

Turismo e Acessibilidade: o município de Lisboa

Tourism and Accessibility: the municipality of Lisbon

SARA LOPES * [saradaniela.ramoslopes@gmail.com]

VICTOR FIGUEIRA ** [victorfigueira@ipbeja.pt]

MARIA VENÂNCIO *** [mariaaclv@gmail.com]

Resumo | Cada vez mais as cidades e as suas infra-estruturas funcionais e turísticas vão ter de se adaptar a novos segmentos de mercado turístico. Nesse sentido, há que apostar no conhecimento particular das necessidades reais para a concretização de um turismo acessível, entendido no seu conceito mais alargado dado que não beneficia apenas pessoas com necessidades especiais mas agrega um conjunto de acessibilidades desejadas e articuladas entre si. Este trabalho tem por objetivo explicar o modo como foram desenvolvidos o “Manual de Recomendações de Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais” e o “Guia de Turismo Acessível – Lisboa para Todos”, permitindo deste modo melhorar as condições de acessibilidade, oferecer maior autonomia, conforto e segurança a todos os turistas que visitam a cidade, mas também à população local.

Palavras-chave | Turismo, acessibilidade, turismo acessível, Lisboa

Abstract | Nowadays cities face an evident need to adapt their functional and tourism infrastructures to new segments of the tourism market. As a result, it is essential to gain knowledge of real needs in order to promote the development of accessible tourism, a concept which must be understood from a broad perspective since it not only benefits people with special needs but also includes a set of desired and integrated facilities. This paper aims to explain how ‘Handbook of Recommendations for Assistance to Tourists with Special Needs’ and ‘Accessible Tourism Guide – Lisbon for All’ were developed, allowing the improvement of accessibility, autonomy, comfort and safety requirements to all tourists who visit the city, as well as to the local community.

Keywords | Tourism, accessibility, accessible tourism, Lisbon

* **Licenciada** em Turismo pela ESEC/IPCoimbra. **Pós-graduada** em Gestão do Território pela FCSH/UNL. **Técnica** da Câmara Municipal de Lisboa responsável pelo Turismo Acessível na Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal.

** **Doutor** em Turismo pela Universidade de Évora. **Professor** Adjunto no Instituto Politécnico de Beja e membro do GOVCOPP – unidade de investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas da Universidade de Aveiro.

*** **Licenciada** em Turismo pela ESTIG/IPBeja. **Colaboradora** no Município de Lisboa, Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal.

1. Introdução

O Turismo Acessível, para Todos, pressupõe a concentração das condições de acessibilidade de todas as componentes do sistema funcional de turismo – alojamento, restauração, atrações turísticas, animação, transportes, informação, serviços, entre outras – e sua articulação, de forma a proporcionar, ao turista, uma experiência que contribui para a sua satisfação global no destino.

O número de turistas que necessita e valoriza a acessibilidade está a aumentar, razão pela qual a aposta no Turismo Acessível constitui um desafio na transformação de Lisboa num ‘destino para Todos’, mais competitivo ao nível europeu.

O Plano de Acessibilidade Pedonal da Câmara Municipal de Lisboa reúne, desde 2013, esforços para ‘o desenvolvimento e promoção do turismo para Todos (inclusive para pessoas com deficiência, idosos, famílias e outros visitantes) (e), no entendimento de que os cidadãos locais são os primeiros a beneficiar de tais esforços’ (TP, s/d).

Tendo-se detetado uma lacuna ao nível da informação disponível e disponibilizada, houve necessidade de materializar algumas ações de que foram exemplo estas duas ações executadas pela Equipa do Plano: (1) Manual de Recomendações de ‘Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais’ e (2) ‘Guia de Turismo Acessível - Lisboa para Todos’. Pretende-se, com estas ferramentas, rentabilizar a capacidade instalada e capacitar a Oferta para receber o público com necessidades especiais, e, simultaneamente, informar a Procura, contribuindo para um aumento dos níveis de segurança e conforto no Destino.

A materialização destas ferramentas representa uma das estratégias, proposta pela Câmara Municipal de Lisboa, para promover a cidade junto do mercado com necessidades especiais, por forma a responder ao crescente número de turistas que valoriza a acessibilidade, contribuindo, assim, para

a transformação de Lisboa num ‘destino para Todos’, mais competitivo ao nível europeu.

Partindo de uma pequena revisão bibliográfica em matéria de Turismo e Acessibilidade, o presente artigo dá a conhecer o trabalho do Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa, ajudando a compreender o papel preponderante que um organismo público pode representar no estímulo e no desenvolvimento do Turismo Acessível, num país que tem vindo, nos últimos tempos, a ver a sua posição cada vez mais consolidada no mercado internacional. Por último, apresenta a forma como foram executadas estas duas ferramentas essenciais - Manual de Recomendações de ‘Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais’ e Guia de Turismo Acessível – ‘Lisboa para Todos’.

2. Enquadramento teórico

2.1. O Design For All e a Acessibilidade

A Declaração do Instituto Europeu para o Design Inclusivo defende que o Design for All (Design para Todos ¹) é ‘o design para a diversidade humana, para a inclusão social e para a igualdade’, constituindo assim “um desafio ético e criativo” a todos que intervêm no território (EIDD, 2004).

Influenciado pela Organização das Nações Unidas através das normas de Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiência (1993) e inspirado no funcionalismo escandinavo (de 1950) e no design ergonómico (de 1960) surge, em 1995, o conceito de Design for All (EIDD, 2004). O Design For All é ‘uma abordagem que (re)desenha o meio edificado, os produtos e os serviços de forma a todas as pessoas estarem habilitadas a participar equitativamente na vida da comunidade’ (Aragall, 2003, p.22).

