



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TAD Módulo 1

Introdução ao Turismo Acessível



The Ability Advisor

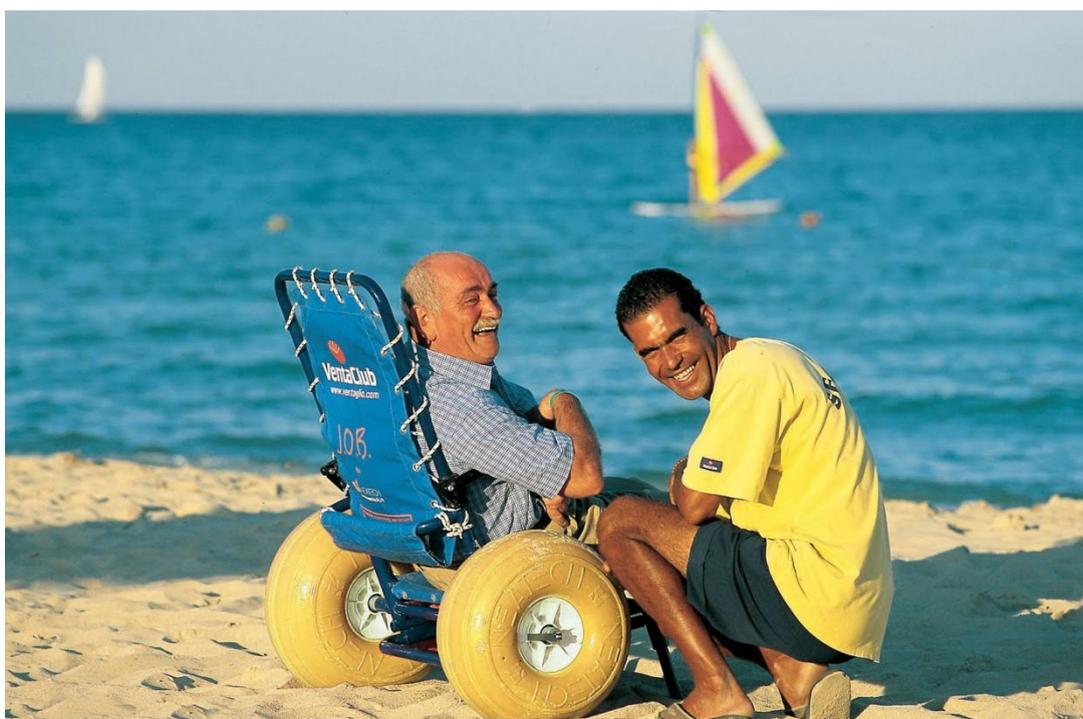
Índice

Objetivos e Conteúdos do Módulo	3
Introdução ao Módulo 2	5
Tendências e Megatendências no Turismo	7
O que é o Turismo Acessível?	10
Breve História do Turismo para Todos/Turismo Acessível	12
Do Direito ao Negócio, Turismo para Todos como uma Oportunidade de Crescer	17
A diversidade de Visitantes e a procura de Turismo Acessível	19
A Oferta de Turismo Acessível	22
Os Conceitos de <i>Design</i> para Todos e <i>Design</i> Universal	29
<i>Design</i> para todos	29
<i>Design</i> Universal	31
O Turismo Acessível no Quadro Legislativo	34
1981 - Ano Internacional das Pessoas Deficientes - Nações Unidas	34
Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência	36
Desenvolvimento Sustentável e Turismo Acessível	38
Legislação Europeia	40
Referências	44
Turismo para Todos	44
Estudos, Análises de Mercado e Boas Práticas em Turismo para Todos	45
Sobre a Deficiência	47
Direitos das Pessoas com Deficiência	48
Acessibilidade	50
Acessibilidade dos Destinos Turísticos	51
Vídeos	52
Outros documentos recomendados	53

Objetivos e Conteúdos do Módulo

Este módulo introduz o conceito de "Turismo para todos", com base em experiências abrangentes e partilhadas e dados provenientes de diferentes estudos sobre a oferta e da procura do setor. Introduz o contexto do "Turismo para todos" e as experiências mais significativas realizadas nesta área específica e analisa o quadro legislativo de referência a nível europeu e internacional.

Os conceitos de "*Design para todos/Design for all*" e "*Design Universal/Universal Design*" serão explicados para introduzir o significado de inclusão e integração no domínio do turismo acessível.



Acesso ao mar utilizando uma cadeira de rodas de praia para mobilidade reduzida.

No final do módulo, será capaz de:

- Conhecer o significado do termo "Turismo para Todos";
- Conhecer as principais atividades realizadas nesta área;
- Conhecer as tendências e a relevância económica do setor;
- Conhecer os perfis dos clientes e o seu comportamento de compra
- Compreender o valor do mercado e as estratégias necessárias para incluir o "Turismo para Todos";
- Compreender os hábitos de compra de potenciais clientes;
- Definir estratégias de marketing adequadas e ofertas para alcançar a diversidade de clientes.

Conteúdos principais do módulo:

- Antecedentes do conceito de “Turismo para Todos”, igualdade de oportunidades, acessibilidade, integração e inclusão;
- O impacto económico potencial do "Turismo para todos" no mercado do turismo;
- Estudos e resultados de investigações realizadas na Europa e a nível mundial;
- Interpretação de dados sobre o objetivo do turismo, resultados esperados e tendências;
- Introdução ao quadro legislativo, do reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiência à legislação nacional; a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD) e o modelo socioambiental de deficiência, o Ato Europeu de Acessibilidade;
- Estratégias de *Design* para Todos / *Design* Universal e objetivos para o *design* de ambientes, de produtos e de serviços acessíveis.

Introdução ao Módulo 2



Assistência a passageiros no aeroporto

O Turismo é um dos maiores setores económicos que apresenta um crescimento mais rápido a nível mundial. De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT)¹, 1.32 mil milhões de pessoas viajaram para um país estrangeiro em 2017 e espera-se que esse número atinja pelo menos 1,8 mil milhões em 2030. O turismo corresponde por 9% do PIB mundial e gera 1 emprego em cada 11: é, pois, um dos principais impulsionadores do desenvolvimento socioeconómico, criando bem-estar para as comunidades. Faz, também, parte integrante do estilo de vida de grande parte das sociedades e proporciona, aos turistas, experiências para o seu crescimento pessoal.

As ofertas turísticas que não respondam adequadamente às necessidades e aos requisitos de acessibilidade de todos os potenciais clientes não irão obter todo o potencial do mercado promissor do Turismo Acessível, e também impedem que algumas pessoas desfrutem da mesma liberdade de viajar como outras.

Basicamente, todos podemos ter alguns requisitos específicos de acessibilidade por um período limitado ou em fases específicas da nossa vida: por exemplo, durante a gravidez ou quando se viaja com um bebé, quando se está temporariamente ferido após um acidente ou simplesmente quando se envelhece.

Pessoas com necessidades de acessibilidade específicas representam uma proporção muito grande da população: inclui-se aqui pessoas portadoras de deficiências (físicas, sensoriais ou mentais), pessoas idosas, pessoas com limitações temporárias ou

¹ OMT, "Relatório 2017" Maio de 2018.

problemas crónicos de saúde, famílias com bebés, pessoas com alergias ou necessidades dietéticas especiais, e assim por diante.

As pessoas que possuam necessidades específicas de acessibilidade enfrentam obstáculos quando viajam, uma vez que há uma falta de ofertas turísticas acessíveis no mercado. Um estudo realizado para a Comissão Europeia² concluiu que apenas cerca de 9,2% da oferta global de serviços de turismo na Europa fornecem e anunciam serviços acessíveis.

² Comissão Europeia, Mapeamento e verificação de desempenho da oferta de serviços de turismo acessíveis

Tendências e Megatendências no Turismo



Teclado tátil para utilizadores cegos

Apesar da crise económica que afetou muitas das regiões do mundo nos últimos dez anos, todos os indicadores confirmam que a indústria do Turismo tem crescido consistentemente. Os gastos globais com viagens aumentaram em mais de 100% entre 2000 e 2016. Os últimos dados disponíveis sobre as tendências do turismo foram publicados pela OMT³ no seu Barómetro Mundial do Turismo (World Tourism Barometer). Outros dados relevantes estão disponíveis na edição de 2018 de “Tendências e Políticas de Turismo da OCDE”⁴ publicada pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico.

De acordo com a Organização Mundial de Turismo, as chegadas de turistas internacionais cresceram 6% nos primeiros seis meses de 2018 em comparação com o mesmo período do ano anterior, refletindo a continuação dos fortes resultados de 2017 (+ 7%).

Todas as regiões do mundo registaram um crescimento robusto, impulsionado pela forte procura dos principais mercados de origem e apoiado por uma tendência de subida na economia global. A Europa como um todo (liderada pela França, Espanha e Itália), a Ásia e o Pacífico lideraram o crescimento de janeiro a junho de 2018, com as chegadas a aumentar em 7% em ambas as regiões. O Médio Oriente e África também alcançaram grandes resultados, com crescimento de 5% e 4%, respetivamente, enquanto as

³ Anexo Estatístico do Barómetro Mundial do Turismo, OMT, outubro 2018

⁴ OCDE (2018), OECD Tourism Trends and Policies 2018, OECD Publishing, Paris.

