessoas com mobilidade reduzida. Um dos aspectos que tem merecido destaque é que isso resulta, não da falta de medidas legislativas adequadas, mas, sobretudo, da falta de fiscalização do cumprimento das normas previstas e da aplicação de sanções.

### 2.1. Alojamento

No alojamento turístico encontram-se, de um modo geral, grandes entraves à sua utilização por pessoas com mobilidade reduzida. Para poder afirmar objectivamente que os hotéis estão preparados para oferecer um bom nível de prestação para os hóspedes deficientes, é essencial que os locais sejam avaliados por pessoas independentes e peritas neste domínio. Mesmo que as unidades de alojamento não sejam totalmente acessíveis, é importante que se conheçam em pormenor os seus níveis de acessibilidade, de modo a poder prestar esclarecimentos rigorosos aos clientes, quer aos próprios turistas, quer às agências de viagens, enquanto intermediárias da indústria turística. No processo de organização da viagem surgem, por vezes, problemas que se prendem com a insuficiência da informação, quer do lado da procura, sobre as necessidades e requisitos dos hóspedes, quer do lado da oferta, relativa aos níveis de acessibilidade



**Figura 1** | Acesso ao quarto adaptado para pessoas com mobilidade reduzida, Meliá Palácio da Lousã.



**Figura 2** | Instalações sanitárias adaptadas para pessoas com deficiência, Meliá Palácio da Lousã.

dos estabelecimentos. Sendo as necessidades destes clientes muito diversas, é difícil encontrar um alojamento totalmente acessível, mas a troca de informação entre o prestador de serviços e o cliente pode permitir escolher o alojamento mais adequado e oferecer um serviço de qualidade. A abordagem correcta deve passar por encontrar soluções adequadas para cada cliente, depois de ouvir as suas necessidades, e não partir, desde logo, do princípio que o lugar não é acessível.

Como salienta Vladimir (1998), os estabelecimentos podem levar a cabo pequenas alterações que podem fazer a diferença, permitindo que algumas necessidades sejam satisfeitas, por exemplo, facilitando o acesso num local de passagem, alterando a disposição dos quartos, colocando uma rampa com inclinação adequada, melhorando a sinalização, utilizando alguns equipamentos portáteis e fazendo modificações nas portas e no equipamento das casas de banho, entre outras.

O acesso aos equipamentos de lazer e às actividades é igualmente importante, sendo necessário ter também em atenção não só os próprios equipamentos, mas também os espaços envolventes e respectivos acessos. Há indicações gerais sobre as dimensões aconselhadas disponíveis, quer na legislação aplicável quer em documentos das associações de apoio à deficiência e outras instituições com responsabilidade nesta matéria.

## 2.2. Atracções turísticas

No domínio das atracções turísticas, os problemas encontrados parecem ser ainda maiores e, eventualmente, de mais difícil resolução. Isto deve-se, em parte, à grande diversidade de atracções turísticas, nomeadamente museus, igrejas, edifícios históricos, castelos, parques de diversão, parques temáticos, eventos, exposições, áreas naturais, etc., cada uma apresentando características distintas que colocam problemas de acessibilidade muito diversos.

No que se refere às atracções culturais, frequentemente baseadas em edifícios históricos como solares, igrejas e catedrais, castelos, entre outras, estas apresentam problemas acrescidos uma vez que é, por vezes, difícil, se não impossível, adaptar estes edifícios sem destruir o seu carácter histórico. Mesmo assim, é quase sempre possível introduzir alterações, permitindo às pessoas com mobilidade reduzida terem oportunidade de apreciar estes locais mesmo que não o possam fazer na sua globalidade. De facto, podem existir soluções que, embora possam não oferecer uma acessibilidade total, podem, pelo menos, permitir melhorá-la, oferecendo-lhes um melhor conforto. Isto significa também que, no caso de atracções que, pela sua natureza arquitectónica, se revelem impossíveis de readaptar, seja dada a possibilidade de uma visita parcial.