¹Surgiram em vários países conceitos com objetivos similares, tais como: o Desenho Universal (E.U.A e Japão), o Design Inclusivo (Reino Unido), Livre de Barreiras (Alemanha) ou Livre de Obstáculos (Suíça) [EIDD, 2004].

O 'Design for All' premeia a igualdade de oportunidade de uso, incentivando à participação ativa de todos na sociedade. Para tal, torna-se necessário que o meio edificado, os objetos do quotidiano, os serviços, a cultura e a informação – ou seja, tudo o que é desenvolvido e utilizado por pessoas – permitam o acesso e a utilização de Todos e tenham em consideração a evolução da diversidade humana (EIDD, 2004).

O The Center for Universal Design definiu, em 1997, sete princípios que estão na génese do Design Universal, nomeadamente:

1. Uso universal para Todos – permite a fruição de todos, tornando o produto mais atrativo e vendável a um maior número de utilizadores.
2. Flexibilidade no uso – proporciona ao utilizador escolher e adaptar a forma de utilização do produto consoante o seu ritmo e a sua capacidade individual.
3. Uso simples e intuitivo – permite uma utilização facilmente compreensível e intuitiva.
4. Informação perceptível – apresenta uma comunicação eficaz, privilegiando a “legibilidade” da informação, independentemente, das capacidades sensoriais dos utilizadores ou das condições de espaço.
5. Tolerância ao erro – minimiza os riscos e as consequências adversas provocadas por ações acidentais, garantindo avisos de risco ou perigo.
6. Pouco esforço físico requerido – permite uma utilização eficiente e confortável, minimizando esforços físicos redobrados na sua utilização.
7. Tamanho e espaço para aproximação e uso – disponibiliza tamanho e espaço suficiente que permite a aproximação, o alcance e

a usabilidade de todos, independentemente do tamanho, postura e mobilidade do utilizador.

Neste contexto, importa salientar que o objetivo do Design for All, não é desenvolver soluções especiais para um nicho de utilizadores, mas sim assegurar que um maior número de utilizadores pode beneficiar do espaço/produto, independentemente da idade e da capacidade motora, sensorial ou intelectual. A eliminação de barreiras e a disponibilização de infraestruturas e equipamentos adequados, que respeitem os princípios deste conceito, promovem a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência, um grupo ainda desfavorecido no acesso a todos os aspetos da sociedade (COM, 2000).

O Design for All reconhece que a 'inclusão' e a 'acessibilidade' são iguais e aplicam-se aos serviços sociais, culturais, intelectuais e ao ambiente edificado (EIDD, 2004 & Aragall, Neumann, & Sagramola, 2008).

Em alguns países da Europa, a definição de acessibilidade destina-se 'à igualdade de oportunidades para pessoas com limitações à actividade'² mas segundo o Conceito Europeu de Acessibilidade a acessibilidade e o Design for All permitem a Todos os cidadãos a igualdade de oportunidades na participação em todas as dimensões da sociedade (cultura, espaço público, edifícios, comunicações, serviços, economia, participação, etc.) [Aragall, Neumann, & Sagramola, 2008, p.21].

Assim, a acessibilidade deve ser desenvolvida, tendo em conta os seguintes princípios (Montes & Aragall, 2009):

- Respeitador – deve respeitar a diversidade dos utilizadores e permitir que todos possam usufruir.

Seguro – deve transmitir segurança a todos os utilizadores e minimizar o risco e o perigo.

- Saudável – não deverá constituir um perigo

²Segundo a International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) atividade é a execução de uma tarefa ou ação por um indivíduo (OMS, 2001).

para a saúde, nem causar complicações para quem sofre de doenças ou alergias.

- Funcional – deve ser desenvolvida para que possa, facilmente, realizar a função para qual foi concebida.
- Compreensível – deve ser entendida por todos os utilizadores, devendo estes ser capazes de se orientar sem dificuldade. Para tal, é necessário que a informação seja clara e objetiva e a distribuição espacial coerente e funcional.
- Estético – deve proporcionar uma visão esteticamente agradável, aumentando assim a probabilidade de aceitação por todos.

Em suma, os princípios que regem o Design for All e a Acessibilidade garantem a implementação de soluções que são essenciais para mais de 10% da população, necessárias para 40% da população e confortáveis para todos (Montes & Aragall, 2009).

2.2. Turismo Acessível: o conceito

O conceito de Turismo para Todos surgiu, pela primeira vez, em 1989, na Grã-Bretanha, com a publicação do relatório *Tourism For All*, que incentivava o sector turístico a criar uma oferta que garantisse qualidade e integração, tendo em conta as necessidades especiais de todos os potenciais clientes (EU.FOR.ME Project, 2005). A ideia subjacente ao Turismo para Todos, também conhecido como Turismo Acessível assenta na filosofia do Design for All (Neumann & Reuber, 2004).

O Turismo Acessível significa ‘fazer viagens e destinos, produtos e informação turística apropriados para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade, aos seus familiares e amigos sem que nenhum sector ou grupo seja dis-

criminado’ (Peixoto & Neumann, 2009, p. 147), ou seja, disponibilizar uma oferta turística acessível não apenas numa componente tangível (focada em intervenções físicas), mas também numa esfera intangível (direcionada para a comunicação e qualidade do serviço prestado).