Américas registaram um aumento de 3%. Os dados preliminares sobre as receitas do turismo internacional confirmam a tendência positiva observada nas chegadas de turistas internacionais, com resultados particularmente fortes nos destinos asiáticos e europeus.

Diversos fatores afetarão as sociedades nos próximos anos, o que deverá ser levado em consideração na preparação dos próximos desafios no mercado do turismo. Como tal, é interessante nomear algumas das chamadas “megatendências” que são estudadas por especialistas e compará-las com a procura projetada e a oferta de turismo num futuro próximo:

- Mudanças demográficas
- Sustentabilidade
- Novas tecnologias
- Comportamentos de viagem.

Em relação às **mudanças demográficas**, espera-se que o número de pessoas com mais de 60 anos na população global quase duplique nos próximos 35 anos. À medida que as pessoas envelhecem, é muito provável que desenvolvam várias limitações e, portanto, tenham necessidades de acessibilidade adicionais. . Como tal, o mercado de viagens para pessoas idosas deverá crescer substancialmente e os serviços de infraestrutura e de apoio terão que ser adaptados para responder a essa procura crescente. Naturalmente, os turistas mais velhos terão tendência a preocupar-se mais com o fornecimento de informação e com a acessibilidade do que outros turistas sem necessidades específicas. Ao mesmo tempo, os "Millennials" e "Geração Z" serão os principais grupos de consumidores de turismo no futuro. Pode-se prever que os padrões de viagem e as preferências desses grupos demográficos mais jovens exigirão novas respostas dos políticos e da indústria do turismo. A acessibilidade também tem que ser uma preocupação fundamental, pois muitos desses utilizadores podem possuir várias necessidades específicas de acessibilidade e não devem ser excluídos.

O Turismo Acessível contribui especialmente para a dimensão social do **desenvolvimento sustentável**, uma vez que considera a diversidade de indivíduos, sejam eles visitantes ou cidadãos locais. Além disso, seguindo os princípios do Design Universal, os ambientes, produtos e serviços deverão ser projetados para responder aos vários requisitos de acessibilidade da maioria da população, reduzindo, assim, a necessidade de futuras adaptações mais dispendiosas, mais demoradas e que requeiram recursos adicionais.

As **novas tecnologias** continuam a mudar a forma como os turistas planeiam e vivenciam viagens. A digitalização está a transformar o setor, e as plataformas de uso partilhado/*peer-to-peer* continuarão a criar novos mercados e modelos de negócio. O

setor de turismo sentirá, provavelmente, os impactos da automação e integração de "machine learning" na força de trabalho e, de facto, a tecnologia já está a mudar as características do consumidor do turismo em alguns setores (receção de hotel, *check-in* no aeroporto, etc.). Por outro lado, os desenvolvimentos nas tecnologias de informação e comunicação modificaram progressivamente as cadeias de valor do turismo, e a posição das PME nestas.

Por fim, prevê-se que nos próximos 20 a 25 anos o **comportamento de viagem** seja alterado, apresentando oportunidades e desafios para a indústria e para os agentes políticos. O crescimento do número de visitantes, preocupações com segurança e proteção, perceções dos viajantes, mudanças nas políticas alfandegárias e de imigração, inovações nos transportes, infraestruturas de acesso e regulamentações da aviação são apenas algumas das questões suscetíveis de afetar a movimentação das pessoas.

O que é o Turismo Acessível?



Zona de piquenique acessível para toda a família, Finlândia

O Turismo Acessível, também conhecido como “Turismo para Todos”, é um conceito em evolução que foi desenvolvido nos últimos anos. É definido como:

- o conjunto de serviços, estruturas e infraestruturas que permitem a pessoas com necessidades específicas de acessibilidade (como pessoas portadoras de deficiências e pessoas com alergias ou necessidades dietéticas especiais, pessoas idosas, famílias acompanhadas de crianças, etc.) aproveitar as suas férias e momentos de lazer sem obstáculos e dificuldades.
- refere-se à melhoria dos serviços de alojamento e garantia da acessibilidade às instalações de alojamento, aos serviços de transporte e mobilidade, aos serviços de restauração, de lazer e recreativos;
- refere-se à ligação de todos os serviços de forma a que todos possam ser utilizados de forma igual e fácil, de modo transparente, para permitir às pessoas com necessidades específicas e suas famílias um maior grau de autonomia para desfrutar da sua experiência turística. Isto inclui locais turísticos, instalações e serviços públicos e privados.

O objetivo do Turismo Acessível é permitir a todas as pessoas a experiência de viajar de forma tão independente quanto possível e de ter a oportunidade de conhecer novas realidades e novos locais, visto como uma experiência que permite um crescimento pessoal. Tal é cada vez mais entendido como um direito de todos. Algumas pessoas possuem mais dificuldade em viajar do que outras devido a barreiras culturais, arquitetônicas/físicas e de informação/comunicação, além das comportamentais.

O Turismo Acessível visa remover barreiras e proporcionar experiências de maior qualidade para todos e é por isso que envolve toda a sociedade. “Turismo para Todos”, “Turismo sem Barreiras” ou “Turismo Inclusivo” são outras formas de se mencionar o Turismo Acessível.

O Turismo Acessível envolve um processo colaborativo entre todas as partes interessadas (*stakeholders*), governos, agências internacionais, operadores turísticos e utentes finais, incluindo pessoas com deficiência e as organizações suas representantes. Um produto turístico de sucesso requer parcerias eficazes e uma cooperação entre muitos setores a nível nacional, regional e internacional. A viagem a um qualquer destino turístico envolve variados fatores, os quais devem ter em conta as necessidades de acessibilidade do visitante: acesso a informação, modos de transporte de longa distância, transporte local, alojamento, compras, refeições, etc. Como tal, o impacto do turismo acessível vai além dos beneficiários do turismo, incorporando a acessibilidade nos valores sociais e económicos da sociedade em geral.

Os destinos turísticos de Turismo Acessível, que criam ambientes, produtos e serviços adequados para pessoas com necessidades de acessibilidade específicas, terão efeitos positivos em termos de aumento dos fluxos turísticos, melhores retornos económicos e maior competitividade.

Breve História do Turismo para Todos/Turismo Acessível

O problema do acesso a estruturas turísticas para pessoas com deficiência tem sido reconhecido como um problema de toda a Europa, pelo menos desde 1990, ano que foi declarado como o Ano Europeu do Turismo. A Conferência “Tourism for All in Europe”, realizada nesse mesmo ano, declarou que:

“... a interface indireta entre organizações de turismo e representantes de grupos de pessoas com deficiência será um grande passo nesta área, mudando a ênfase das "necessidades sociais" e permitindo que pessoas com deficiência (e suas famílias) desfrutem do mesmo acesso a uma ampla gama de recursos turísticos, garantidos a pessoas sem limitações físicas”. (Toerisme Vlaanderen 2001).

Contudo, o desenvolvimento do turismo acessível começou ainda mais cedo. No final dos anos 80 do século XX, surgiu um movimento internacional com a designação de "*Tourism for All*/Turismo para Todos". Diz-se que o movimento foi desencadeado pelo “Baker Report”, publicado pelo English Tourist Board em 1989. Este "Relatório Baker" recomendou à indústria de turismo inglesa que tornasse os seus serviços acessíveis a todos os clientes, independentemente da sua capacidade ou deficiência, idade, situação familiar ou financeira.

No período que se seguiu, muitas outras organizações europeias começaram a focar-se nestas e noutras questões similares. Num curto espaço de tempo, a campanha "Turismo para Todos" registou novas adesões e desenvolvimentos em vários países de todo o mundo, assumindo designações locais específicas como "Tourisme pour tous" (França), "Tourismus für Alle" (Alemanha), "Tourism for All" (UK), "Turismo per tutti" (Itália) e "Turism för alla" (Suécia). O denominador comum e a filosofia por detrás deste conceito basearam-se na procura de serviços de "qualidade". Turismo para todos equivale a "Turismo de qualidade". A procura de qualidade e conforto não contradiz o conceito de acessibilidade, mas sim subscreve-o.

Para criar um bom produto, ambiente ou serviço que possa ser usado equitativamente por todas as pessoas, é necessário levar em consideração as necessidades da ampla variedade de potenciais utentes. Este foi o objetivo estabelecido pelo Conselho Nórdico de Ministros em 2002, na sua declaração:

“Todos devem poder viajar para o país, dentro do país e para qualquer lugar, atração ou evento que desejem visitar.”

A União Europeia designou 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência. Foi um ano “divisor de águas” em muitos aspetos, com muitas campanhas, eventos e

acontecimentos bem-sucedidos em toda a Europa. Neste contexto, foi criado um grupo de peritos por Anna Diamantopoulou, membro da Comissão responsável pelo Emprego e Assuntos Sociais, com o mandato para elaborar um relatório com propostas concretas sobre como abordar a acessibilidade num contexto de uma sociedade cada vez mais diversificada e envelhecida.⁵

O relatório centrou-se na promoção da acessibilidade como meio de contribuir para o sucesso da estratégia europeia de "renovação económica e social" lançada três anos antes no Conselho Europeu de Lisboa. A União Europeia comprometeu-se a modernizar e reforçar a coesão e a proteção social como elementos-chave para proporcionar mais e melhor crescimento até 2010, e tornar a Europa um lugar melhor para se viver. O relatório foi, assim, estreitamente ligado à abordagem das questões relacionadas com a deficiência como elementos-chave da "Estratégia de Lisboa" da UE, com base nos quatro objetivos estratégicos: aumentar a competitividade, alcançar o pleno emprego, reforçar a coesão social e promover o desenvolvimento sustentável.