Na construção de novos equipamentos culturais já não se colocam estes constrangimentos, até porque a legislação impõe regras específicas para a acessibilidade dos edifícios. Também aqui devemos abordar a questão da acessibilidade em sentido lato, não limitando esta questão à acessibilidade arquitectónica. Como salienta Gilbert (1999), no caso específico dos museus, a mediação cultural desempenha, igualmente, um papel determinante estendendo-se a produtos e serviços adaptados, informação sobre as actividades propostas e sistemas de tarifas. Neste domínio, têm sido desen-



Figura 3 | Rampas de acesso na Praia Fluvial da Bogueira – Casal de Ermio.

volvidas iniciativas muito válidas que permitem a um público cada vez mais alargado a fruição destes espaços, por exemplo, organizando exposições em que os objectos possam ser apreciados pelo seu valor táctil e disponibilizando informação em vários formatos, por exemplo, em *Braille*.

No que se refere às atracções naturais, também se levantam problemas, embora diferentes. Muitas delas estão localizadas em áreas de difícil acesso, cujas barreiras físicas naturais, tais como colinas íngremes, crescimento de árvores densas, condições climáticas adversas, entre outras, podem constituir problemas de mobilidade. O planeamento cuidadoso pode minimizar os impactos destas barreiras, mas algumas delas são impossíveis de remover (Smith, 1987).

Mesmo que as características do ambiente natural imponham barreiras de mobilidade, é possível a organização do espaço a visitar de modo a permitir o acesso a visitantes com mobilidade reduzida. A visita a parques naturais pode ser feita com recurso a trilhos e circuitos, permitindo direccionar os fluxos de visitantes de acordo com os requisitos de acessibilidade dos mesmos, seleccionando os locais mais adequados e permitindo, ao mesmo tempo, ter percursos diferentes tendo em conta diferentes graus de mobilidade.

A acessibilidade das atracções, naturais e culturais, envolve, obviamente, outros aspectos relativos aos demais serviços fornecidos, como é o caso de centros de interpretação, instalações sanitárias, centros de visitantes, restaurantes, entre outros. Além disso, é essencial assegurar a formação dos funcionários, bem como a disponibilidade de informação adequada de modo a permitir uma experiência satisfatória para este grupo de visitantes. É especialmente importante que as atracções disponibilizem informação adequada e precisa para lhes permitir avaliar a facilidade da visita às atracções. Com raras excepções, os dispositivos de informação difundidos pelas atracções, não mencionam os serviços e actividades acessíveis, o que constitui uma dificuldade acrescida para as pessoas com mobilidade reduzida.

### 2.3. Transporte

A acessibilidade no domínio dos transportes é um dos grandes obstáculos com que se deparam as pessoas com mobilidade reduzida quando pretendem viajar, dificultando quer as suas opções para chegar aos destinos, quer para se movimentarem durante a sua estada nos mesmos.

Estas dificuldades envolvem todos os elementos da cadeia de transporte e reportam-se à utilização dos meios de transporte propriamente ditos e também aos problemas nos terminais e à ligação entre meios de transporte.

Os problemas de acesso ao transporte com que se deparam as pessoas com mobilidade reduzida são de vária ordem e se, em alguns meios de transporte tem havido uma evolução muito positiva, em muitos outros pouco se tem feito nesse sentido. Os aspectos a considerar dependem, obviamente, das especificidades do tipo de transporte utilizado e também do custo financeiro que lhes está associado.

À semelhança do que acontece em relação à acessibilidade noutros domínios, também aqui, é essencial o envolvimento das organizações representativas da deficiência para que as políticas de transporte reflectam e vão ao encontro das necessidades das pessoas com mobilidade reduzida.

## 3. O papel dos diferentes actores

Embora os esforços induzidos pela regulamentação tenham vindo a criar melhores condições para a livre movimentação das pessoas portadoras de deficiência, a verdade é que muito há ainda a fazer para que se consiga desenvolver um Turismo para Todos, livre de barreiras. Isto é, aliás, reflexo do que se passa nos outros domínios de actividade da nossa sociedade, que evidencia a falta de visibilidade deste grupo de pessoas nas políticas gerais. Neste sentido, embora no âmbito do nosso artigo foquemos a nossa análise nas actividades turísticas, os aspectos por

nós abordados aplicam-se não só ao turismo, mas também, de uma forma geral, a todos os outros sectores.

