

Fernanda Dueire Costa¹
Cláudia Ribeiro de Almeida²
Ana Isabel Martins³

Recebido: 01-03-2017 | Aprovado: 12-03-2017

DOI: <https://doi.org/10.23882/OM06-2017-04-03>

TURISMO ACESSÍVEL

Boas práticas, desenvolvimento e desafios na Região do Algarve

Resumo: Atualmente o turismo representa uma das principais atividades económicas mundiais. Com isso cresce a preocupação em desenvolver destinos turísticos mais acessíveis para que todos os públicos dele possam usufruir. Considerando a importância da Região do Algarve para o turismo de Portugal, esta investigação foi desenvolvida com o objetivo de perceber se, de facto, a Região do Algarve tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência. Para chegar a esse objetivo, a estratégia de investigação adotada foi o estudo de caso, onde se procurou descrever a Região do Algarve e as suas características com enfoque na oferta turística acessível. Para tanto foi realizada uma pesquisa de carácter qualitativo, onde os dados recolhidos foram efetuados através de entrevistas com questionários semiestruturados. Os principais resultados demonstram que a região do Algarve ainda está dando os primeiros passos para se desenvolver como um destino acessível.

Palavras-chave: Acessibilidade, pessoas com deficiência, turismo acessível, Algarve.

ACCESSIBLE TOURISM

Good practices, current development and challenges of this activity in the Algarve Region

Abstract: Nowadays tourism represents one of the world's main economic activities. In this context, grows the concern to develop more accessible tourist destinations so that everyone can enjoy all their benefits. Therefore, considering the importance of Algarve Region to Portugal Tourism, this research intended to understand if, in fact, the Algarve region may increase and/or adapt his tourist offer for people with disabilities. To achieve this goal, the research methodology applied was a case study, aiming to describe the Algarve Region and its features with a focus on accessible tourism. A qualitative research, where the data were collected through interviews with semi-structured questionnaires, was conducted; the research sample included five tourism institutions and a disabled tourist. The research main results shows that the Algarve Region is still taking his first steps to develop himself as an accessible destination.

Keywords: Accessibility, disabled people, accessible tourism, Algarve.

¹ **Mestre em Direção e Gestão Hoteleira pela Universidade do Algarve (Portugal)**
(fernandadueire@hotmail.com)

² **Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve (Portugal)**
Doutorada em Turismo pela Universidade de Aveiro (calmeida@ualg.pt)

³ **Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve (Portugal)**
Doutorada em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade do Algarve (aimartin@ualg.pt)

INTRODUÇÃO

Dada a importância cada vez maior do turismo, tanto a nível económico como a nível social, e da sua capacidade para gerar riquezas e desenvolver regiões, torna-se imperativo que todas as pessoas tenham acesso à experiência turística. Isto conduz a perspetivas mais abrangentes sobre o turismo, com o aparecimento de conceitos como os de turismo acessível e turismo inclusivo (Araújo, 2009).

O tema da acessibilidade no turismo começa a ganhar destaque e pode ser uma oportunidade de negócio para as empresas deste setor. Como disse o Secretário-Geral da Organização Mundial de Turismo (OMT), Taleb Rifai: “a acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável”. Acima de tudo, temos que começar a compreender que o turismo acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência, mas sim todos que um dia possam vir a dele precisar (Turismo de Portugal, 2012).

Considera-se acessibilidade um conjunto de características do ambiente edificado que permitem a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais (Simões, 2011). Isto significa que o turismo acessível deve criar as condições necessárias para que pessoas com algum tipo de deficiência possam usufruir dos serviços turísticos e ter uma boa experiência, sem que se sintam excluídos ou inseguros.

Para esclarecer melhor este assunto, em 2008, foi escrito no artigo 1º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência que “as pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual e sensorial, as quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir a sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas” (Teles *et al.*, 2007). Ou seja, falar de deficiência não se trata apenas das deficiências motoras, mas abrange também o nível sensorial e mental. Segundo dados do Relatório Mundial sobre a Deficiência publicado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) pode concluir-se que, existiam cerca de mil milhões de pessoas com deficiência no mundo, o que equivale a aproximadamente a 15% da população mundial com alguma incapacidade física,

mental ou sensorial (WHO & The World Bank, 2011). Além disso, dentro do turismo, a Rede Europeia para o Turismo Acessível (ENAT) estima que, atualmente, existem cerca de 127 milhões de europeus com alguma necessidade específica durante a sua viagem turística (Gouveia *et al.*, 2013).

O aumento dos estudos sobre o turismo acessível contribui para a globalização do turismo, impondo novas atitudes e um conjunto de ações que permitam a democratização da atividade, tornando-a possível para todos os cidadãos. A Organização Mundial do Turismo (OMT) declarou, em 1980, o turismo como um “direito fundamental e um veículo chave para o desenvolvimento, alertando, para a realidade social desse fenómeno” (Carvalho, 2015, p.79). Sendo assim, este tipo de turismo obriga, por parte da oferta, à eliminação de barreiras, tanto arquitetónicas como doutro tipo, resultando na criação de infraestruturas que serão utilizadas tanto pelos visitantes como pelos residentes. É também importante destacar que as deficiências são características que não só surgem ao nascer, podendo surgir ao longo do tempo ou até mesmo durante a velhice (Ferreira, 2013).