Para Devile (2009, pp.39-40) o Turismo para Todos, reconhece que todas as pessoas devem ‘poder usar equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e actividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura’.

O Turismo Acessível oferece serviços e infraestruturas que sejam capazes de garantir às pessoas com necessidades especiais ³ disfrutar das férias e da experiência turística sem barreiras (English Tourism Council, 2000 cit. por Kastenholz & Galá-Ladero, 2009).

De acordo com Buhalis, Michopoulou, Eichhorn, & Miller (2005) o Turismo Acessível estende-se a todas as pessoas que estão direta ou indiretamente, afetadas por um familiar ou amigo com necessidades especiais, uma vez que as suas férias são influenciadas por estas pessoas que pretendem desfrutar da companhia do seu grupo de relação.

Segundo Kastenholz e Galá-Ladero (2009), o Turismo para Todos, pode ser considerado uma forma de Turismo Social, que procura ultrapassar obstáculos que impeçam as pessoas de realizar viagens e de desfrutar da experiência turística, incentivando assim a inclusão social.

Importa frisar, que o artigo 7º do Código de Ética Mundial para o Turismo defende que ‘a possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo (...) e não deve ser obstaculizada’ (OMT, 1999). O

³São todas as pessoas que, num determinado ambiente, sofrem alguma limitação na sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, seja no alojamento ou noutro serviço turístico (OMT, 2005). Inclui, principalmente, pessoas com incapacidades físicas, sensoriais ou intelectuais, bem como pessoas idosas ou outras com incapacidades temporárias, que requerem cuidados especiais (OMT, 2005).

mesmo artigo adianta ainda que 'direito ao turismo para todos deve ser visto como corolário do direito ao repouso e aos tempos livres' e que o turismo das pessoas necessidades especiais 'deve ser encorajado e facilitado.'

Conforme referido no Guia de Turismo Acessível, citando Taleb Rifai, Secretário-Geral da OMT, a 'acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável. Constitui simultaneamente um imperativo dos direitos humanos e uma oportunidade de negócio excepcional. Acima de tudo, temos que começar a perceber que o turismo acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, beneficia-nos a todos' (CML, 2016, p. 3).

Assim, desenvolver o Turismo Acessível é (re)adaptar a oferta turística existente, tornando-a acessível a todos os cidadãos, independentemente da sua idade e condição motora, sensorial ou cognitiva. Para tal, torna-se necessário eliminar os obstáculos existentes e prevenir o aparecimento de novas barreiras.

Na implementação de medidas que beneficiem a acessibilidade está subjacente uma visão sistémica, que é transversal a toda a cadeia de turismo (Fontes & Monteiro, 2009). Neste sentido, é importante que o Turismo Acessível não seja perspetivado e idealizado como um produto turístico, uma oferta específica para um único mercado ou uma ação estanque e isolada, mas antes como um conjunto de facilidades que permitem a todas as pessoas usufruir de experiências turísticas e, consequentemente, contribuir para a afirmação dos destinos turísticos, aumentando assim a sua procura potencial.

O Turismo para Todos obriga a que todas as componentes do sistema funcional do turismo – informação, transportes, alojamento, restauração, atrações, animações, serviços, entre outras – reúnam as condições de acessibilidade desejadas e estejam articuladas entre si, de modo a não comprometer a experiência turística (EU.FOR.ME Pro-

ject, 2005; Peixoto & Neumann, 2009).

Perante esta realidade, o Turismo Acessível implica a oferta de respostas e soluções integradas ao nível do território, que envolvam diferentes agentes, do sector público, privado e associativo não apenas do sector turístico, mas também de outras áreas de atividade (Devile, Garcia, Carvalho & Neves, 2011).

A aposta no Turismo Acessível contribui também para a melhoria da qualidade de vida da população local. Além disso, permite que os níveis de motivação dos turistas com necessidades especiais sejam mais elevados, construindo assim um relacionamento de confiança entre a procura e a oferta turística que, consequentemente, contribui para fidelizar e expandir o mercado turístico.

Em suma, o Turismo Acessível requer uma mobilização de todos os atores do território, que devem construir uma cultura de acessibilidade e aplicá-la a toda a cadeia e processo turístico. De forma, a privilegiar uma atitude inclusiva e transparente com todos os stakeholders e um espírito de aprendizagem continuado que forneça os conhecimentos necessários para atender o público que valoriza as acessibilidades.

2.3. Uma oferta turística adaptada ao mercado

Quando nos referimos a uma pessoa com incapacidade ou deficiência é possível, por vezes, compreender uma necessidade em consequência da sua limitação. No entanto, cada pessoa tem as suas próprias necessidades especiais, muitas delas, nem sempre visíveis numa primeira abordagem, daí a importância de conhecer o público que valoriza as acessibilidades e de perceber como adaptar a oferta turística a este mercado.

Assim sendo, importa focar a existência de duas dimensões, uma tangível mais focada na esfera física e outra vertente intangível que tem como principal objetivo um tratamento especial,

focado num atendimento personalizado. Esta última exige um envolvimento direto com o cliente, em que ele se torna o foco. No entanto, é importante que seja ele a tomar as próprias decisões e a fazer as suas escolhas. O prestador de serviços não deve optar por uma postura intrusiva e decisora, mas sim por uma atitude atenciosa e pró-ativa, deixando a decisão final à escolha do cliente.

Neste enquadramento, importa que todos os elos da cadeia de serviços turísticos estejam informados sobre os critérios mínimos para que possam levar a cabo a sua missão de que são exemplo os expressos por Peixoto e Neumann no quadro 1. abaixo.