Grande parte dos problemas que se colocam resulta, sobretudo, da falta de conhecimento das necessidades específicas das pessoas portadoras de deficiências, e também da desvalorização do seu potencial enquanto segmento de procura turística.

O papel das autoridades locais neste processo é determinante, podendo ter um efeito significativo na sensibilização dos agentes económicos e funcionando como interlocutor entre estes e as próprias pessoas com deficiência. Em Portugal, a figura do Provedor Municipal dos Cidadãos com Deficiência, criada recentemente, tem vindo a actuar neste sentido, procurando intervir em duas vertentes: uma mais voltada para a intervenção com o objectivo de melhorar as acessibilidades e a mobilidade dos cidadãos no espaço público, e outra, mais diplomática, centrada na discussão das questões da deficiência. Como iremos analisar posteriormente, a criação desta figura, que existe apenas nos municípios do Porto, Lousã e Marco de Canaveses, pode ter um papel muito importante na sensibilização e no conhecimento dos problemas que afectam as pessoas com deficiência, contribuindo para a mudança de atitudes neste domínio.

A melhoria da acessibilidade da oferta passa também pela tomada de consciência por parte dos promotores dos projectos e dos arquitectos, ainda pouco sensibilizados para o conceito do conforto e acessibilidade para todos (Furnion, 2001). Convém referir que grande parte destes aspectos melhora também o conforto da generalidade de todos os outros utilizadores, em particular, pais que transportam crianças em carrinhos de bebés, idosos, o próprio transporte de bagagem e muitos outros.

Bosc (1994) chama a atenção para a importância da sensibilização dos decisores locais e dos profissionais de turismo para o respeito das disposições legais relativas à acessibilidade e à organização das estruturas de acolhimento e dos locais turísticos. Importa também realçar o importante papel que podem ter as pessoas, directa ou

indirectamente ligadas à deficiência, que pelo seu conhecimento pessoal sobre a realidade, possam contribuir activamente para a resolução desta problemática.

O mesmo autor refere uma experiência para identificação dos problemas de acessibilidade nestes locais em que foram realizadas visitas técnicas, constituídas por 3 ou 4 elementos, dos quais uma ou duas pessoas tinha mobilidade reduzida, o que permitiu a visualização das dificuldades e a sugestão de melhorias para a sua resolução. Por vezes, pequenas alterações têm um grande impacto na melhoria da qualidade da experiência dos visitantes com problemas de mobilidade.

Sobretudo, é essencial uma abordagem mais proactiva para que este grupo de utilizadores possa ter serviços adequados. As autoridades locais desempenham um papel muito importante na promoção de acções conducentes ao desenvolvimento da responsabilidade social dos vários actores, promovendo acções de sensibilização, se possível em parceria com as organizações de apoio à deficiência, esclarecendo sobre os principais aspectos que devem ser considerados no desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva e alertando para a responsabilidade dos vários intervenientes neste processo, incentivando, por exemplo, o desenvolvimento de uma oferta global adaptada.

O relatório da Comunidade Europeia "Tornar a Europa mais acessível aos Turistas Deficientes" (C.C.E., 1997) aponta algumas sugestões. Salienta-se a possibilidade de se envolver as associações de deficiência, bem como dos municípios na visita aos locais para identificação dos problemas e a utilização de um questionário para avaliar os estabelecimentos e responder a questões colocadas pelas pessoas deficientes.

Por outro lado, no exercício das funções de fiscalização, as autoridades locais deverão ter um papel mais interventivo já que, como vimos, muitas das barreiras arquitectónicas resultam, não tanto de falta de regulamentação adequada, mas sobretudo

da falta de fiscalização do cumprimento das normas previstas e da aplicação de sanções.