Navio de cruzeiros acessível para todos, Alasca

O primeiro "Plano de Ação para Pessoas com Deficiência" da UE (2003-10) reconheceu que cada setor do governo deveria estabelecer políticas e ações que abordssem a acessibilidade para pessoas com deficiência. Isto levou a numerosas ações a nível da UE

⁵ Ver: 2010: A Europe Accessible for All. Report from expert group set up by European Commission <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.442> (em lingua inglesa)

e a nível nacional, nas quais a “responsabilidade setorial pela acessibilidade” foi amplamente adotada. No setor do turismo, alcançar o “turismo para todos” depende da integração de vários elementos políticos em várias áreas políticas. Essas áreas incluem política industrial, políticas de desenvolvimento regional e nacional, políticas para a deficiência e políticas de emprego. Para além disso, ambiente, transporte, tecnologias de informação e comunicação e políticas educacionais (relacionadas com a formação de arquitetos e projetistas em Design Universal) poderiam ser adicionados.

Ao longo desses anos, foram financiados pela UE vários projetos para abordar as questões do turismo acessível (como o projeto EU.FOR.ME do programa “Leonardo da Vinci” ou a transferência de inovações ITTI “Leonardo da Vinci”) e no final de um projeto financiado em 2008, a Rede Europeia para o Turismo Acessível (ENAT) nasceu como uma organização multilateral para abordar as questões da acessibilidade, representando destinos turísticos, promotores, fornecedores e pessoas com deficiência a nível europeu.

Em Julho de 2008, a Comissão Europeia propôs legislação a nível da UE para proteger os cidadãos da discriminação com base na idade, deficiência, orientação sexual, religião ou crença nas áreas de proteção social, educação e acesso a bens e serviços comercialmente disponíveis para o público.

A proposta de uma nova diretiva da UE assenta no artigo 13.º do Tratado de Amesterdão, que permite que a legislação da UE garanta que seja aplicado um nível mínimo de proteção contra a discriminação em todos os Estados-Membros.

Em termos de acesso a bens e serviços, apenas serviços profissionais e comerciais são incluídos. Isto traria os serviços de viagens, turismo e hospitalidade para o âmbito da Diretiva. O aluguer de quartos em hotéis é especificamente mencionado no Memorando Explicativo como um exemplo de serviço comercial.

A proposta apontava para que os prestadores de serviços devam antecipar as necessidades do público, a fim de não discriminar, direta ou indiretamente, os clientes.

- "O acesso efetivo das pessoas com deficiência à proteção social, às vantagens sociais, aos cuidados de saúde, à educação e ao acesso e fornecimento de bens e serviços disponíveis ao público, incluindo a habitação, deve ser assegurado por antecipação". No entanto, o Memorando Explicativo do projeto de Diretiva referia ainda: "Esta obrigação não é aplicável se constituir um encargo desproporcionado ou exigir alterações substanciais do produto ou serviço". "Encargo desproporcionado" teria de ser avaliado caso a caso.

O Tratado de Lisboa, que entrou em vigor em 1 de dezembro de 2010, incorporou uma série de alterações aos Tratados de Roma, Maastricht e Amesterdão sobre o

funcionamento da União Europeia. Este tratado deu, pela primeira vez, "competência de apoio" às instituições europeias (Parlamento, Conselho e Comissão) para levar a cabo ações para apoiar, coordenar ou complementar as ações dos Estados-Membros na área do turismo. O Tratado deu, assim, uma base legal a várias "Ações Preliminares" financiadas pelo Parlamento Europeu, abordando assuntos como o Turismo Social (a ação "Calypso") e o Turismo Acessível.

Em 2014, foram encomendados três estudos de "mapeamento" em grande escala na União Europeia relacionados com o Turismo Acessível, e que se focaram em três aspetos:

1. Competências necessárias em termos de Turismo Acessível;
2. Procura do mercado e impacto económico do turismo acessível (com projeções para 2020); e
3. Mapeamento do fornecimento e verificação do desempenho dos serviços turísticos acessíveis na Europa".

Esses estudos demonstraram a necessidade de novos programas de formação para satisfazer as exigências dos turistas com necessidades específicas de acessibilidade. Para além disso, a partir dos resultados de estudos de mercado a nível nacional e internacional, foi demonstrado que o mercado potencial representado por pessoas com deficiência e pessoas idosas revela uma importância estratégica, especialmente considerando o envelhecimento demográfico das populações em economias desenvolvidas e em desenvolvimento. Cada estudo produziu, também, uma série de estudos de caso que identificaram "boas práticas" em competências e formação, desenvolvimento de negócios de turismo acessível e destinos turísticos acessíveis. Estas informações estão disponíveis no *site* da ENAT - Rede Europeia de Turismo Acessível.⁶

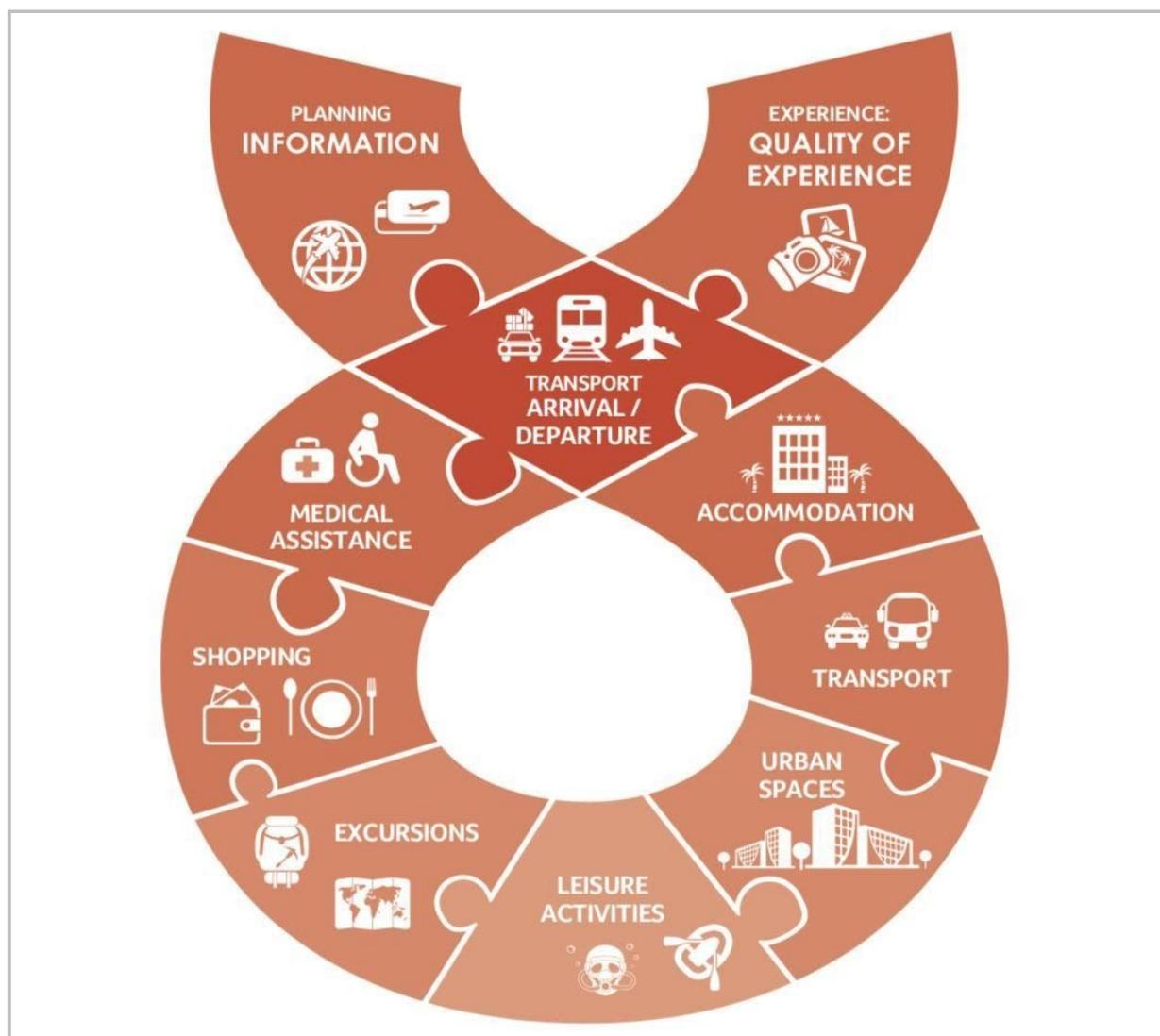
Pessoas com deficiência e pessoas idosas são segmentos de mercado muito significativos, cuja frequência de viagens efetuadas pode aumentar se forem satisfeitas as exigências para uma oferta segura e acessível. Se a procura for satisfeita de forma adequada, o retorno económico e a taxa de emprego poderiam melhorar pelas despesas adicionais efetuadas por parte destes grupos. Ao ajustar as estratégias de negócio e ofertas à procura destes segmentos, os operadores de turismo poderão ganhar significativamente com o aumento demográfico a longo prazo no mercado de turismo acessível.