Em Portugal, este tipo de turismo começou a ser valorizado recentemente devido a novas leis e medidas específicas que contribuíram para o seu desenvolvimento. Especificamente na Região do Algarve, o turismo acessível poderá contribuir de várias maneiras para aumentar o número de turistas, como também para a diminuição do fenómeno da sazonalidade, principalmente em relação aos clientes reformados, os quais têm disponibilidade para viajar em todas as épocas do ano, o que resulta em uma procura mais dispersa (Carvalho, 2015).

O investimento no novo nicho de mercado dos turistas com deficiência poderá ter um efeito multiplicador pois, normalmente, este tipo de turista não viaja só, contribuindo para aumentar o número de clientes em função dos acompanhantes. Outro fator importante é que esse nicho de mercado costuma ter mais dias prolongados de estada, de forma a compensar o transtorno da deslocação, tornando-se um ponto positivo para os destinos turísticos. De acordo com Carvalho (2015), a fidelidade desse público é bastante elevada, por ser difícil encontrar locais que ofereçam bons serviços e atendam às

condições especiais que esse público requer.

Portanto, essa circunstância motiva a criação de ofertas turísticas acessíveis de qualidade, com o intuito de aumentar a competitividade da região em relação a outros destinos turísticos que ainda não possuem políticas e práticas nessa área.

Levando em consideração o conjunto de fatores acima citados, que influenciam a escolha do tema “turismo acessível”, foi identificado o seguinte objetivo geral de investigação: Perceber se, de facto, a Região do Algarve tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência. Como objetivos específicos, podemos destacar os seguintes: compreender as características associadas ao conceito de turismo acessível; analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiência no âmbito regional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado; identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve; e discutir as oportunidades e os desafios sobre o desenvolvimento da marca turismo acessível no Algarve.

Podemos concluir que esta pesquisa surge com a necessidade de avaliar o estado real da oferta turística acessível na Região do Algarve, possibilitando futuras adaptações para atingir o rótulo de destino turístico acessível.

1. TURISMO ACESSÍVEL – CONTEXTUALIZAÇÃO

Durante décadas, o turismo passou por um contínuo crescimento e diversificação, até se tornar num dos setores económicos que crescem com maior rapidez no mundo. Desta forma, a OMT, vem enfatizar a necessidade de tornar a acessibilidade uma prática mais enraizada no setor, por forma a democratizar o turismo (OMT, 2011).

Entre as várias definições na área do turismo, é fundamental identificar as características e a composição da expressão “Turismo Acessível”, que começou a ser desenvolvida nos anos oitenta, pela OMT, que na Declaração de Manila reconheceu o turismo como um direito fundamental e o principal meio para o desenvolvimento humano, tendo incentivado nos estados membros a regulamentação dos serviços turísticos e destacado os aspe-

tos mais importantes da acessibilidade no turismo, sendo este hoje reconhecido como um direito, tanto a nível nacional como internacional, que contribui para uma sociedade mais inclusiva (Ferreira, 2013).

No final dos anos oitenta, surge outro termo para fazer referência ao turismo para pessoas com deficiência, o “turismo para todos”, definido como o conjunto de atividades orientadas para o turismo e lazer para todas as pessoas, independentemente do seu grau de capacidade ou incapacidade (Dominguez, 2008).

Segundo Casas (2004), na década seguinte, a OMT verificou que pouco avanço foi feito em relação ao tema. Em 1999, a OMT, na Assembleia Geral realizada em Santiago do Chile, aprovou o Código Mundial de Ética do Turismo, o qual teve como objetivo desenvolver o turismo de forma sustentável e acessível a todo tipo de pessoas em viagem ou lazer. Neste documento foram adotados vários princípios, entre eles a promoção dos valores éticos comuns à humanidade, tais como o espírito de tolerância e o respeito pelas diversas crenças religiosas, morais e filosóficas, considerados fundamentais para a existência de um turismo responsável.

Em 2005, a resolução “Accessible Tourism for All” (OMT, 2005), realizada em Dakar, considerou um novo conceito de Turismo Acessível dirigido a “todas as pessoas que, devido ao meio ambiente que se encontram, sofrem de uma limitação ao nível da capacidade de se deslocar e que necessitam de atendimento especial durante as viagens, no alojamento e outros serviços turísticos” (Alexandre, 2012, p.33).

Com o apoio da Comissão Europeia (CE), em 2006 foi criada a ENAT, projeto da iniciativa de nove organizações defensoras conjuntas em seis Estados-Membros. Para o ex-diretor da ENAT, Ambrose, existia a necessidade da UE de adotar e implementar um mapa para o turismo acessível, uma vez que os serviços de turismo não eram adequados nem consistentes em termos de acessibilidade (Nunes, 2011).

Para Devile et al (2012) o conceito de “Turismo Acessível”, também designado de “Turismo para Todos”, reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orien-

tadas para gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.

Em Portugal, a Associação de Turismo Acessível - Um Acesso para Todos (APTTA), afirma que o turismo acessível é uma forma de turismo que leva ao acesso fácil e autónomo de todas as pessoas – inclusive das que têm a sua mobilidade condicionada – a todo o tipo de bens, serviços ou produtos característicos do turismo (Nunes, 2011).

Devile (2009:39) reconhece que “grande parte das pessoas com algum tipo de incapacidade encontra inúmeras dificuldades no acesso às atividades turísticas, nomeadamente pela existência de barreiras nos diferentes componentes do produto turístico, o que parece denotar alguma falta de atenção por parte dos agentes do sector do turismo e, do mesmo modo, algum desinteresse do ponto de vista da investigação académica”.