A necessidade de fiscalização é, no entanto, uma questão complexa. Sendo esta da competência das entidades licenciadoras, vários autores (Dicken, s/d, Furnion, 2001) defendem que, dada a complexidade e pormenor dos aspectos a serem considerados, torna-se difícil aos que não têm deficiências actuar como inspectores eficazes. Nesse sentido, seria de considerar a constituição de equipas multidisciplinares, constituídas também por pessoas deficientes, para verificação da acessibilidade.

Este tipo de procedimentos reveste-se de grande importância, na medida em que pode criar uma dinâmica susceptível de sensibilizar os prestadores de serviços para as vantagens económicas e sociais da abertura e da adaptação da sociedade às pessoas com mobilidade reduzida.

O sector privado do turismo tem também aqui um papel muito importante. As acções conducentes à melhoria da acessibilidade, ao serem divulgadas ao nível do destino e da procura potencial, podem ser vistas como uma vantagem competitiva face aos concorrentes, o que permitirá chamar a atenção, induzindo um efeito de espiral nos restantes serviços turísticos.

Um estudo de mercado da população deficiente face à oferta turística francesa realizado pela Agência Francesa de Engenharia Turística (AFIT, 2001) aponta várias acções para uma política global de oferta adaptada que nos merecem destaque. De salientar neste estudo, a necessidade de recenseamento das estruturas adaptadas que tem subjacente a aplicação de questionários de avaliação e estabelecimento de grelhas de acessibilidade. Este processo deverá ser, em nossa opinião, dinamizado pelas próprias autoridades locais (seguindo mecanismos de avaliação uniformes e objectivos), podendo assumir grande importância, já que poderá ter um efeito pedagógico e informativo nos locais menos acessíveis e permitindo a inventariação dos locais, de acordo com a acessibilidade que apresentam, facilitando, assim, o processo de

selecção do visitante com mobilidade reduzida. Nesta perspectiva, os locais acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida devem ser, de alguma forma, certificados de modo a divulgá-los aos potenciais utilizadores. É esse o objectivo do símbolo internacional de qualidade, embora nem sempre a sua utilização seja fidedigna, em parte, devido ao facto de não haver fiscalização regular.

A este respeito, convém salientar a importância de disponibilizar informação rigorosa e fidedigna no que se refere aos aspectos de acessibilidade. As pessoas com deficiência, quando pretendem visitar um determinado destino, desejam fazê-lo na sua globalidade e, por isso, têm que fazer um grande esforço de pesquisa para reunir a informação relacionada com o acesso. Também aqui as autoridades locais, bem como o sector privado, deverão ter um papel activo na recolha desta informação, por exemplo, desenvolvendo a criação de mapas de mobilidade ou outros formatos de informação.

O desenvolvimento destes mapas de mobilidade, que podem ser aplicados a atracções ou a toda uma área destino, permite de uma forma relativamente simples, disponibilizar informação sobre os locais acessíveis de acordo com diferentes situações de incapacidade (Darcy, 1998). Como refere Yale (1991), este tipo de informação será mais útil do que mencionar que o local é acessível a utilizadores de cadeiras de rodas quando, na realidade, apenas uma pequena parte pode ser visitada. A informação fornecida pode ser muito mais abrangente e, por exemplo, salientar os percursos de fácil acesso a utilizadores de cadeiras de rodas, o número de caminhos íngremes do local que podem tornar a visita muito cansativa para uma pessoa em cadeira de rodas ou com outra ajuda de mobilidade, os locais de estacionamento para deficientes, bem como os serviços públicos, casas de banho adaptadas, entre outros. Isto pode ser feito com recurso a mapas e plantas codificadas com cores para indicar as rotas e os locais que são acessíveis, de acordo com diferentes níveis de mobilidade reduzida.

Outro aspecto que deve ser destacado é a necessidade de formação, principalmente para os funcionários que lidam directamente com turistas com mobilidade reduzida, e deve assegurar que os profissionais saibam dar resposta às suas necessidades, atendendo aos seus requisitos especiais e planeando actividades que possam ser apreciadas tão autonomamente quanto possível. Também aqui nos parece que as autoridades locais poderiam ter um papel importante ao dinamizar acções de formação, em parceria com as associações de apoio à deficiência que deverão ter como destinatários, as pessoas que atendem o público, não só no sector do turismo, mas de uma forma geral, em todos os serviços.