Quadro 1 | Critérios mínimos de acessibilidade na cadeia de serviços turísticos

Elos da cadeia turística	Critérios mínimos
Preparação, informação, comunicação	
Brochuras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "Turismo Acessível" divulgado nas principais publicações especializadas em turismo. ▪ Incluir informação sobre as condições de acessibilidade dos equipamentos e serviços turísticos. ▪ Incluir contactos telefónicos e endereço de e-mail dos responsáveis para que seja possível solicitar mais informações.
Canais Online (websites, redes sociais, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de um pacote turístico denominado "Férias Acessíveis", com informação detalhada e objetiva sobre a acessibilidade dos locais e serviços que integram esse pacote. ▪ Informação turística acessível, clara e estruturada sobre as principais instalações e atrações turísticas locais.
Informação "cara-a-cara"	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os colaboradores responsáveis por fornecer informações estão habilitados a comunicar quais as infraestruturas e atividades acessíveis.
Chegada, deslocações e partida	
Local de chegada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Design</i> acessível de todas as áreas de acesso ao público em estações de comboio, autocarro, metro e aeroportos. ▪ Serviços de transporte especializado fornecido pelas empresas do sector turístico ou empresas de transportes (táxis adaptados).
Espaços públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existência de lugares reservados para pessoas com deficiência. ▪ Acessibilidade das principais atrações turísticas. ▪ Acessibilidade de infraestruturas de acesso público (passagem de peões rebaixadas, passeios acessíveis, semáforos com temporizador, ausência de mobiliário urbano mal colocado, etc.) ▪ Acessibilidade dos postos de informação turística.
Rede local de transportes públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Design</i> acessível na rede de transportes públicos. ▪ Transportes públicos acessíveis.
Acolhimento	
Alojamento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de opções de unidades de alojamento acessíveis em todos os estabelecimentos, para todas as formas de incapacidade. ▪ Equipamentos funcionais – soluções pragmáticas. ▪ Sensibilização dos colaboradores para as necessidades especiais do público que valoriza as acessibilidades. ▪ Formação de técnicas de atendimento ao público com necessidades especiais.
Restauração	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação de um número suficiente de espaços de refeições com áreas de refeições e instalações sanitárias acessíveis. ▪ Soluções funcionais.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilização dos colaboradores para as necessidades especiais do público que valoriza as acessibilidades. ▪ Formação de técnicas de atendimento ao público com necessidades especiais.
Cultura e Lazer	
Espaços culturais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilização dos prestadores de serviços culturais para as necessidades especiais do público que valoriza as acessibilidades. ▪ Assegurar que os turistas com algum tipo de deficiência ou incapacidade podem usufruir das principais atrações culturais. ▪ Acessibilidade dos eventos culturais. ▪ Providenciar visitas guiadas a pessoas com necessidades especiais ou garantir a existência de equipamento especializado (i. e., áudio-guias) que permita ao visitante realizar a visita individualmente. ▪ Formação técnica aos guias.
Atividades de lazer e de desporto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acessibilidade nos locais turísticos (i.e., praias, montanhas, etc.) ▪ Conhecimento exato das acessibilidades dos locais e percursos existentes. ▪ Conhecimento preciso dos locais não acessíveis ou de menor segurança. ▪ Acessibilidade de todos os locais de lazer relevantes no destino turístico.
Serviço	
Serviços turísticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Postos de informação turística acessíveis. ▪ Sensibilização e formação do pessoal para as necessidades especiais dos turistas com algum tipo de deficiência e incapacidade e dos idosos. ▪ Nomeação de responsáveis com forte consciência das necessidades das pessoas com incapacidade. ▪ Conhecimento sobre as condições de acessibilidade dos principais locais de interesse turístico dos destinos. ▪ Disponibilizar serviços/ equipamentos que ajudem a eliminar as barreiras existentes.

Fonte: Peixoto e Neumann (2009). Adaptado.

3. Lisboa: um destino mais acessível

3.1. Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa – aspetos metodológicos

O Plano de Acessibilidade Pedonal da Câmara Municipal de Lisboa, cuja elaboração foi determinada pelo Pelouro dos Direitos Sociais, foi concebido com um propósito estratégico, o de se tornar o instrumento de promoção para a acessibilidade de Lisboa. Pretende-se que a maioria das ações previstas neste plano seja executada até ao final de 2017, data limite imposta pelo Decreto-Lei nº 163/2006, para a execução de todas as adaptações exigíveis.

De acordo com Nunes da Silva⁴, o Plano de Acessibilidade Pedonal, segue as normas de um

plano-processo, orientado por regras simples de gestão, que define os principais objetivos do território nas várias áreas de intervenção, respondendo, assim, de forma contínua, eficaz e pormenorizada às situações mais urgentes (CML, 2013). A Equipa que integra esta missão coordena, dinamiza, apoia e monitoriza os esforços municipais de promoção da acessibilidade.

A par do Decreto-Lei 163/2006, que rege as normas técnicas de acessibilidade para o edificado, o Plano de Acessibilidade Pedonal respeita outros instrumentos de obrigação legal, tais como a Lei nº 46/2006 - que proíbe e pune a discriminação face à deficiência - e o Edital nº29/2004 que integra o Regulamento Municipal de Promoção da Acessibilidade e Mobilidade Pedonal.