Podemos afirmar que o turismo acessível, através de processos de colaboração entre seus diversos *stakeholders*, apresenta uma oferta de produtos, serviços e ambientes baseados no conceito do *Design Universal* – de forma a eliminar ou diminuir todos os tipos de barreiras físicas, humanas ou de informação – permitindo às pessoas com qualquer tipo de necessidades especiais, assim como aos seus acompanhantes, a prática da atividade turística de uma forma equitativa, digna e segura, sempre orientada para a máxima independência (Carvalho, 2015).

A promoção desse tipo de turismo não é de exclusiva competência das autoridades públicas, devendo o seu investimento ser, também, uma iniciativa dos agentes económicos do setor (operadores turísticos, agências de viagens, fornecedores de transportes, alojamento ou gestores dos recursos turísticos) a quem compete confirmar que o turismo para todos é uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva (Turismo de Portugal, 2012).

Tal como se pode verificar na publicação do Instituto Nacional para a Reabilitação (INR), I.P. sobre “Turismo Acessível em Portugal: lei, oportunidades económicas, informação” de 2010, o turismo acessível é um nicho de mercado que surge como boa oportunidade de negócio quando analisado numa perspectiva econó-

mica. Mas é também um “bem social e um direito que acaba por trabalhar e melhorar o Turismo dito comum, ao apropriar-se do produto turístico, e de todos os elementos que o moldam” (INR, 2010).

2. DESTINO TURÍSTICO ACESSÍVEL

Um destino turístico é classificado como acessível quando as suas instalações, infraestruturas e transportes atendem as necessidades das pessoas com deficiência (PcD). Como tal, um destino turístico deve cumprir aos requisitos mínimos de acessibilidade, para facilitar a mobilidade do turista de forma independente como também cumprir as leis de acessibilidade (Turismo de Portugal, 2012).

Para que um destino turístico tenha potencial para se tornar acessível é fundamental que aposte na qualidade, fornecendo as condições adequadas de acessibilidade e investindo na formação dos seus profissionais e na diferenciação dos serviços prestados (Devile, 2009).

A promoção da cultura de acessibilidade é relevante para desenvolver e promover um destino turístico acessível, mostrado na melhoria da qualidade de vida da população local e na melhoria da experiência dos seus visitantes (Devile *et al*, 2012).

Estudos realizados nesta área tendem a demonstrar que para as PcD, as barreiras encontradas no destino vão muito mais além da acessibilidade no alojamento. A acessibilidade deve ser transversal a todos os componentes do produto turístico, isto é, a acessibilidade física dos outros serviços importantes para a satisfação das necessidades desses turistas, como equipamentos de apoio e assistência médica. Outro aspeto, é a atenção que se deve dar à informação proporcionada a este público, na fase da preparação da viagem, dando especial atenção às fontes de informação e aos profissionais responsáveis pelas reservas e aconselhamento dos consumidores.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa teve por base uma abordagem qualitativa, que compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados (Neves, 1996), constituindo um meio para explorar e en-

tender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano (Creswell, 2010).

Este tipo de investigação não estabelece a definição de critérios rígidos para seleção dos entrevistados, no entanto, a amostragem deve ser baseada na escolha de pessoas que compartilhem características relacionadas com a questão de pesquisa, dando prioridade àqueles sujeitos que possuam as informações e experiências que se deseja conhecer, a fim de maximizar a profundidade e a riqueza da interação dos dados para a elucidar (Minayo, 1994).

Para a nossa investigação foram selecionados cinco *stakeholders* chave no universo do setor turístico, que nos ajudaram a perceber a realidade do turismo acessível no Algarve (Quadro 1).

As entrevistas foram realizadas durante os meses de maio e junho de 2016, tendo tido como suporte um guião de perguntas semiestruturadas que procuravam recolher informação que fosse ao encontro dos objetivos específicos do trabalho (Quadro 2), assim como os vários conceitos teóricos recolhidos ao longo do processo

Pessoas entrevistadas	GRUPO 1 - Entidades
Entrevistado A	ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
Entrevistado B	RTA - Região de Turismo do Algarve
Entrevistado C	Rotatur Operadores Turísticos
Entrevistado D	AHETA – Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve
Entrevistado E	CCDR – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento do Algarve

Quadro 1. Lista dos Entrevistados

Objetivos Específicos	Questionário
Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiência a âmbito regional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tem conhecimento da existência de programas/projetos específicos voltados para o turismo acessível no Algarve? Se sim, quais? 2. Quais tipos de ações de promoção considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?
Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve	<ol style="list-style-type: none"> 3. Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve? 4. Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência? 5. Existe a lei em Portugal (DL 163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, via pública e edifícios habitacionais, você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?
Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve	<ol style="list-style-type: none"> 6. Para si, é relevante criar a marca <i>Algarve Acessível</i>? Porquê? 7. Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo? 8. Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência a escolher a Região do Algarve para passar as férias?

Quadro 2. Guião de perguntas baseado nos objetivos da pesquisa

de revisão de literatura. Com estas entrevistas procurou-se aferir a realidade do turismo acessível no Algarve e entender o que se pensa ser o seu futuro. Todas as entrevistas foram sujeitas a uma análise de conteúdo.