O atendimento ao cliente é um dos fatores-chave que devem ser tidos em conta: satisfazer um cliente com necessidades de acessibilidade específicas significa, em primeiro lugar, compreender quais são essas necessidades, analisando a sua natureza

⁶ Ver: Proceedings of the European Conference: Mind the Accessibility Gap, Bruxelas, 2014. <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.search&q=mind+the+gap> (em língua inglesa)

específica de modo a poder responder-lhe de forma adequada, preparando um produto/serviço apropriado.

Outro fator muito importante é a possibilidade de garantir uma oferta integrada por parte de uma cadeia de produtos turísticos que responda, em todos os seus elementos, às necessidades e exigências dos turistas com deficiência, e por uma cadeia de prestação de serviços que possa ser desfrutada como um todo e nos seus elementos individuais.



A cadeia de abastecimento do turismo (Fundação ONCE).

Do Direito ao Negócio, Turismo para Todos como uma Oportunidade de Crescer

A [Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência](#) (CNUDPD) é o primeiro instrumento internacional juridicamente vinculativo que estabelece padrões mínimos para uma gama de direitos civis, políticos, sociais, económicos e culturais para pessoas com deficiência em todo o mundo. Representa, também, a primeira convenção global sobre direitos humanos assinada pela União Europeia ([IP/11/4](#)).

A CNUDPD foi adotada a 13 de dezembro de 2006 na sede das Nações Unidas em Nova Iorque e aberta para adesão a 30 de março de 2007. Registaram-se 82 signatários da Convenção, 44 signatários do Protocolo Opcional e 1 ratificação da Convenção. Este é o maior número de signatários da História para uma Convenção da ONU no seu dia de abertura. A Convenção entrou em vigor em 3 de maio de 2008.

O artigo 30 da Convenção refere-se à "Participação na vida cultural, recreação, lazer e desporto", estabelecendo, pela primeira vez, o turismo e o lazer como direitos humanos, para serem desfrutados por todos os cidadãos, inclusive os portadores de deficiência. Em particular, o artigo afirma que:

“Os Estados-Membros deverão adotar medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso a serviços da parte de pessoas envolvidas na organização de atividades recreativas, turísticas, de lazer e desportivas.”

A União Europeia ratificou a Convenção das Nações Unidas em janeiro de 2011, preenchendo uma importante lacuna de proteção no direito internacional dos direitos humanos, uma vez que reconhece a deficiência como uma questão jurídica em vez de uma mera questão de bem-estar. Todos os 28 Estados-membros assinaram a Convenção da ONU e ratificaram-na, tendo a Irlanda sido último país a fazê-lo em 2018.

A **Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020**, adotada pela Comissão em novembro de 2010 ([IP/10/1505](#)), definiu uma [agenda concreta de ações](#) nos domínios da acessibilidade, participação, igualdade, emprego, educação e formação, proteção, saúde e ação externa.

Uma em cada seis pessoas na União Europeia - cerca de 80 milhões - tem uma deficiência que varia de leve a grave. Mais de um terço das pessoas com mais de 75 anos têm deficiências que as limitam de alguma forma. Estes números deverão aumentar à medida que a população da UE se torna progressivamente mais velha. Muitas destas pessoas são, muitas vezes, impedidas de participar plenamente na sociedade e na economia devido a barreiras físicas ou outras, bem como devido à discriminação. Os

diferentes requisitos nacionais de acessibilidade dos produtos e serviços afetam o bom funcionamento do mercado único, causando desvantagens para as empresas e para os consumidores. Por este motivo, após consulta às partes interessadas e à indústria, em dezembro de 2013, a Comissão Europeia iniciou o trabalho sobre o "Ato Europeu de Acessibilidade". O objetivo desta proposta legislativa era melhorar o funcionamento do mercado de produtos e serviços correntes acessíveis em benefício das pessoas com deficiência.



Exposições táteis para visitantes cegos, Viena

Após muitos anos de discussões e negociações entre o Parlamento da UE, a Comissão da UE e o Conselho dos Estados-membros da UE, chegou-se a um acordo provisório sobre o Ato Europeu de Acessibilidade em novembro de 2018. O Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência, que representa associações de pessoas com deficiência dos Estados-membros, declarou:

“O Ato é insuficiente para as pessoas com deficiência. Abrange principalmente a acessibilidade digital e deixa de fora o mundo real onde as pessoas com deficiência vivem”.

O Ato Europeu de Acessibilidade acrescentará novos requisitos mínimos em toda a UE sobre a acessibilidade num leque limitado de produtos e serviços. Foi proposto

pela Comissão Europeia em 2015, após mais de 10 anos de campanha pelo movimento da deficiência.

Uma gama de produtos e serviços terá de ser acessível e utilizável por milhões de pessoas com deficiência na UE, tais como computadores, smartphones, TV, caixas multibanco, terminais de pagamento, e-books, leitores eletrónicos, sites e aplicações móveis de empresas privadas e máquinas de venda de bilhetes. O número de emergência 112 e os serviços de telefonia terão também de ser acessíveis a todos os cidadãos europeus.

Expectativas não cumpridas

Apesar destas, o Ato apresenta lacunas em aspetos essenciais. Exclui transportes, microempresas que prestam serviços, assim como exclui eletrodomésticos. Exclui qualquer obrigatoriedade sobre edifícios e infraestruturas acessíveis. Exclui o ambiente real em que as pessoas passam a maior parte do tempo”.

Fórum Europeu da Deficiência, novembro de 2018.⁷

Apesar da falta de legislação de base que poderia ajudar a impulsionar um desenvolvimento positivo, o valor económico do mercado de turismo acessível dá um incentivo claro para ambos os setores público e privado para abordar esta área, não apenas como uma questão de interesse público, mas como uma área valiosa a nível comercial.

Como poderá verificar na próxima secção, há espaço para a indústria do turismo obter ganhos económicos significativos se for capaz de oferecer condições adequadas e confortáveis para viajar livremente ao potencial cliente-alvo de turistas com necessidades específicas de acessibilidade. A partir dos resultados de estudos de mercado a nível nacional e internacional em vários países europeus, é claro que o mercado potencial, representado por pessoas com deficiência, possui valores significativos em relação ao número de pessoas interessadas em viajar e denota estimativas interessantes de retorno económico para o setor do turismo.⁸

A diversidade de Visitantes e a procura de Turismo Acessível

⁷ Ver: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2090> (em língua inglesa)

⁸ Ver: Economic Impulses of accessible tourism for All – Federal Ministry of Economic and Labour Germany 2004. Accessibility Market and stakeholder analysis – OSSATE /Universidade do Surrey UK 2006

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), existem cerca de mil milhões de pessoas com deficiência no mundo. Isto equivale a aproximadamente 15% da população mundial com incapacidade física, mental ou sensorial. Com base em dados recolhidos pela OMS e Banco Mundial (Relatório Mundial sobre Deficiência, 2011), há uma grande correlação entre envelhecimento e deficiência. As pessoas idosas (com mais de 65 anos), que podem não ser consideradas “deficientes”, têm muitas vezes dificuldades semelhantes na realização de atividades diárias. Como tal, elas são geralmente incluídas entre aqueles que têm necessidades específicas de acessibilidade, aumentando, assim, muito o seu número.

Eles representam uma significativa e potencial fonte de atividades turísticas, que podem vir a beneficiar os países anfitriões e destinos turísticos se estes tomarem os passos necessários para melhorar a sua acessibilidade.

Esse potencial significativo torna-se mais evidente se considerarmos que um rápido envelhecimento da população está em curso. Em 2015, havia no mundo 617 milhões de pessoas com 65 anos ou mais, o que corresponde a 8,5% da população global. Prevê-se que o seu número aumente mais de 60% em apenas 15 anos: em 2030, haverá cerca de mil milhões de pessoas idosas no mundo, o equivalente a 12% da população mundial. A parcela da população idosa continuará a crescer nos próximos 20 anos: em 2050, haverá 1,6 mil milhões de pessoas com 65 anos ou mais em todo o mundo, representando 16,7% da população mundial total.

Devido ao envelhecimento da população, o número de pessoas com necessidades específicas de acessibilidade com a capacidade de viajar está a aumentar, impulsionando a procura por um ambiente, por transportes e por serviços acessíveis e, portanto, trazendo benefícios ao setor do turismo. Grande parte da população idosa possui rendimentos significativos e o desejo de viajar tanto nos seus países de origem, como no estrangeiro, e as suas despesas tendem a ser maiores do que a dos turistas em geral. Tendo em conta que muitas das pessoas idosas ou com deficiência já não são ativas no mercado de trabalho, muitas vezes têm a possibilidade de viajar ao longo do ano, o que ajuda a reduzir a sazonalidade da procura vivenciada por muitos destinos turísticos.



Parapente com cadeira de rodas, Portugal

A importância numérica das pessoas com necessidades específicas de acessibilidade para o setor do turismo foi confirmada pelos resultados do estudo encomendado pela Comissão Europeia e publicado em 2014, que procurou fazer um retrato coerente da procura atual e futura do turismo acessível na Europa e para estimar seu impacto económico. De acordo com este estudo, em 2011 138,6 milhões de pessoas possuíam necessidades de acessibilidade na UE (cerca de 27% da população total), dos quais 35,9% eram pessoas com deficiência com idades entre os 15 e os 64 anos, e 64,1% correspondiam à população com 65 anos ou idade superior. Em 2012, as pessoas com necessidades de acessibilidade na UE realizaram cerca de 783 milhões de viagens, gerando um contributo económico bruto de cerca de 356 mil milhões de euros, e contribuindo para a empregabilidade de cerca de 8,7 milhões de pessoas.