Após um diagnóstico global da situação, foram definidas um conjunto de ações e orientações, com

⁴Vereador da Câmara Municipal de Lisboa na área da "Mobilidade" quando da realização do Plano de Acessibilidade Pedonal em 2013.

três objetivos principais: a prevenção da criação de novas barreiras, através de formação e fiscalização; a eliminação de barreiras existentes, adaptando os espaços e equipamentos de forma progressiva; a mobilização da comunidade, realizando ações de sensibilização, com o objetivo de aproximar - cada vez mais - Lisboa do conceito de 'Cidade para Todos' (CML, 2013).

Estas ações estendem-se a cinco áreas operacionais, definidas para o Plano: Via Pública; Equipamentos Municipais; Articulação com a Rede de Transporte Público; Fiscalização de Particulares e Desafios Transversais.

Assim, é no capítulo dos Desafios Transversais, que surge o Turismo Acessível - uma das questões-chave do Plano - pela orientação estratégica que pode assumir na promoção da acessibilidade, principalmente, nos espaços e equipamentos de acesso ao público. O número de turistas que necessita e

valoriza a acessibilidade está a aumentar e é por isso que a aposta no Turismo Acessível constitui um desafio para transformar Lisboa num destino mais competitivo num contexto europeu.

Com a finalidade de criar um conjunto de ações integradas, transversais e profícuas, que beneficiassem a procura e a oferta turística e, simultaneamente, os desígnios sociais e económicos, foram auscultados vários stakeholders numa sessão de trabalho alargada (CML, 2013a).

Considerando a rentabilização da capacidade instalada, um dos principais pilares que sustentou a definição da estratégia e que orientou a intervenção tática para o turismo acessível, foi solicitado aos participantes das reuniões de trabalho que, considerando esta realidade, definissem quais as principais potencialidades e constrangimentos – quadro 2, abaixo.

Quadro 2 | Potencialidades e Constrangimentos que podem promover ou inviabilizar a rentabilização da capacidade instalada

Potencialidades	Constrangimentos
<p>Destino com notoriedade internacional e com capacidade de atração</p> <p>Lisboa tem alojamento turístico de excelência, associado a cadeias hoteleiras de renome, bem como unidades de restauração de qualidade, que premeiam a gastronomia portuguesa e os seus vinhos.</p>	<p>Falta de formação, informação e promoção</p> <p>Falta de formação e competências dos recursos humanos ao nível do atendimento inclusivo. Existem também fragilidades no que respeita à informação turística acessível e à promoção da capacidade instalada.</p>
<p>Existência de legislação</p> <p>Existência de legislação específica, que exige acessibilidade, e que fará aumentar, ao longo dos próximos anos, a oferta acessível, seja fomentando a progressiva adaptação das unidades existentes, seja exigindo acessibilidade integral, de raiz, nas novas unidades.</p>	<p>Existência de barreiras</p> <p>Existência de obstáculos físicos no espaço público (passeios estreitos, falta de sinalética, piso irregular, mobiliário urbano mal colocado, ausência de passeios rebaixados, etc.). A realidade é pouco favorável no que respeita a uma oferta turística acessível diversificada e de qualidade.</p>
<p>Capacidade instalada</p> <p>Atualmente Lisboa apresenta oferta acessível ao nível dos transportes públicos, alojamento, restauração, comércio e atrações turísticas. O Parque das Nações, é a zona da cidade que oferece melhores condições de acessibilidade, com áreas amplas, piso regular, passeios rebaixados e semáforos com temporizador.</p>	<p>Desarticulação dos agentes</p> <p>Ausência de articulação entre os agentes turísticos e, por vezes, falta de sensibilização para esta temática.</p>
<p>Mercado turístico</p> <p>Existência de um mercado turístico que beneficia das acessibilidades, com tendência de crescimento.</p>	<p>Desconhecimento dos agentes</p> <p>Desconhecimento dos agentes turísticos sobre a oportunidade económica que está inerente ao Turismo Acessível e sobre as deficiências e incapacidades, não sabendo como lidar com elas.</p>
<p>Reconhecimento político</p> <p>Reconhecimento, por parte do sector público, da importância da acessibilidade no turismo, sendo prova disso: a elaboração do Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa e as recomendações da Assembleia da República para a promoção do Turismo Acessível.</p>	<p>Inexistência de planeamento estratégico e operacional</p> <p>Ausência de planeamento estratégico, coordenação e fiscalização que promova a acessibilidade no sector turístico. Existe uma necessidade de definir prioridades de intervenção.</p>
<p>Boas práticas</p> <p>Existência de iniciativas, por parte do Turismo de Portugal, I. P., como por exemplo, o 'Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria', a existência da Subcomissão 8 – 'Turismo Acessível' (integrada na Comissão Técnica 144 – Qualidade no Turismo). Ao nível de projetos infraestruturais destaca-se o Museu Nacional do Azulejo, o Museu Concelhio da Batalha, o projeto 'Lousã, Destino de Turismo Acessível' e o projeto 'Praia Acessível'.</p>	<p>Crise económica</p> <p>Conjuntura atual pouco favorável a investimentos financeiros.</p> <p>Falta de sensibilização</p> <p>Falta de mobilização da sociedade para a importância das condições de acessibilidade.</p>

Fonte: CML (2013a, pp. 48-50).

O Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa define ainda um conjunto metas que se pretende atingir até 2017, indicados no quadro 3.