4. ESTUDO DE CASO - O ALGARVE EN-QUANTO DESTINO TURÍSTICO ACESSÍVEL

Esta seção tem como objetivo a apresentação de iniciativas relacionadas com o turismo acessível na Região do Algarve. Pretende-se com esta exposição conhecer o estado real de uma parte do território nacional tendo sempre em linha de consideração e de comparação os contributos oferecidos pelos autores expostos na revisão da literatura. Desta forma, apresentando a realidade da região será possível comparar, as opiniões e a realidade de vários grupos de atores de extrema importância na área do turismo do Algarve.

4.1 Iniciativas relacionadas com o turismo acessível no Algarve

O turismo acessível está inscrito nas agendas da política de turismo a nível europeu, nacional e regional e constitui um significativo contributo para a competitividade e a sustentabilidade do negócio turístico. Do ponto de vista regional é de salientar o Plano de Marketing Estratégico para o Turismo do Algarve, 2015-2018 (Região de Turismo do Algarve, 2014) que aponta o turismo acessível como um dos segmentos a desenvolver, uma vez que é importante para a região, principalmente para combater a sazonalidade. A este adicionamos ainda o Plano de Mobilidade Sustentável de Faro (PMS), desenvolvido em 2007 (resultado de um protocolo estabelecido entre a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), a Câmara Municipal de Faro (CMF) e a Universidade do Algarve, e que visa a análise da mobilidade nas três freguesias do concelho (Sé, São Pedro e Montenegro) de modo a avaliar de que forma se pode melhorar a qualidade de vida dos munícipes, por via da implementação de ações que conduzam a formas de mobilidade sustentáveis no interior da cidade (tais como andar a pé ou de bicicleta), recorrendo a modos de transporte que sejam compatíveis com o crescimento económico e permitam a coesão social e a proteção do ambiente (Guerreiro et al, 2008).

Desde 2014 tem vindo a ser desencadeado pela CMF o Plano de Mobilidade e Transportes (PMT) para o concelho, o qual visa estabelecer a estratégia global de intervenção em matéria de organização das acessibilidades e gestão da mobilidade, definindo um conjunto de ações e medidas que contribuem para a implementação e promoção de um modelo de mobilidade mais sustentável, compatível com o desenvolvimento económico, indutor de uma maior coesão social e orientado para a proteção do ambiente e para a eficiência energética.

A empresa municipal Inframoura - Empresa de Infraestruturas de Vilamoura é responsável pela gestão do espaço urbano e pela construção e manutenção de componentes de infraestrutura pública na área geográfica de Vilamoura. Tem recebido diversos prémios como, por exemplo, o Prémio de Regeneração Urbana nos Espaços Públicos SIL2013, da Fundação AIP.

Outro município que vem investindo em tornar a sua infraestrutura pública acessível é São Brás de Alportel com o Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade, cujo objetivo principal é desenvolver soluções integradas de acessibilidade para todos, logo desde o seu conceito inicial. Este projeto visa: (I) criar um instrumento de gestão da acessibilidade para o aumento da qualidade de vida dos cidadãos; (II) ser um instrumento metodológico com utilidade social, técnica e política, com vista a otimizar os recursos utilizados pelas autarquias e/ou os seus serviços técnicos; (III) possibilitar programar, executar e avaliar as ações nas edificações integradas no espaço público, de acordo com a metodologia *Design for All*, contribuindo para a inclusão social de todos os cidadãos; e (IV) permitir o cumprimento do DL 163/2006 de 8 de Agosto.

Um programa que poderá ajudar no desenvolvimento do turismo acessível no Algarve é o Programa Operacional do Algarve - O CRESC Algarve 2020 que tem por objetivo mobilizar a região para um desenvolvimento equilibrado, afirmando o Algarve como uma região mais competitiva, mais resiliente, empreendedora e sustentável reforçada com base na valorização do conhecimento.

Em relação a informação turística, o site *Tripaccessible*, visa dar resposta às necessidades de turismo a pessoas com mobilidade condicionada, sejam elas idosas,

portadoras de deficiência, ou grupos de pessoas/ famílias em que exista um ou mais membros com alguma destas condicionantes. Procura-se dar as informações detalhadas de cada local, com fotografias e textos, de modo a que cada um possa avaliar se pode ser utilizador do local. O responsável pela análise dos alojamentos, transportes, praias e atividades foi o mentor do projeto, o Engenheiro Filipe Nascimento.

Em relação a novos projetos voltados para o desporto, a Associação de Turismo do Algarve (ATA) encontra-se a desenvolver o projeto *Algarve Golf4All* com o principal objetivo de promover o Algarve como um destino turístico totalmente acessível para jogadores de golfe de todas as idades e com diferentes capacidades/limitações. A ATA conta com a parceria da *European Disabled Golfers Association* (EDGA). Para assinalar o início deste projeto, foi criada a competição “EDGA Algarve Open” que reuniu os principais golfistas europeus que apresentam algum tipo de limitação. A campanha é também dirigida para golfistas de diferentes níveis, desde os principiantes amadores aos profissionais (Região de Turismo do Algarve, s.d).

4.2 Análise do turismo acessível no Algarve

Face à importância que assume, nos últimos anos, o Algarve tem vindo a dar os primeiros passos rumo a ser um destino turístico mais acessível. No entanto, e para que isto se concretize, é necessário desenvolver a cultura da acessibilidade universal, onde a população local se encontra envolvida em um objetivo comum que é tornar a região acessível para todos. O caminho para se tornar um destino acessível pode variar, dependendo das necessidades de cada local. Porém, uma forma eficiente de o fazer é olhar para outros locais que já são considerados acessíveis, como é o caso de Lousã que foi o primeiro destino de turismo acessível de Portugal, desenvolvendo um plano de ação, onde serão descritas as atividades, a duração das etapas, o prazo de realização de cada uma delas, bem como o seu custo total.