Impulsionada pelo envelhecimento da população, que na Europa é muito maior do que noutros locais, prevê-se que a procura cresça 10%, para cerca de 862 milhões de viagens por ano até 2020, o equivalente a uma taxa média de crescimento de 1,2% ao ano. No entanto, o potencial global é muito maior: se fosse possível aumentar significativamente a acessibilidade das estruturas turísticas, poderiam ser realizadas até 1.231 milhões de viagens por ano, o equivalente a um crescimento de 43,6%. Se a acessibilidade for significativamente melhorada, espera-se que a contribuição económica total gerada pelos turistas da UE com necessidades específicas de acessibilidade aumente em relação à

contribuição atual em cerca de 36%.

Além disso, como a maioria das pessoas, as que possuem necessidades específicas de acessibilidade raramente viajam sozinhas; pelo contrário, geralmente preferem ou necessitam de viajar com familiares ou amigos. De acordo com o estudo referido anteriormente, em média, as pessoas com necessidades específicas de acessibilidade na UE viajam com cerca de 1,9 acompanhantes. Portanto, se tivermos isto em conta, a contribuição económica do Turismo Acessível será ampliada por uma escala similar se os acompanhantes de viagem forem também considerados.

Os visitantes com necessidades específicas de acessibilidade e idosos não constituem um grupo homogéneo.⁹ Considerando a sua motivação para viajar, eles não diferem significativamente de outros turistas. No entanto, alguns requisitos especiais devem ser tidos em conta: a preparação de uma viagem desempenha um papel muito importante para este grupo. São muito importantes as recomendações de familiares e amigos, bem como suas próprias experiências de viagem. Embora os folhetos e outros meios impressos ainda sejam muito importantes, é claro que a Internet, com as suas inúmeras oportunidades de pesquisa, é uma fonte de informação muito relevante.

Muitos turistas com deficiência e idosos, assim como as famílias com crianças, procuram informações específicas sobre condições de acessibilidade. Assim, a falta dessa informação é considerada uma grande barreira. Em particular, as famílias com crianças querem informações mais detalhadas sobre a acessibilidade do seu "resort", do seu hotel ou instalações recreativas. Para todos os grupos, é importante que tais informações possam ser encontradas nos meios de informação regulares e não (apenas) em meios de informação específicos sobre este tema.

Para muitos viajantes, a falta de consciencialização e de conhecimento por parte do pessoal de serviço sobre as necessidades do hóspede constituem um problema frequentemente citado. Isto também se aplica à área de alojamento. Um serviço insuficiente e falta de acessibilidade física são barreiras igualmente importantes.

A Oferta de Turismo Acessível

Um destino turístico é um sistema integrado de atrações e serviços, ou melhor ainda, um conjunto de recursos que atraem o viajante para se deslocar até um determinado local, e lá permanecer. Para que um local se transforme num destino turístico bem-sucedido, é necessário que as vantagens (recursos naturais, arquitetónicos, históricos, etc.) presentes

⁹ [Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe](#) – GFK and Partners (em língua inglesa)

numa área específica (o que antes era suficiente para enfrentar o mercado) se transformem em vantagens competitivas reais, através da implementação de estratégias específicas de marketing, com o objetivo de satisfazer as necessidades e solicitações do cliente/turista, necessidades essas que são cada vez mais complexas e diversificadas. Esta combinação que ajuda a criar um destino turístico, pode ser representada através da cadeia de serviços turísticos, que destaca não apenas quais são os produtos e serviços ideais, mas também os relacionamentos complementares que existem entre eles. Na verdade, não é suficiente ter paisagens deslumbrantes, águas cristalinas e litorais espetaculares: para atrair turistas, é necessário oferecer uma gama de produtos que respondam à procura dos clientes e que estejam relacionados com a receção (alojamento e restauração), mas também com o entretenimento, desporto, cultura. Todos os serviços e atrações que criam um destino turístico são definitivamente muito mais amplos do que aqueles que são geralmente considerados.

É necessário entender que cada elemento da cadeia influencia e depende dos demais: se um dos elementos é fraco, do ponto de vista da qualidade e da fruição, as férias podem ser fortemente comprometidas como um todo.

Se apenas um elo da cadeia estiver quebrado (inacessível), a viagem será estragada...



A cadeia da acessibilidade é tão forte quanto o seu elo mais fraco.

As consequências poderiam ter um impacto direto sobre a gestão da empresa: um cliente insatisfeito não vai voltar a utilizar esses serviços, mas, acima de tudo, será uma voz “negativa” contra o produto, num momento em que as opiniões dos utilizadores finais são muito valorizadas como verdadeiras e qualificadas.

É óbvio que um único empreendedor não pode controlar diretamente todos os elementos da cadeia: conseqüentemente, é vital, em todas as escolhas estratégicas para o desenvolvimento de um destino turístico, envolver todas as componentes relevantes, tanto públicas como privadas, que têm uma palavra a dizer nas opções de gestão, e a possibilidade de planejar e implementar medidas para a melhoria e a requalificação inclusiva de um destino turístico.

A oferta de serviços de turismo acessível deve ser adequada em termos de qualidade por parte dos fornecedores individuais, bem como deve ser suficiente para a crescente procura, para que o mercado possa funcionar bem e para que responda a todos os requisitos dos utilizadores.

Em 2014, a Comissão Europeia contratou uma equipa de investigadores, incluindo membros da ENAT em toda a Europa, para realizar um estudo intitulado: "Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe" (Mapeamento e verificação de *performance* da oferta de serviços de turismo acessível na Europa).¹⁰

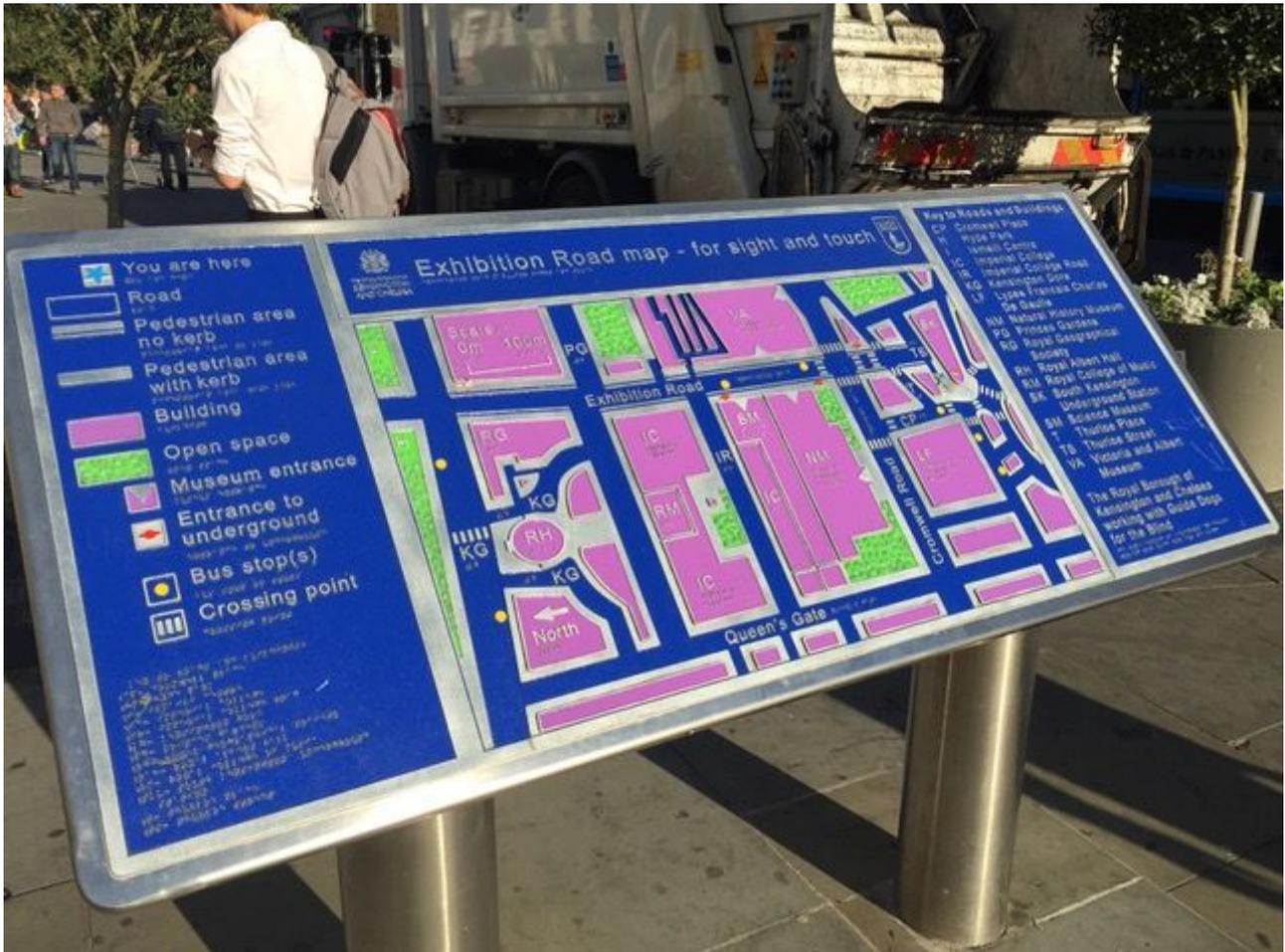
Como parte deste extenso estudo, os *sites* dos prestadores de serviços turísticos europeus foram analisados para verificar a quantidade e tipos de informação disponibilizados sobre as ofertas de turismo acessível. Foram recolhidos três tipos de informações:

- Participação de esquemas já existentes de informação sobre acessibilidade (*Accessibility information schemes - AIS*). Estes esquemas reúnem um grande número de fornecedores com serviços acessíveis e disponibilizam informações sobre esses serviços a viajantes com necessidades específicas de acessibilidade;
- Registos individuais de entidades que alegam fornecer serviços / instalações de Turismo acessível, reunidos através da ferramenta *web* Pantou.org, a qual foi especificamente projetada para este estudo;
- Fornecedores e serviços recolhidos a partir de fontes de terceiros que fornecem informações sobre destinos turísticos. Estas fontes são: hotels.com um afiliado da Expedia, Inc.; accessible.net, uma base de dados online desenvolvida pela empresa francesa Kernix e por outros AIS, e serviços online de turismo regionais ou nacionais.