Quadro 3 | Visão prospetiva de uma Lisboa Acessível

Âmbito de atuação	Objetivos para 2017
Sensibilização:	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunidade mais consciente e sensibilizada
Acesso ao Espaço Público e Meio Edificado:	<ul style="list-style-type: none"> ● Melhoria da acessibilidade no espaço público ● Articulação e acessibilidade nos interfaces de transportes ● Equipamentos e conteúdos culturais acessíveis ● Existência de Percursos Culturais Acessíveis
Formação:	<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos humanos com competências para atender às necessidades especiais
Informação e Promoção:	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconhecimento de Lisboa como Destino Acessível ● Existência de uma Base de Dados (com informação e dados estatísticos sobre a oferta acessível) ● Elaboração de uma estratégia de marketing turístico

Fonte: CML (2013a, p. 56).

Tendo como ponto de partida a realidade lisboeta, o período de execução do plano (4 anos) e a visão prospetiva de uma Lisboa Acessível em 2017, foi definida uma proposta de ação municipal para intervir na área do Turismo Acessível.

No presente artigo, o foco passará por apresentar duas ações desenvolvidas no âmbito deste

Plano e executadas pela Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa: (1) Manual de Recomendações de 'Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais' e (2) Guia de Turismo Acessível 'Lisboa para Todos'

Figura 1 | Capa do Manual de Recomendações de "Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais" e do Guia de Turismo Acessível - "Lisboa para Todos"



Fonte: CML (2016).

4. Resultados

4.1. Manual de Recomendações de 'Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais'

O Manual de Recomendações de 'Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais' surge com o objetivo de constituir uma ferramenta de trabalho, que pretende (1) apoiar e informar o prestador de serviços através de 'um conjunto de recomendações concretas e objetivas de técnicas de atendimento' e (2) melhorar a usabilidade dos espaços, a qualidade dos serviços prestados e a experiência do turista no destino.

Pretende-se, deste modo, apoiar e informar o profissional de turismo, contrariando o desconhecimento sobre o atendimento adequado ao público com necessidades especiais e desmistificando o tema. Por sua vez, pela relação direta que existe entre a qualidade do serviço e o nível de satisfação do cliente, este Manual de Recomendações contribui para a melhoria e aperfeiçoamento do próprio serviço, assim como para a experiência do turista com necessidades especiais no destino, que usufruirá de um atendimento personalizado e sentir-se-á, mais seguro, confortável e fidelizado (Manual de Recomendações de Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais, Âmbito e Objetivos).

Numa primeira parte, são fornecidas indicações gerais, de contextualização do tema, como por exemplo, informação sobre a legislação, sobre o mercado do turismo acessível, assim como a desmistificação de algumas ideias preconcebidas em relação às necessidades e ao estilo de vida das pessoas com deficiência.

Na 'Parte II – Técnicas de Atendimento' são apresentadas recomendações gerais para melhorar o grau de acessibilidade, enquadradas nas três dimensões de uma abordagem acessível: (1) atendimento e serviço; (2) informação e marketing; (3)

condições físicas. Deste modo, e para facilitar a leitura e manuseamento do Manual, encontramos quatro categorias que o subdividem: (i) recomendações para acolher, (ii) recomendações para informar, (iii) recomendações para aumentar a acessibilidade e (iv) conforto e recomendações gerais para a prestação de serviços extra. São fornecidas indicações de carácter transversal a qualquer tipo de incapacidade e conjugadas com aquelas que se destinam especificamente às deficiências motora, auditiva, visual e intelectual.

A terceira e, última parte, intitulada de 'Informação sobre Turismo Acessível' integra um conjunto de sugestões sobre alguns documentos de referência na matéria do Turismo Acessível. De destacar os Guias de Boas Práticas de Acessibilidade – referentes ao Turismo Ativo (2014) e à Hotelaria (2012) - publicados pelo Turismo de Portugal, I.P., assim como outras publicações da OMT, em colaboração como a European Network for Accessible Tourism (ENAT) ou a Fundação espanhola ONCE.

Para além do carácter informativo, esta ferramenta, destinada à oferta turística, pretende enquadrar a temática do turismo acessível numa visão sistémica e holística de toda a cadeia de valor, apelando ao compromisso dos atores.

No turismo, as relações humanas assumem um papel preponderante na experiência turística e essa é uma das razões pelas quais o atendimento adequado e personalizado constitui uma mais-valia na melhoria da qualidade da oferta. É por isso, muito importante, procurar formas de bem-acolher e rentabilizar a capacidade instalada, na certeza de que a acessibilidade e sua promoção contribuem para a evolução da sociedade e para (trans)formar Lisboa num destino mais inclusivo.

4.2. Guia de Turismo Acessível – ‘Lisboa para Todos’

Considerando a necessidade de conceber um roteiro acessível para Lisboa, criou-se outra ferramenta de promoção da acessibilidade na cidade. Disponibilizada pela Câmara Municipal de Lisboa este instrumento pretende ir ao encontro das necessidades de um público muito específico – as pessoas que se deslocam em cadeira de rodas. Num formato que ‘cabe no bolso’, o Guia de Turismo Acessível – ‘Lisboa para Todos’ deseja, ao longo das suas noventa e seis páginas, informar a procura e garantir maior segurança e conforto na viagem, apoiar os agentes turísticos a rentabilizar a oferta acessível, para além de contribuir para o aumento da competitividade de Lisboa enquanto Destino de Turismo Acessível.

Neste Guia, é indicado um conjunto de locais, equipamentos e serviços que foram alvo de uma visita técnica por parte de um colaborador da Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal (CML), que aplicou um questionário de acessibilidades. Os equipamentos que demonstraram interesse em integrar este Guia, metodologicamente, tinham um conjunto de requisitos mínimos necessários.