Importa ainda realçar a necessidade de dispositivos de ajuda financeira das colectividades públicas, de modo a permitir ao sector privado levar a cabo os projectos de adaptação necessários quando isso envolver grandes investimentos. Além disso, outros mecanismos devem ser tidos em conta: é o caso da possibilidade de inclusão de critérios de selecção dos fundos, comunitários e outros, que contemplem a acessibilidade dos equipamentos, aspecto que até aqui não tem sido contemplado.

De qualquer forma, dada a complexidade e multiplicidade de aspectos envolvidos e, sobretudo, a questão da igualdade de oportunidades subjacente à promoção de uma sociedade mais inclusiva, a acessibilidade não pode ter subjacente uma lógica de custo económico. A promoção da acessibilidade deve ser vista como um factor de desenvolvimento económico assim como de promoção social da indústria turística.

Esta é, pois, uma questão complexa que não pode estar dissociada do papel do Estado na tomada de iniciativas políticas, legislativas e financeiras. Por outro lado, o dinamismo de algumas pessoas – que sendo ou não portadoras de deficiência têm sensibilidade para estas questões – poderá contribuir muito significativamente para a chamada de atenção para esta problemática e, em parceria com as autoridades, conseguir, gradualmente, mudar este cenário.

No ponto seguinte, iremos abordar de forma breve o caso do município da Lousã, que tem vindo a tomar algumas iniciativas muito válidas neste domínio.

#### 4. O caso do município da Lousã

O concelho da Lousã tem uma localização privilegiada para a prática de desportos ao ar livre, de aventura, natação no rio, bem como excursões culturais e de percursos pedestres e possui condições favoráveis ao desenvolvimento de um turismo de pequena escala, baseado nos seus recursos culturais e naturais.

No domínio da acessibilidade, tem vindo a desenvolver algumas iniciativas que merecem destaque, não só no se refere às próprias infra-estruturas, mas também pelo papel desempenhado pelas autoridades locais, o que, como temos vindo a salientar, constitui um aspecto determinante na mudança de atitudes e na adequação da oferta turística para pessoas com deficiência.

Não se pretende aqui fazer uma análise exaustiva da acessibilidade dos serviços oferecidos, mas sobretudo, salientar as principais acções que têm vindo a ser desenvolvidas pelos vários actores, procurando analisar, na prática, alguns dos aspectos anteriormente abordados.



Figura 4 | Sinalização para pessoas com deficiência visual, Provedoria Municipal.

Assim, iremos procurar fazer uma análise global do município da Lousã como destino turístico que tem demonstrado sensibilidade para estas questões, ainda que com a noção que persistem muitos obstáculos que devem ser ultrapassados para que se possa falar de um destino acessível.

A vila da Lousã foi o segundo município do país a criar a figura do Provedor Municipal dos Cidadãos com Deficiência, em 2003. A sua existência, por si só, não sendo suficiente para melhorar as condições de acessibilidade, pode ter um papel muito importante na chamada de atenção e no conhecimento dos problemas que afectam as pessoas com deficiência, contribuindo para a mudança de atitudes neste domínio.

Neste âmbito, foi criado o grupo técnico de acessibilidades no sentido de elaborar o diagnóstico das principais dificuldades que, no concelho, se colocam às pessoas com deficiência, bem como assessorar e aconselhar novos projectos. Uma das pessoas que integra este grupo é João Henriques, tetraplégico, que se tem destacado pelo esforço desenvolvido a sensibilizar, não só as autoridades competentes nesta área, como também projectistas, engenheiros, arquitectos e promotores imobiliários. Uma das suas acções mais relevantes foi a criação de um sítio na Internet ([www.euroacessibilidade.com](http://www.euroacessibilidade.com)) que tem como principal objectivo dinamizar um espaço de debate e de informação sobre as diversas temáticas ligadas à deficiência. Além disso,

é assessor do Provedor da Deficiência, tendo um importante papel no aconselhamento e sensibilização para as questões pertinentes neste domínio. Parece-nos que este é um aspecto que deve ser realçado já que, como vimos anteriormente, é fundamental a actuação e dinamismo de pessoas directa ou indirectamente ligadas à deficiência, dado que são as que melhor conhecem a realidade e permitem a chamada de atenção para esta problemática.