Esta investigação em grande escala forneceu, pela primeira vez, uma visão geral do "stock" existente de serviços turísticos acessíveis oferecidos na Europa, em comparação

¹⁰ [Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services](#). (em língua inglesa) (220/PP/ENT/PPA/12/6491), 2 abril 2015

com a oferta geral de serviços de turismo. Estima-se que, em 2010, cerca de 3,4 milhões de empresas operavam no setor do turismo da UE. Estas empresas representavam 11% das pessoas empregadas na economia empresarial não financeira e 29% das pessoas empregadas no setor dos serviços. Além disso, mais de uma em cada duas empresas na indústria do turismo operava no setor de alojamento ou de alimentos e bebidas.



Mapa adaptado para visão e toque, Reino Unido.

A atividade de mapeamento que fez parte deste estudo registou 313.286 serviços de turismo acessíveis na Europa dos 28 estados-membros, constituindo cerca de 9,2% do total do setor de turismo, enquanto que os estudos existentes relataram 224.036 serviços. Embora este estudo se tenha centrado na oferta de serviços de Turismo Acessível, a procura potencial por esses serviços foi estimada num estudo paralelo, cujos principais números foram referidos acima.

Partindo destas estimativas, podemos afirmar que a procura por serviços de Turismo Acessível pode chegar aos 37% do mercado total de viagens (estimado em número de viagens). Confrontando este valor com a estimativa de 9,2% da oferta de serviços de

Turismo Acessível já disponível, tal poderá indicar que existe uma lacuna na oferta de serviços de turismo acessível de cerca de 27,8 pontos percentuais.

Para além disso, é provável que a lacuna entre a prestação de serviços de turismo acessível e a procura por esses serviços aumentará ainda mais nos próximos anos. De acordo com o estudo sobre a procura, espera-se que a procura por serviços de acessibilidade será pelo menos 24,2% maior em 2020 do que é hoje. Na ausência de quaisquer mudanças na oferta de serviços de acessibilidade, pelo menos mais 1,2 milhão de empresas do setor de turismo necessitarão de se preparar para fornecer serviços acessíveis para responder à procura.

A partir dos números acima referidos, é evidente que a procura por serviços de turismo acessível deve chamar mais a atenção para a acessibilidade como um fator competitivo no setor de turismo. Mas é importante lembrar que, para que estes benefícios expressem plenamente o seu potencial, a atenção às questões de acessibilidade deve abranger toda a cadeia de serviços turísticos, que compreende todos os serviços que um turista utiliza antes, durante e depois de sua viagem, desde a fase do planeamento até ao regresso a casa. Isto significa que envolve um grande número de atores na indústria do turismo: não apenas as instalações de alojamento, mas também restaurantes, transportes, museus, monumentos, instalações desportivas, eventos, informação e serviços de acolhimento, serviços de acompanhamento e guias, etc.

É necessário perceber que cada elemento da cadeia de turismo influencia e depende dos demais: se um dos elementos é inferior em termos de qualidade e experiência oferecida ao cliente, as férias podem ser fortemente comprometidas como um todo. Todos os elementos da cadeia de turismo acessível devem estar ligados, de modo a que os turistas possam usufruir de serviços acessíveis sem problemas ao longo da sua viagem.

Um hotel sem barreiras mas situado numa localidade onde não existam atrações recreativas e culturais com acessibilidade para pessoas com necessidades específicas não irá atrair clientes que possuam este tipo de necessidades de acessibilidade, por muito boa que seja a qualidade da acessibilidade e usabilidade desse hotel. O mesmo se aplica a um museu ou monumento acessível, mas que não podem ser alcançados por meio de transporte adequado ou que não tenham instalações de alojamento para pessoas com necessidades específicas na área circundante.

Os destinos turísticos deverão criar uma oferta exaustiva de produtos e serviços de "Turismo para Todos", em que todos os elementos da cadeia de fornecimento (sistemas de reserva, alojamento, transporte, etc.) sejam facilmente acedidos. Importa referir que um destino turístico que satisfaça adequadamente as necessidades dos visitantes com requisitos de acesso específicos conduz a uma melhor qualidade de serviço e garante uma boa experiência não só para eles, mas também para todos os outros visitantes e

melhora a qualidade de vida diária da população local.

Alguns exemplos podem ilustrar esta situação. Uma rampa construída para complementar uma escadaria de acesso à entrada de um edifício, como um hotel ou restaurante, museu ou loja, é essencial para utilizadores de cadeiras de roda, mas, ao mesmo tempo, torna o acesso a esse edifício mais confortável e fácil para todos os viajantes/turistas que se desloquem com malas, carrinhos de bebé ou andarilhos. Uma ementa ou um folheto informativo redigidos com caracteres grandes e cores contrastantes torna mais fácil a leitura para todos, e não só para pessoas com limitações visuais. Quando encontramos bancos ao longo de um caminho num parque ou local histórico, tal torna a visita mais confortável para todos.

O "valor acrescentado da acessibilidade" para os destinos turísticos e negócios encontra-se sumariado por Ambrose e Veitch (ENAT) no seguinte diagrama:



Vantagens da acessibilidade para empresas e destinos turísticos

Por último, é importante recordar que quaisquer turistas podem ter necessidades de acessibilidade; não formam um grupo homogéneo e não constituem um segmento de mercado à parte, mas sim pertencem a segmentos diferentes. Por exemplo, em relação às motivações para viajar tal como para qualquer outro turista, entre aqueles que

possuem necessidades específicas de acessibilidade encontramos pessoas que viajam por razões culturais, pessoas que praticam desporto, os que procuram umas férias tranquilas e relaxantes e os que procuram experiências emocionantes, etc. No entanto, todos partilham da necessidade de procurar ofertas de serviços turísticos que respondam às necessidades específicas de acessibilidade que possuem e que advêm das suas condições pessoais, as quais podem ser diferentes de pessoa para pessoa, dependendo das suas limitações temporárias ou permanentes. E, acima de tudo, requerem recursos humanos devidamente formados que compreendam as suas necessidades e saibam como lidar com eles.

Os Conceitos de *Design* para Todos e *Design* Universal

Design para todos



Caminhos de madeira acessíveis numa praia, Grécia

O objetivo de garantir uma acessibilidade plena no ambiente construído foi reconhecido internacionalmente por parte das Nações Unidas a partir de 1993, através do "Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities" (Normas sobre Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência). Depois disso, os projetistas e arquitetos, designers e proponentes europeus de acessibilidades colocaram uma ênfase especial na filosofia "Design para todos/Desenho para Todos" como uma abordagem ao design e construção que pode contribuir para uma acessibilidade total. O "Design para Todos" tem as suas raízes na Escandinávia, embora conceitos similares (Design Universal, Design Inclusivo) se tenham desenvolvido paralelamente noutras partes do mundo. O "Design para Todos" visa permitir que todas as pessoas tenham oportunidades iguais de participar em todos os aspetos da sociedade. Para tal, o ambiente construído, os objetos do dia a dia, serviços, cultura e informação (ou seja, tudo o que é desenhado, criado por pessoas para pessoas) deverá ser acessível, adequado

para a utilização por parte de todos os membros da sociedade, e de forma a que responda à diversidade humana em constante evolução" (EIDD –Design for All Europe 2004)

De modo geral, o "Design para Todos" pode ser alcançado de três formas:

1. concebendo produtos, serviços e aplicações que possam ser utilizados de imediato pela maioria dos utilizadores potenciais, sem necessidade de proceder a modificações;
2. ... concebendo produtos que são facilmente adaptáveis a diferentes utilizadores (ex: adaptando o interface de utilização);
3. padronizando interfaces de produtos, de forma a que se tornem compatíveis com equipamentos especializados (ex: auxiliares técnicos para pessoas com deficiências).¹¹

Quando se pretende tornar as atividades turísticas totalmente acessíveis, primeiro é necessário analisá-las para entender a sua tipologia. Vendo-as de uma perspetiva muito abstrata, existem apenas dois tipos: atividades em ambiente natural (ao ar livre) ou atividades que ocorrem em ambientes fechados/artificiais. É claro que a plena acessibilidade será mais difícil de criar quando as atividades turísticas decorrem num ambiente natural. Contrariamente, sempre que as atividades decorrem num contexto artificial (ambientes fechados construídos), à partida, será mais fácil remover as barreiras ou prevenir que as mesmas ocorram, aplicando, por exemplo, a filosofia "Design para Todos".