Ao ter em conta todas as boas práticas internacionais do turismo acessível é possível afirmar que muitas delas poderiam ser aplicadas no Algarve, como é o caso do conceito de “*Design for All*” que tem por objetivo fazer

com que as administrações garantam a acessibilidade no meio edificado através dos seus procedimentos internos, permitindo às administrações centrais, regionais e locais uma melhor integração.

Trata-se de um conceito que se estende para além das questões de acessibilidade dos edifícios, tornando-se parte integrante de políticas e de planeamento de todos os aspetos da vida em sociedade. Nesse sentido, o documento “Turismo acessível para todos, recomendações da OMT”, realizado pela OMT (2013), faz recomendações dos requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos devem cumprir.

Em relação às informações turísticas, os sites existentes procuram dar informações detalhadas de cada local, com fotografias e textos, de modo a que cada um possa avaliar se pode ser utilizador do local ou não. Porém, as avaliações são feitas unicamente na ótica de alguém que se desloca em cadeira de rodas, avaliação que muitas vezes não coincide com a avaliação que uma pessoa portadora de outra deficiência faria, não existindo igualmente, em geral, nenhum tipo de avaliação técnica sobre o local. Para que o *TripAcessible* abranja todos os tipos de deficiência seria importante a parceria do *site* com o Turismo do Algarve e com outras instituições ligadas ao turismo, socorrendo-se de equipas avaliadoras de profissionais da área incluindo pessoas com deficiência para garantir uma avaliação mais fiel e detalhada do tipo de serviço que esses estabelecimentos turísticos oferecem.

Alguns concelhos do Algarve como Vilamoura, Portimão, São Brás do Alportel e Vila Real de Santo António começaram já a desenvolver projetos voltados para a mobilidade urbana e infraestruturas acessíveis para todos. Caso esses projetos abrangessem a região do Algarve por inteiro ou, pelo menos, as principais cidades turística isto seria um grande avanço.

Em Portugal, a adaptação de edifícios é contemplada no Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto que, vindo substituir o Decreto-Lei 123/97 de 22 de maio, prevendo a adaptação do edificado até 2017, mas abrindo exceções, pois tem-se em consideração a difícil ou mesmo impossível tarefa de se adaptar todo o edificado, tendo em conta, principalmente, a época e as condições da sua construção, bem como outros aspetos tais como o seu

valor estético e histórico.

O concelho de Faro onde está localizado o aeroporto deveria ter uma preocupação maior em relação à infraestrutura urbana e aos serviços, pois é o primeiro contacto do turista com a região. O aeroporto de Faro oferece um serviço personalizado de assistência aos passageiros com mobilidade reduzida chamado *MyWay*. Em relação aos transportes públicos, o PMT já está a ser desenvolvido no Concelho de Faro.

Como o Algarve é um destino de sol e mar, as praias são os seus principais atrativos, por isso conta com o Projeto Nacional Praia Acessível- Praia para Todos, onde já foram classificadas 204 praias acessíveis, das 569 existentes. Porém, só será possível usufruir das praias acessíveis se todos os outros equipamentos turísticos estiverem também adaptados.

No que respeita aos empreendimentos hoteleiros, constata-se que ainda há uma carência de hotéis que se preocupam em oferecer um serviço de qualidade voltado para todos os públicos; na verdade, poucos hotéis, como o Riverside, oferecem esse tipo de serviço. Assim, podemos perceber que ainda falta muito a ser feito para que o Algarve seja reconhecido como um destino de facto acessível.

5. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

De forma a sistematizar os dados obtidos no decorrer das entrevistas, apresentamos a seguir um conjunto de quadros que resultam da análise de conteúdo realizada e do seu cruzamento com os vários objetivos específicos delineados (Quadro 3, 4 e 5).

CONCLUSÃO

Reconhecer um destino turístico como sendo acessível implica que qualquer pessoa, independentemente da condição física ou condição de mobilidade, possa aceder à oferta existente, nomeadamente a serviços e infraestruturas, sem condicionalismos, pois o turismo é um direito de todos e para todos. Qualquer pessoa com mobilidade condicionada deve conseguir aceder ao que está à disposição de qualquer outro turista, sendo, por isso, a acessibilidade um aspeto fundamental para que um destino seja atrativo e competitivo.

O resultado desta análise demonstra que o Algarve

ainda está dando os primeiros passos para ser tornar um destino turístico acessível. Já estão a ser desenvolvidos alguns projetos voltados para essa temática, como foi o caso, do Plano de Mobilidade Sustentável de Faro no Concelho de Faro, onde o Plano de Mobilidade e Transportes, tem por objetivo garantir a acessibilidade oferecida pelo sistema de transportes; o programa “Turismo Acessível na Europa e em Portugal - pistas e desafios para a região do Algarve” realizado pela ENAT, que procurou fazer um enquadramento nacional das iniciativas em curso que representam um exemplo de boas práticas empresariais inovadoras em turismo acessível; do “Plano de Regeneração Urbana” de Vilamoura; do Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade em São Brás de Alportel, chamando “Projeto S. Brás Acessível”, uma ferramenta de gestão da acessibilidade que permite alcançar um aumento da qualidade de vida para todos os cidadãos; assim como do *site* de informações turísticas *Tripaccessible*, iniciativa de um portador de cadeira de rodas em fornecer informações turísticas sobre sua ótica de consumidor, e por fim, do Projeto Algarve *Golf4All*, que tem em vista promover o Algarve como um destino turístico totalmente inclusivo para jogadores de golfe.