É importante reconhecer, por outro lado, o papel que desde há três décadas, tem vindo a ser desenvolvido pela ARCIL – Associação para a Recuperação dos Cidadãos Inadaptados da Lousã, que tem desenvolvido um papel determinante na integração das pessoas com deficiências do concelho da Lousã, colaborando com as autoridades locais na eliminação das barreiras físicas e de atitude.

Com os exemplos mencionados, pode considerar-se que o concelho da Lousã tem vindo a desenvolver uma consciência social neste domínio, procurando a melhoria da qualidade de vida das pessoas que aí vivem e trabalham. Estas melhorias reflectem-se, obviamente, no domínio da acessibilidade dos serviços turísticos da região, incentivando, a que cada vez mais se aposte na promoção de uma oferta turística adaptada.

Sem pretender fazer uma abordagem exaustiva, podem ainda apontar-se alguns bons exemplos, nomeadamente no que se refere ao alojamento e às actividades desportivas e de animação.



**Figura 5** | Acesso para pessoas com mobilidade reduzida, Câmara Municipal da Lousã.



**Figura 6** | Acesso para pessoas com mobilidade reduzida, Biblioteca Municipal da Lousã.



Figura 7 | Quarto com acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, Quintal de Além do Ribeiro.

Ao nível das unidades de alojamento, pode considerar-se que o concelho possui condições favoráveis, com algumas unidades, que mesmo não tendo uma acessibilidade total, possuem, pelo menos, boas condições para o acolhimento de pessoas com mobilidade reduzida. É o caso, por exemplo, da Casa de Turismo Rural Quintal de Além do Ribeiro, que possui um quarto e espaço envolvente acessível e do Meliá Palácio da Lousã - Boutique Hotel que, embora sendo um edifício antigo adaptado, permite o acesso de pessoas com mobilidade reduzida.

Também no que se refere às diversas actividades de animação (desportos ao ar livre, de aventura, utilização das praias fluviais, bem como excursões culturais e de percursos pedestres), tem havido uma preocupação no desenvolvimento de serviços turísticos adaptados a pessoas portadoras de deficiências, graças à sensibilidade e experiência dos seus promotores, nomeadamente as desenvolvidas pela empresa de animação Montes de Aventura, que também colabora activamente com a ARCIL.

No sector da restauração, há também alguns locais adaptados, embora apresentem ainda algumas lacunas, por exemplo ao nível da utilização das instalações sanitárias.

Na sequência do trabalho que está a ser desenvolvido pela Provedoria, encontram-se em fase de execução outros projectos que, quando concretizados, irão contribuir para a melhoria da acessibilidade. É o caso dos miradouros da Serra da Lousã, que serão alvo de remodelação, de modo a permitir às pessoas com mobilidade reduzida um melhor conforto na fruição destes espaços. Outro dos projectos que está a ser negociado é a acessibilidade do Metro Mondego, que terá ligação ao concelho. A ser conseguida, esta seria uma mais-valia significativa, já que a acessibilidade dos transportes públicos para a Lousã continua a ser problemática e, nesta perspectiva, além de muito positiva para os habitantes, constituiria uma vantagem competitiva em relação a outros destinos turísticos concorrentes.

São, assim, já muitos os exemplos de referência que merecem destaque positivo no concelho da Lousã. No entanto, há ainda muitas barreiras, algumas de fácil resolução, que deverão ser removidas, no curto prazo. Importa, mesmo assim, realçar que este concelho, pelo dinamismo de diferentes actores, tem vindo a desenvolver uma abordagem muito positiva na resolução dos problemas de acessibilidade, permitindo às pessoas com mobilidade reduzida visitar e aceder a quase todos os locais, desfrutando de uma forma segura e confortável da oferta turística que este concelho tem para oferecer.



Figura 8 | Acessos para pessoas com mobilidade reduzida, Igreja Matriz da Lousã.