Uma estratégia clara de orientação e sinalização beneficia todos aqueles cuja mobilidade depende da presença de marcadores de orientação. Onde já se prevê que se venha a utilizar tecnologias inovadoras, deverá ser fácil a futura instalação de dispositivos técnicos que removam as barreiras ou que as impeçam de surgir.

"O Design para Todos é o *design* para a diversidade humana, para a igualdade e inclusão social. Esta abordagem holística e inovadora constitui-se como um desafio criativo e ético para todos os projetistas, arquitetos, *designers*, empreendedores, gestores e líderes políticos" (EIDD – Design for All Europe, 2004).

¹¹ Build for All Project, Public Procurement Reference Manual, financiado pela Comissão Europeia (2004/6) ver: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.228> (em língua inglesa) e "Discrimination by Design" Background document on Design for All (2001): <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.253> (inclui versão em Português do relatório).

Design Universal

Ron Mace, criador do termo "*Design Universal*", foi um arquiteto americano que influenciou o pensamento universal sobre o *design*. Durante a maior parte da sua vida, usou uma cadeira de rodas e compreendeu o que era tentar viver num mundo que não tinha sido desenhado, concebido para o incluir. A partir do início dos anos 70 do séc. XX, Ron Mace criou oportunidades para demonstrar exemplos de *design* de acessibilidade, e aproveitou todas as ocasiões para formar os arquitetos neste tema. Os seus livros ilustrados deram um carácter humano aos padrões técnicos, e defendeu práticas de *design* criativo, bem como políticas públicas informadas. Os seus *designs* de produto e arquitetónicos, os livros, desenhos, fotografias, e os próprios estudantes são o seu legado que continua a mudar o mundo.

Quando faleceu repentinamente em junho de 1998, Mace tinha acabado de vivenciar um respeito e entusiasmo extraordinário de mais de 450 pessoas provenientes de 19 países, que participaram na primeira Conferência Internacional sobre *Design Universal*. Ele teve, também, um importante papel na alteração da regulamentação de construção na Carolina do Norte, que se tornou um modelo nacional.

“O "Design Universal" é o design de produtos e ambientes para que sejam utilizados por todos, na medida do possível, sem a necessidade de adaptação ou de design especializado. É um enquadramento para o design de espaços, objetos, informação, comunicação e políticas para que sejam utilizados/usufruídos por tantas pessoas quanto possível, sem obrigar a um design especializado ou diferenciado. Não é um estilo de design, mas uma orientação para qualquer processo de design que comece com uma responsabilidade para com a experiência do utilizador.”

- Ron Mace

Mace formulou os **7 princípios do *Design Universal***:

1. **Utilização equitativa** - o *design* é útil e comercializável para pessoas com habilidades diversas.
2. **Utilização flexível** - o *design* responde a um vasto conjunto de preferências e habilidades individuais.
3. **Utilização simples e intuitiva** - o *design* é fácil de compreender, independentemente da experiência, conhecimento, capacidades linguísticas, ou capacidade atual de concentração do utilizador.

4. **Informação perceptível** - o *design* comunica, de forma perceptível e eficaz, a informação necessária para o utilizador, independentemente das condições do ambiente ou as capacidades sensoriais do utilizador.
5. **Tolerância ao erro** - o *design* minimiza os perigos e as consequências adversas de ações inadvertidas ou acidentais.
6. **Baixo esforço físico** - o *design* pode ser utilizado de modo eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga.
7. **Dimensão e espaço para aproximação e utilização** - o tamanho e espaço são adequados para a aproximação, alcance, manipulação e utilização, independentemente do tamanho do corpo, da postura ou da mobilidade dos utilizadores.

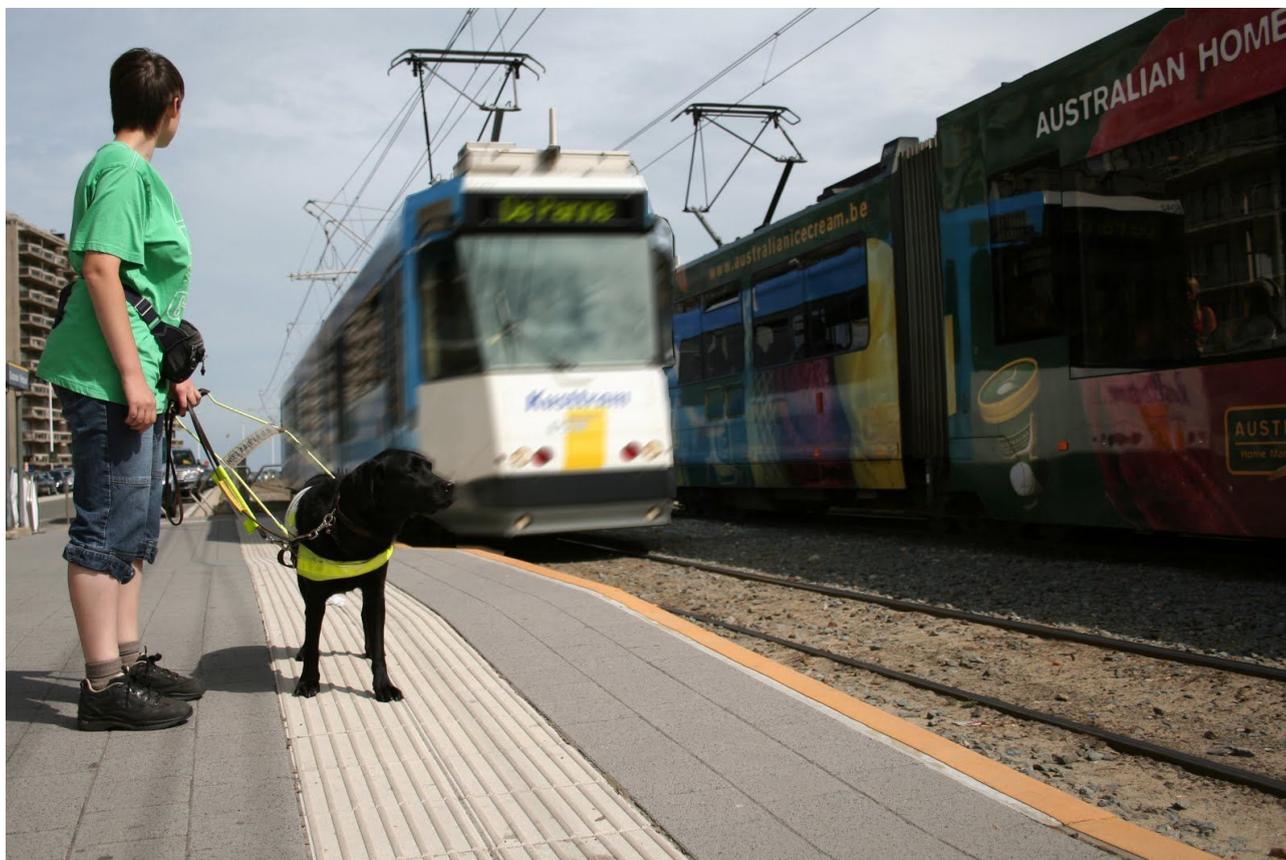
Apesar destes princípios apresentarem semelhanças com o conceito "Design para Todos", que surgiu alguns anos mais tarde na Europa, a elaboração das práticas de Design Universal prestaram menos atenção à incorporação de tecnologias de assistência como parte do mix de soluções que podem ser necessárias para alcançar soluções de design que são verdadeiramente acessíveis para todos os utilizadores.



Museu da Acrópole em Atenas (Grécia), acessível para utilizadores de cadeira de rodas.

Ao longo dos anos, o Design Universal foi aplicado a uma ampla gama de produtos, ambientes e serviços, incluindo o planeamento e *design* urbano, eletrodomésticos e ferramentas, veículos e sistemas de transporte, *sites*, aplicações móveis e muitos outros. Uma introdução aos 7 Princípios do *Design* Universal foi disponibilizada por Scott Rains no Slideshare, em 2007. (Atualmente, alguns dos diapositivos parecem não estar disponíveis, mas o texto relativo aos mesmos está patente nas notas). Ver: <https://www.slideshare.net/srains/universal-design-the-seven-principles> (em língua inglesa)

O Turismo Acessível no Quadro Legislativo



Plataforma da estação de elétrico, passageiro cego com cão-guia, Bélgica

Tudo o que acontece ao nível internacional e ao nível europeu sobre direitos individuais em geral e a acessibilidade em particular tem sempre efeitos, a curto ou longo prazo, a um nível local e nacional em muitos dos Estados-membros da União Europeia. A atenção geral às questões relacionadas com as deficiências começou no final dos anos 80 do século XX, graças principalmente às iniciativas empreendidas pelas Nações Unidas que já tinham adotado, em 1975, uma resolução contendo uma declaração sobre os direitos das pessoas com deficiência.

1981 - Ano Internacional das Pessoas Deficientes - Nações Unidas

O momento crítico, porém, foi em 1981, definido como o "Ano Internacional das Pessoas Deficientes" pela Assembleia Geral da ONU. A partir deste momento, teve início a "Década das Pessoas com Deficiência" (1983-1992).