O Turismo do Algarve já possui atualmente planos para desenvolver novos programas voltados para a formação de profissionais e para promover uma área piloto que possa servir de exemplo para outras zonas da Região, provando assim que a região ainda tem um grande potencial a ser desenvolvido. É consensual entre os entrevistados que o desenvolvimento do turismo acessível e sénior na região, é um dos principais meios para diminuir os problemas da sazonalidade e que, por isso, precisa ser analisado, desenvolvido e divulgado. Ora, a concepção de um destino acessível e a sua divulgação junto do mercado-alvo pode ser conseguida através de uma estratégia de *marketing* bem delimitada. Contudo, por enquanto, esse tipo de turismo ainda é muito pouco divulgado, nomeadamente no que respeita às também informações disponíveis *online*, apesar do Turismo do Algarve falar da importância de se fazer um levantamento de toda a oferta turística acessível do Algarve, para conseguir assim realizar uma promoção adequada.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2 - Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiência a nível nacional a fim de verificar quais programas que estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado		
Questões	Considerações dos entrevistados	Organização que representam
Questão 1 - Tem conhecimento da existência de programas/ projetos específicos voltados para o turismo acessível? Se sim, quais?	“Interessa em desenvolver projetos ligados ao turismo!”.	ACAPO
	“O principal problema é encontrar parceiros dispostos a tornar as ideias em realidade”.	
	“Já houve mobilização de algumas autarquias, porém muitos não deram continuidade”.	RTA
	“Criação de um Plano Piloto”.	
	“Criou uma marca dedicada a este segmento chamada “Algarve <i>Accessible</i> ”.	Rotatur
	“Não tem conhecimento da existência de programas específicos voltados para o turismo acessível”.	AHETA
	“São os responsáveis por aprovar os projetos que se candidatam aos fundos comunitários”.	CCDR
Questão 2 - Quais tipos de ação promocional considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?	“A nível hoteleiro em termos de legislação, não há muitas obrigações além de um quarto, o que na perspectiva de dinamizar o turismo acessível é irrelevante”.	ACAPO
	“Para atrair esse nicho de mercado é necessário criar condições para isso”.	
	“Para colocar o plano de ação em prática é necessário fazer um levantamento de todas as ofertas turísticas e realizar um diagnóstico do que já existe na Região”.	RTA
	“É preciso usar os recursos e os canais promocionais já existentes e incluir a acessibilidade como um complemento transversal a todos os segmentos/ mercados”.	Rotatur
	“Ações promocionais devem ser feitas de forma direcionada, principalmente através das associações”.	AHETA
	“Ferramentas de promoção usadas para esse nicho de mercado são as mesmas do que para qualquer outra”.	CCDR

Quadro 3. Resumo das respostas relativas ao objetivo específico 1

OBJETIVO ESPECÍFICO 2 - Identificar a situação atual do turismo acessível no Algarve		
Questões	Considerações dos entrevistados	Organização que representam
Questão 1: Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve?	“As principais barreiras enfrentadas é quando não estão acompanhados”. “Até os <i>sites</i> das próprias entidades ligadas ao turismo não estão adaptados”.	ACAPO
	“Seria necessário promover um estudo em forma de inquérito aos visitantes, para sabermos os principais problemas enfrentados por eles”.	RTA
	“Temos praia mas não temos alojamento”.	Rotatur
	“A região já tem tomado algumas medidas para diminuir as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência física, e uma delas é nos transportes”.	AHETA
	“É da parte das entidades públicas responsáveis e câmaras municipais, a criação de condições de acesso de infraestrutura”.	CCDR
Questão 2: Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?	“As pessoas não sabem adequar a comunicação, não sabem auxiliar e orientar, sendo um dos maiores problemas dos invisuais dentro de uma unidade hoteleira”.	ACAPO
	“Formação profissional, a sensibilização dos profissionais é a chave para o bom atendimento”.	RTA
	“Existe uma enorme falta de formação, mas pior ainda, é a falta de sensibilidade e civismo”.	Rotatur
	“Os profissionais estão preparados para oferecer serviços de qualidade, principalmente através das grandes escolas de hotelaria da Região”.	AHETA
	“Tem ocorrido grandes melhoras nos serviços prestados”.	CCDR
Questão 3: Existe uma lei em Portugal (DL163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, vias públicas e edifícios habitacionais. Acha que essa lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?	“Como todas as pessoas uns são mais informados do que as outras”.	ACAPO
	“Não sabe de que forma essa fiscalização é feita”.	RTA
	“Que existe fiscalização e que todos cumprem a lei, porém embora cumpram os requisitos legais, ainda precisam ir além”.	AHETA
	“Os projetos só podem ser aprovados se tiverem um determinado número de unidades com a possibilidade das pessoas terem acessibilidade”.	CCDR