Estas condições mínimas de acesso partem do princípio que todas as pessoas têm a possibilidade de: 1) entrar no edifício, 2) circular autonomamente no seu interior, 3) usufruir do serviço e 4) utilizar uma instalação sanitária adaptada para pessoas com mobilidade condicionada. Pelo interesse turístico que detêm, foram mencionados - e devidamente sinalizados - certos pontos que não se encontram totalmente acessíveis.

De forma a permitir que os turistas se desloquem com segurança e conforto nas principais zonas turísticas da cidade, criou-se uma rede de percursos pedonais em: Belém, Baixa/ Cais do Sodré e Parque das Nações -, tendo estes trajetos sido testados por utilizadores de cadeira de rodas. Existem, assim, dois tipos de percurso: o verde, passível de ser percorrido autonomamente

e o laranja, onde o piso pode ser mais irregular e, por isso, o turista é aconselhado a fazê-lo com o acompanhamento de terceiros.

Para facilitar a leitura e o manuseamento dos utilizadores do Guia, criou-se um sistema de símbolos através de pictogramas coloridos, de leitura simples e intuitiva. Ilustra-se: o tipo de piso – i. e. a existência de inclinação ou ressaltos; existência de casas-de-banho, unidades de alojamento, pontos de restauração e comércio acessíveis; existência de estacionamento reservado para pessoas com mobilidade condicionada ou estacionamento com serviço de *valet parking*. A conceção desta metodologia pretende que a informação fornecida seja a mais concreta e fidedigna possível.

‘Lisboa para Todos’ é um Guia editado em português e em inglês do qual constam: vinte e três (23) hotéis, vinte e oito (28) estabelecimentos de restauração, para além de seis (6) jardins e miradouros e dezoito (18) pontos de atração turística. São, ainda, sugeridos cinco (5) tours acessíveis no município de Lisboa, dois (2) na região de Lisboa e quatro (4) na região Centro de Portugal.

O Guia contempla também oferta sobre dois importantes destinos turísticos, que pela sua proximidade a Lisboa, tem atraído muitos turistas: Sintra e Cascais.

Sintra, classificada como Património Cultural e Património da Humanidade, pela UNESCO desde 1995, encara a acessibilidade no turismo como uma prioridade, ‘considerando que o acesso às artes e à cultura é um direito de todos os cidadãos’; razão pela qual ‘a Parques de Sintra – Monte da Lua encarou como fundamental tornar o Património Cultural e Natural das propriedades que gere, como inclusivo e acessível’ (CML, 2016, p. 81). São, então, sugeridos três (3) palácios, o Castelo dos Mouros e o Parque de Monserrate.

Por sua vez, Cascais é enunciado não só pela rica gastronomia, mas, também, pelos pontos de interesse cultural que dispõe, sendo indicados três (3) museus e dois (2) centros culturais. São, ainda, aconselhadas quatro (4) Praias Acessíveis –

Praia para Todos!

Encontramos um capítulo dedicado aos transportes, no qual é descrita a rede de transportes públicos e privados da cidade. As condições de acessibilidade do - Metro de Lisboa; autocarros da Carris; CP – Comboios de Portugal; operadoras de transporte turístico – *City Sightseeing Lisboa*; *Carristur – Yellow Bus*; *Cityrama – Grayline*; – táxis - foi analisada e redigida por um colaborador da CML que se desloca em cadeira de rodas e conhece a realidade deste sector.

O Guia oferece ainda um conjunto de informações sobre assistência pessoal e aluguer e reparação de material técnico. Este instrumento termina com uma listagem de contactos úteis.

Com a materialização deste instrumento de promoção da oferta turística acessível de Lisboa, a Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal da Câmara Municipal de Lisboa apresenta uma estratégia para se promover junto do mercado com mobilidade condicionada que procura destinos acessíveis, atraindo, deste modo, cada vez mais turistas à capital, consolidando assim a sua posição no mercado.

5. Conclusão

Se pensarmos que o turismo é uma atividade com forte influência na sociedade, contribuindo para a economia e para o desenvolvimento dos destinos onde opera, mais uma razão para alertar para a necessidade de o fazer corretamente, ou seja, através da aplicabilidade de um comportamento socialmente responsável. Atualmente, deparamo-nos com uma sociedade mais ética, consciente e sensibilizada em relação à defesa dos direitos humanos e da inclusão social, que começa agora a pensar numa estratégia de abarcar e salvaguardar os direitos das pessoas com deficiência. É neste sentido, que nasce o Turismo Acessível ou Turismo

para Todos.

Torna-se assim necessário refletir sobre a construção de um turismo acessível, pois as pessoas com algum tipo de deficiência ou limitação não podem ser excluídas do processo turístico. Este sentido, deve-se avaliar e implementar a acessibilidade como ferramenta de inclusão, numa lógica transversal a toda a cadeia de valores do turismo, numa perspetiva de equiparação de oportunidades entre os indivíduos.

Para tal, é importante que todo o ciclo de produtos e serviços da indústria turística, sejam adaptados ou construídos numa lógica de *design for all*, ou seja, que atenda à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população, de modo a ser funcional para o maior número de pessoas possível. A inclusão de pessoas com deficiência na atividade turística é uma missão que todos os agentes do *trade* turístico devem honrar.

Integrado no Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa, da Câmara Municipal de Lisboa, o Turismo Acessível surge como uma oportunidade de transformação para uma cidade com uma forte dinâmica turística. Lisboa é um importante destino turístico, que tem vindo a conquistar elevados índices de notoriedade, refletindo-se assim no número crescente de chegadas turísticas.