## 5. Conclusão

Grande parte dos obstáculos que se colocam às pessoas portadoras de deficiência nas suas actividades turísticas resulta da falta de conhecimento das suas necessidades específicas e também da desvalorização do seu potencial, enquanto segmento de procura turística. Para que se possa contrariar esta situação, são necessárias iniciativas que promovam o conhecimento mais aprofundado deste mercado, sensibilizando os vários intervenientes, não só os actores com responsabilidade neste domínio, mas também a sociedade em geral.

Os destinos turísticos só têm a ganhar com a remoção de barreiras e com o desenvolvimento de produtos acessíveis uma vez que, como o demonstram alguns estudos, este mercado não é negligenciável e constitui uma oportunidade de negócio crescente. No entanto, a principal razão para tornar os programas acessíveis é a responsabilidade social e o direito básico de todas as pessoas serem julgadas de acordo com as suas capacidades e não pelas suas deficiências, o seu direito de ser incluídas em todos os aspectos da vida pública e o seu direito de se divertirem como todas as outras.

A indústria turística deve assumir aqui um papel fundamental, desenvolvendo programas e produtos acessíveis para todas as pessoas, quer tenham ou não uma deficiência. Têm sido desenvolvidos produtos e iniciativas pontuais mas, mesmo assim, muito válidas, para promover o Turismo para Todos, contribuindo para dar mais visibilidade e dar resposta às necessidades particulares das pessoas com mobilidade reduzida.

O caso do município da Lousã pode apontar-se como um exemplo de boas práticas, por ter vindo a desenvolver uma dinâmica de sensibilização e de incentivo aos vários intervenientes de diferentes domínios de actividade, entre os quais a do turismo.

A melhoria da acessibilidade da oferta turística é, a todos os níveis, importante para a integração das pessoas portadoras de deficiência. Além do reflexo positivo que tem nas suas experiências

turísticas e, por isso, na melhoria da sua qualidade de vida, o turismo, enquanto actividade de grande interacção social, é uma das actividades que pode contribuir significativamente para a remoção das barreiras e sensibilização dos diferentes actores, permitindo que a questão da acessibilidade seja entendida como uma questão de consciência social, central para construção da cidadania.

## Agradecimentos

A autora agradece ao Professor Ernesto Carvalhinho, Provedor Municipal do concelho da Lousã, a colaboração e disponibilidade para contribuir para a realização deste artigo, principalmente no que se refere aos dados relativos ao concelho da Lousã.

## Bibliografia

- Agence Française de L'Ingénierie Touristique, 2001, *Tourisme et Handicaps – Étude de Marché de la Population Handicapée face à L'offre Touristique Française*, AFIT, Paris.
- Bosc, A., 1994, *Tourisme pour tous dans L'Hérault*, *Espaces*, n.º 130, p.p. 35-37.
- Comissão da Comunidade Europeia, 1997, *Rendre L'Europe plus accessible Aux Touristes Handicapés, Guide à L'usage de L'Industrie Touristique*, Commission Européenne, Direction générale XXIII – Unité tourisme, Office des Publications Officielles des Communautés Européennes, Bruxelles.
- Darcy S., 1998, *Anxiety to access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*, Tourism New South Wales, Sidney.
- Dicken, P., s/d, *Tourism for all in Europe: Progress towards an accessible Europe*, Holiday Care Service, Surrey.
- Furnion, L., 2001, *Le Tourisme des Personnes Handicapées: une adaptation nécessaire*, Collection «Jeunes auteurs», Centre National de Ressources du Tourisme en Espace Rural, Lempdes.
- Touche Ross & Co., 1993, *TOURISM FOR ALL in Europe: Profiting from opportunities – A new market for tourism*, Tourism 2000, TOURISM FOR ALL in Europe, Touche Ross and Co., London.
- Vladimir, A., 1998, *Is there hospitality for disabled travellers?* *FIU Hospitality Review* 16(2), p.p. 13-21.
- Yale, P., 1991, *From Tourist Attractions to Heritage Tourism*, Elm Publications, Huntingdon.