Quadro 4 - Resumo das respostas relativas ao *objetivo específico 2*

OBJETIVO ESPECÍFICO 3- Discutir as oportunidades e os desafios sobre o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve?		
Questões	Considerações dos entrevistados	Organização que representam
Questão 1: Para si, é relevante criar a marca <i>Algarve Acessível</i> ? Porquê?	“Uma forma mais fácil de divulgar a região”.	ACAPO
	“De fato se criar uma marca de destino acessível será uma forma de valorizar e atrair turistas para a Região”.	RTA
	“Não creio que precisemos criar uma marca, precisamos sim, é de criar acessibilidade”.	Rotatur
	“Seguir o exemplo das regiões que foram classificadas como zonas de turismo acessível, que fizeram algum esforço e investimentos em determinadas áreas”.	AHETA
	“O caminho que estamos fazendo agora é adaptar os equipamentos hoteleiros da região, isso para nós é fundamental”.	CCDR
Questão 2: Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo?	“Não tenho conhecimento”.	ACAPO
	“Não tenho certeza, acho que no âmbito do Portugal 2020, teve algumas reuniões para oferecer e apoios aos profissionais do turismo”.	RTA
	“Não, financiamento não”.	Rotatur
	“Para essa área especificamente não”.	AHETA
	“Nós apoiamos através de fundos comunitários candidaturas para qualificação de equipamentos hoteleiros”.	CCDR
Questão 3: Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias?	” Do ponto de vista das atividades que o Algarve oferece para atrair esse tipo de turistas não são muitas”.	ACAPO
	“Sugere realizar pesquisas com esses turistas para verificar suas motivações para vir ao Algarve”.	RTA
	“O Algarve tem todas estas valências (umas mais desenvolvidas que outras), contudo, que não se verifica para o turismo acessível”.	Rotatur
	“Mercado das pessoas com deficiência, é um mercado que vem aumento o número de pessoas, por está associado também a longevidade”.	AHETA
	“Os motivos para escolher a Região do Algarve para passar férias são exatamente os mesmos que qualquer outra pessoa que vem”.	CCDR

Quadro 5. Resumo das respostas relativas ao *objetivo específico 3*

Em relação às principais barreiras que impedem os turistas com deficiência de usufruírem deste destino turístico, encontram-se a falta de civismo e de reconhecimento da sociedade acerca das suas necessidades, das insuficiências das infraestruturas públicas, bem como as carências ao nível da formação especializada dos profissionais de turismo, aspetos esses que ainda são os principais problemas que os impedem muitas vezes de vir ao Algarve.

O atual Decreto-Lei 163/2006, trata das obrigações referentes aos espaços públicos em relação as regras de acessibilidade, porém, o seu cumprimento ainda não é suficiente para suprir todas as necessidades das pessoas com deficiência, principalmente em relação aos empreendimentos hoteleiros que não possuem nenhuma lei específica que os obrigue a ir mais além. Até as próprias câmaras municipais, que são responsáveis pela fiscalização do seu cumprimento, ainda não fizeram elas próprias as adaptações necessárias. Notou-se também, na nossa pesquisa, que poucas pessoas possuem conhecimento sobre as leis voltadas para a acessibilidade.

Em relação a relevância de se criar a marca Algarve Acessível, pode concluir-se que nos destinos vai-se sentir a necessidade de os adaptarem naturalmente para acompanhar as fortes demandas de uma população europeia cada vez mais idosa, as quais são também uma grande oportunidade de negócio. Todavia, é importante estudar as principais motivações que levam uma pessoa com deficiência a escolher um lugar específico para passar as férias, para assim entender de que forma o Algarve poderá atender às suas necessidades pessoais, o que levará a um aumento, quer da procura turística efetiva, quer da procura turística potencial.

Pode-se concluir que os objetivos específicos propostos por esta investigação foram alcançados pois esta conseguiu dar a conhecer a potencialidade do turismo para pessoas com deficiência a nível regional e também verificar quais os programas que estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado, o que permitirá

entender os esforços que estão a ser feitos para tornar o Algarve num destino mais acessível. Foi identificada a atual situação do turismo acessível no Algarve, através da análise das principais barreiras enfrentadas, da preparação dos profissionais de turismo para lidar com este público, bem como o cumprimento das leis relacionadas com acessibilidade. E foram, por fim, discutidos os desafios e as oportunidades ligadas com o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve, nomeadamente quanto à criação da marca Algarve Acessível, aos programas de financiamento que constituem formas de incentivo para os empresários do turismo e às motivações que levam o turista com deficiência a escolher o Algarve para passar as férias.

A partir das entrevistas e da pesquisa bibliográfica sobre o tema, foi possível verificar que a Região do Algarve, está interessada em aumentar cada vez mais a oferta turística acessível. Ao longo dos anos, o Turismo de Portugal junto ao INR, têm vindo a desenvolver várias boas práticas voltadas para a área de acessibilidade. Podemos referir, como exemplo, que em 2016 a Organização Mundial do Turismo propôs para tema do Dia Mundial do Turismo, o *Tourism for All*. De acordo com esse tema, o Turismo de Portugal lançou a Semana do Turismo entre 23 de setembro e 1 de outubro, no sentido de levar a todo o país esta preocupação de promover o turismo para todos. Segundo o Turismo de Portugal, este é um programa que vai atuar na melhoria do produto, com linhas de apoio à criação de acessibilidades em estabelecimentos hoteleiros e em espaços públicos, mas também através da divulgação de boas práticas de acessibilidade e na divulgação e promoção junto do turista, através de um canal *online* dedicado ao turismo acessível, alojado no visitportugal.com (AMBITUR, 2016). Espera-se que o vasto programa de iniciativas especialmente preparado para esta semana tenha consolidado um novo entusiasmo sobre o rumo que o turismo acessível poderá vir a tomar daqui em diante.