Melhorar as condições de acessibilidade, permite oferecer maior autonomia, conforto e segurança a todos os turistas que visitam a cidade, mas também à população local. É neste sentido, que a Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa tem vindo a trabalhar, isto é, na criação de ferramentas que conduzam a uma promoção eficaz do Turismo Acessível. Prova disso, é o Manual de Recomendações sobre Acessibilidade. Este Manual deve servir como instrumento orientador sobre temas relativos à acessibilidade, elucidando os agentes do *trade* sobre recomendações concretas e objetivas de como atender o público com necessidades especiais.

Atualmente, Lisboa conta já com alguns espa-

ços e equipamentos acessíveis. É, portanto, possível – e necessário – dinamizar e rentabilizar essa capacidade instalada e promover a adaptação de outros espaços e equipamentos. Tão importante como promover a capacidade instalada já existente é informar a procura turística dessa mesma capacidade, que até à data, não promove as suas acessibilidades ou aposta numa estratégia individualizada ou casuística, que não consegue, muitas vezes, chegar ao alcance do seu público-alvo. Foi neste contexto que surgiu a necessidade de desenvolver um Guia de Turismo Acessível, que permita oferecer aos turistas informação transparente e rigorosa sobre a oferta acessível da cidade, e que lhes permita apoiar na tomada de decisão.

Em suma, a Câmara Municipal de Lisboa, através do trabalho desenvolvido pela Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa, ainda tem um longo caminho a percorrer no que respeita a esta matéria. No entanto, são já visíveis os esforços que têm realizado na garantia da liberdade individual, ou seja, a autonomia, para que as oportunidades sejam equiparadas, a fim de se partilhar os recursos disponíveis.

Agradecimentos

Gostaríamos de agradecer à Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal da Câmara Municipal de Lisboa, em especial, ao seu Coordenador, Arquiteto Pedro Homem de Gouveia e a todos os que de uma forma, direta ou indireta, tiveram uma intervenção neste processo.

Referências

Decreto-Lei nº163/2006 de 8 de agosto. (s.d.). *Diário da República*, 1ª série - Nº 152/06. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

- Aragall, F. (2003). *it European Concept for Accessibility - Manuel d'assistance technique 2003*. Luxembourg: EuCAN.
- Aragall, F., Neumann, P., & Sagramola, S. (2008). *Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações*. Luxembourg: EuCAN.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V., & Miller, G. (2005). *Accessibility market and stakeholder analysis - One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OS-SATE)*. Surrey: University of Surrey .
- Câmara Municipal de Lisboa – CML (2013). *Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa*. Lisboa: Volume 1, 15).
- Câmara Municipal de Lisboa – CML (2013a). *Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa*. Lisboa: Volume 5: 56.
- Câmara Municipal de Lisboa – CML (2016). *Guia de Turismo Acessível – Lisboa para Todos*. Lisboa: 81).
- Darcy, S., Cameron, B., Dwyer, L., Taylor, T., Wong, E., & Thomson, A. (2008). *Visitor accessibility in urban centres*. (CRC for Sustainable Tourism, Ed.) Obtido em Janeiro de 2013, de Sustainable Tourism Online: <http://www.sustainabletourisonline.com/137/universal-access/visitor-accessibility-in-urban-centres>
- Devile, E. (2009). O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento, Journal of Tourism and Development*, 11, 39-46.
- Devile, E., Garcia, A., Carvalho, F., & Neves, J. (2011). Turismo Acessível em Portugal - Estudo de casos de boas práticas. *Revista Turismo & Desenvolvimento, Journal of Tourism and Development*, 17/18 (vol. 3), 1401-1414.
- EIDD. (2004). *The EIDD Stockholm Declaration 2004*. Obtido em janeiro de 2013, de Design for all Europe: <http://www.designforalleurope.org/Design-for-All/EIDD-Documents/Stockholm-Declaration/>
- EU.FOR.ME Project. (2005). *Analysis of the needs in the field of Tourism for All*. Obtido em janeiro de 2013, de European Network for Accessible Tourism: http://www.euforme.net/css/uk/analysis_needs.pdf
- Eusébio, M., Carneiro, M., Kastenholz, E., & Alvelos, H. (2012). *Potenciais Benefícios do Desenvolvimento de um Programa Europeu de Turismo Social para Seniores (Relatório II)*. Universidade de Aveiro: Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial.

- Fontes, A., & Monteiro, I. (2009). O Projecto "Lousã, Destino de Turismo Acessível": um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, Journal of Tourism and Development, 11, 61-72.
- Kastenholz, E., & Ladero, M. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El Caso de Lousã. ROTUR – *Revista de Ocio y Turismo*, No. 2. 175-194.
- Montes, R. & Aragall, F. (2009). Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade do Negócio. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, pp. 141-145.
- OMS. (2001). *The International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. Acedido em junho de 2016, de World Health Organization: <http://apps.who.int/classifications/icfbrowser/>.
- OMT. (1999). *O Código Mundial de Ética do Turismo*. Acedido em junho de 2013, de UNWTO: http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Portugal.pdf.
- OMT. (2005). *General Assembly of the World Tourism Organization*. Dakar, Senegal: World Tourism Organization.
- Peixoto, N. & Neuman, P. (2009). Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o "Turismo para Todos": relevância Económico-social. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, pp. 147-154.
- Turismo de Portugal - TP (s/d). *Declaração de Montreal, 2014*. Acedido a 15 de novembro de 2016, em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/um-mundo-para-todos-declaracao-conferencia-mundial-destinations-for-all-out-2014.pdf>.