Referências bibliográficas

- Alexandre, D. (2012). *O Turismo para Todos na oferta hoteleira de Lisboa: um custo ou um investimento*. (Tese de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- AMBITUR. (2016). Turismo de Portugal apresenta Programa “Portuguese Tourism All for All” amanhã. Consultado em 20 de agosto 2016. Disponível em <http://www.ambitur.pt/turismo-de-portugal-apresenta-programa-portuguese-tourism-all-for-all-amanha/>
- Araújo, L.C.D. (2009). *Perspectivas de inclusão e acessibilidade para o turismo de aventuras*. (Monografia de graduação). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais.
- Carvalho, I. (2015). *O Turismo Acessível: Estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa*. (Tese de doutoramento). Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Casas, J. (2004). *Lazer sem fronteiras - Guia de turismo adaptado para pessoas com deficiência* (pp. 19-32). Salamanca: Projecto CAMI.
- Costa, F.D. (2016). *Turismo acessível: Boas práticas, desenvolvimento e desafios na Região do Algarve*. (Tese de mestrado). Faro: Universidade do Algarve.
- Creswell, J.W.W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto* (2.ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Devile, E.L. (2009). O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. In *Turismo Acessível. Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 39-46.
- Devile, E.L.; Garcia, A.; Carvalho, F.; Neves, J. (2012). *Turismo Acessível em Portugal – Estudo de casos de boas práticas*. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 17/18, 626-638.
- Dominguez, T. (2008). *Marketing Turístico para personas com discapacidad, el producto turístico accesible*. (Tese de doutoramento). Vigo: Universidad de Vigo.
- Ferreira, A. (2013). *Turismo Acessível: Oportunidades, desenvolvimento e desafios*. (Tese de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Gouveia, et al (2013). *Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa - Área Operacional Fiscalização de Particulares e Desafios Transversais*. Vol.5. Lisboa
- Guerreiro, J. (coord.), Teixeira, V., Rosa, M., & Gameiro, C. (2008). *Plano de Mobilidade Sustentável: Relatório de Propostas*. Faro: Agência Portuguesa do Ambiente.
- INR - Instituto Nacional para a Reabilitação. (2010). *Turismo Acessível em Portugal: Lei, oportunidades económicas, informação*. Lisboa/Cascais: INR.
- Minayo, M.C. S. (1994). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Mobilidade e Planeamento do Território, Lda (2014). *Plano de Mobilidade e Transportes*. Fase I: Estudos de Caracterização e Diagnóstico. Consultado em 25 de julho 2016. Disponível em http://pmtfaro.mobilidadept.com/gallery/pmt_faro_fase%20i_.pdf
- Neves, J. L. (1996). Pesquisa qualitativa: características, uso e possibilidades. *Caderno de pesquisa em administração*, São Paulo, 6(3).
- Nunes, C. (2011). *Turismo Acessível: O caso da Lousã*. (Tese de mestrado). Coimbra: Universidade de Coimbra.
- OMT - Organização Mundial do Turismo. (2005). *Accessible Tourism for All*. Consultado a 14 junho 2016. Disponível em http://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-2.pdf
- OMT - Organização Mundial do Turismo. (2011). *UNWTO and partners to promote accessible tourism for all*. Consultado a 14 de junho 2016. Disponível em <http://www2.unwto.org/es/node/32699>
- OMT - Organização Mundial do Turismo (2013). *Turismo Acessível para Todos: Recomendações da OMT, 20ª Assembleia Geral – Victoria Falls – Zâmbia/Zimbabwe, 24-29 Ago 2013*. Tradução livre do Turismo de Portugal, IP. Consultado em 20 de maio 2016 Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao/1/Documents/Recomenda%C3%A7%C3%B5es%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf>

- Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade (2011). *Projeto São Brás Acessível*. Consultado em 10 de agosto de 2016. Disponível em <http://www.cm-sbras.pt/pt/899/plano-municipal-de-promocao-de-acessibilidade-%E2%80%93-projeto-s-bras-acessivel.aspx>
- Região de Turismo do Algarve (2014). *Plano de Marketing Estratégico para o Turismo do Algarve 2015-2018*. Algarve.
- Região de Turismo do Algarve. (2015). *Guia de Turismo de Natureza no Algarve*. Algarve.
- Simões, J. (2011). Acessibilidade – Um direito de cidadania. In *Autonomia e acessibilidade: Fazer uma cidade para todos*, Encontro Internacional, Lisboa: Centro de Reuniões da Fil/ Parque das Nações/ Câmara Municipal de Lisboa/Grafismo, Lda.
- Teles, P., Pereira, C., & Silva, P. (coord.) (2007). *Acessibilidade e mobilidade para todos: Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de Agosto*. Lisboa: S Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.
- Turismo de Portugal e ENAT (2014). *Relatório Técnico - Turismo Acessível: Reuniões Técnicas Lisboa e Algarve*. Portugal
- Turismo de Portugal (s.d). *Turismo Acessível: boas práticas e tendências*. Consultado de 20 de junho 2016. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Pages/turismo-acessivel-boas-praticas-novas-tendencias.aspx>
- Turismo de Portugal (2012). *Guia de boas práticas de acessibilidade na hotelaria*. Lisboa: Ministério da Economia e do Emprego.
- WHO & The World Bank 2011. *World Report on Disability*. Consultado em 14 de junho 2016. Disponível em http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/