Em dezembro de 1993, a Assembleia Geral da ONU adotou a resolução que contém as

"Normas sobre Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência". Mesmo não sendo legalmente vinculativas, estas normas constituem uma recomendação muito poderosa junto dos governos dos diversos países para promoverem e publicarem políticas de garantia da igualdade de direitos para as pessoas com deficiência.



Selos emitidos para o Ano Internacional das Pessoas com Deficiência, 1981

Este documento, nascido da experiência obtida ao longo da "Década das Pessoas com Deficiência", abrange todos os aspetos da vida das pessoas com deficiência e contém um conjunto de regras agrupadas em 4 temas:

- condições prévias para a igualdade de participação
- áreas fundamentais para a igualdade de participação
- medidas de aplicação
- mecanismos de acompanhamento.

A título de exemplo, quatro destas regras estão diretamente relacionadas com o setor do Turismo:

• **Norma 1 - Sensibilização.** Os Estados devem tomar medidas para sensibilizar a sociedade (ex: potenciais turistas, empreendedores na área do Turismo, etc.) acerca dos problemas das pessoas com deficiência, dos seus direitos, das suas necessidades e potencialidades e do seu contributo, através de campanhas, publicidade nos media, distribuição de informação, programas públicos de formação, etc.

• **Norma 5 - Acessibilidade.** Os Estados devem reconhecer a importância global das condições de acessibilidade para o processo de igualdade de oportunidades em todas as esferas da vida social. Deverão introduzir programas de ação para garantir ambientes físicos acessíveis, como o desenvolvimento de normas e linhas de atuação em todas as esferas da sociedade e que estas medidas alcancem os responsáveis pela sua implementação (ex: na construção de edifícios, nos meios de transporte público de carácter público ou privado), e tomando medidas para dar acesso a informação e

comunicação em todos os possíveis formatos para pessoas com deficiência.

- **Norma 10 - Cultura.** Os Estados devem tomar as medidas que garantam às pessoas com deficiência a integração e participação em atividades culturais em condições de igualdade.

- **Norma 11 - Atividades recreativas e desporto.** Os Estados devem tomar medidas que garantam às pessoas com deficiência iguais oportunidades na prática de atividades recreativas e desportivas. Deverão tomar medidas para tornar as praias, os hotéis, as instalações desportivas, etc. acessíveis a pessoas com deficiência. Todos os organizadores de atividades recreativas e de lazer devem organizar serviços tendo em mente as necessidades das pessoas com deficiência, pelo que será necessário a sua formação.

Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Em agosto de 2006, decorreu em Nova Iorque a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Foi aprovado um tratado internacional (obrigatório, vinculativo e com potencialidade coerciva), a partir do qual os direitos e liberdades das pessoas com deficiência são garantidos, sendo o primeiro tratado sobre direitos humanos aprovado no século XXI. Este tratado, indubitavelmente, levará a uma melhoria, do ponto de vista prático, no tratamento das pessoas com deficiência.

O objetivo da Convenção é desenvolver detalhadamente os Direitos das Pessoas com Deficiência e estabelecer um código de aplicação para que esses direitos sejam efetivos. O Tratado inclui também as "Normas sobre Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência" de 1993. Todos os países que ratificaram o tratado (incluindo países da União Europeia) estão obrigados a modificar ou abolir leis para se adequarem aos requisitos deste tratado no âmbito da Igualdade de Oportunidades, consciencializando a sociedade desde cedo, e providenciar o máximo de recursos possível, e, se necessário, inserido num quadro de cooperação internacional.

A Convenção inspira-se numa nova abordagem em relação à deficiência, que atribui a condição dos deficientes à existência de barreiras de natureza diversa que inibem a sua participação na sociedade de maneira igualitária a todos os outros, e o seu âmbito principal deve ser a superação dessas barreiras. A acessibilidade para todos, o uso de instalações de alojamento acessíveis, o reforço do papel das organizações

representativas e a aplicação do tema da acessibilidade em todos os processos de desenvolvimento são, portanto, as prioridades em que a Convenção se baseia. Estas prioridades pretendem alcançar os fundamentos essenciais, como a dignidade, igualdade e a não discriminação, a autonomia individual, a participação e a inclusão na sociedade, a aceitação da deficiência como parte da diversidade humana.

Apesar da maioria dos direitos reconhecidos na Convenção também esteja consagrada noutros acordos internacionais de direitos humanos aplicáveis a pessoas com deficiência, a Convenção possui um valor acrescentado significativo, uma vez que integra o quadro legislativo existente para a implementação efetiva do princípio da igualdade.



Pessoa em cadeira de rodas depara-se com degraus na entrada do edifício, Bruxelas

A partir de 26 de novembro de 2009, a Convenção integrou a legislação europeia. O Conselho da União Europeia ratificou o documento, o que obrigou os Estados-Membros a ter em conta os direitos estabelecidos neste documento da ONU, não só do ponto de vista legislativo, mas também estabelecendo ações para a realização dos objetivos da Convenção.

Em particular, o artigo 30 (*Participação na vida cultural, atividades recreativas, de lazer e desportivas*) está diretamente ligado às possibilidades de todos os cidadãos acederem a propostas de serviços de turismo.

O capítulo 1 do artigo 30 refere:

1. Os Estados-Membros reconhecem o direito das pessoas com deficiência de participarem em igualdade de condições na vida cultural, e tomará as medidas necessárias para assegurar que as pessoas com deficiência:

- (a) usufruam de acesso a materiais culturais em formatos acessíveis;
- (b) usufruam do acesso a programas televisivos, cinema, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis;
- (c) usufruam do acesso a locais para espetáculos e serviços culturais, como teatros, museus, cinemas, bibliotecas, e serviços de turismo, e tanto quanto possível, usufruam de acesso a monumentos e locais de interesse cultural a nível nacional.

Os Estados são obrigados a colocar em ação todas as medidas apropriadas para garantir que todas as pessoas com deficiência tenham acesso, em igualdade de condições, a propostas turísticas, de lazer e culturais.

Desenvolvimento Sustentável e Turismo Acessível

Em 2013, por ocasião da histórica Reunião de Alto Nível da ONU sobre Deficiência e Desenvolvimento com diversos chefes de Estado, foram debatidas as ligações entre deficiência e desenvolvimento, e exigiu-se uma ação reforçada para integrar a deficiência na agenda do desenvolvimento global. No documento resultante desta reunião, a acessibilidade foi identificada como uma área-chave. Para além disso, na mensagem do secretário-geral da ONU para o Dia Mundial do Habitat em 2013, Ban Ki-moon convidou a comunidade internacional a tornar as vilas e cidades acessíveis a todos.



Ciclovia na Bélgica

Na recente "Agenda 2030 de Ação Global" contendo os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS 2015), o **objetivo 11** foca-se nos princípios para "Tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis". Este objetivo aborda a questão do turismo e das atividades recreativas a partir da temática do Design Universal para a acessibilidade e sustentabilidade dos sistemas de transportes, da urbanização inclusiva, do acesso aos espaços públicos e verdes, incluindo turismo e lazer.

Como já foi mencionado, no seu relatório de 2011, a Organização Mundial do Turismo (OMT) previu que o turismo iria aumentar e ser alvo de um desenvolvimento sustentável, alcançando 1,8 mil milhões de turistas internacionais em 2030. As cidades e serviços turísticos acessíveis asseguram a inclusão socioeconómica plena de todas as pessoas que beneficiam diretamente da promoção de hábitos de viagem mais sustentáveis.

A OMT também sublinha as ligações significativas entre os objetivos do desenvolvimento sustentável e o turismo, uma vez que tal está incluído como um alvo a atingir em três dos 17 objetivos.

Objetivo 8; Trabalho Digno e Crescimento Económico:

- até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que cria emprego e promove a cultura e os produtos locais;

Objetivo 12, Produção e Consumo Sustentáveis:

- até 2030, desenvolver e implementar ferramentas para monitorizar os impactos do desenvolvimento sustentável para o turismo sustentável, que cria emprego, promove a cultura e os produtos locais.

Objetivo 14, Proteger a Vida Marinha:

- até 2030, aumentar os benefícios económicos para os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países menos desenvolvidos, a partir do uso sustentável dos recursos marinhos, inclusive através de uma gestão sustentável da pesca, aquicultura e turismo.

Legislação Europeia

Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e Convenção Europeia de Proteção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais

As instituições da União Europeia reconhecem o direito de todos à igualdade perante a lei, bem como a proteção contra a discriminação. Ambas estão incluídas na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e na Convenção Europeia de Proteção dos Direitos Humanos e das Liberdades Fundamentais.

A União Europeia reconhece o direito a um modo de vida independente, a um emprego e à segurança. Também reconhece que o acesso a benefícios e oportunidades decorrentes das atividades de lazer, viagens e turismo não deverão ser negados aos cidadãos com deficiência, sempre com condições de segurança e conforto, e que já estão disponíveis aos outros cidadãos europeus.

Artigo III do Tratado que Estabelece uma Constituição para a Europa

Este artigo autoriza o Conselho a "combater a discriminação em razão do sexo, raça ou origem étnica, religião ou crença, deficiência, idade ou orientação sexual".

2003 - Ano Europeu das Pessoas com Deficiência

O Conselho da União Europeia declarou o ano de 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência, durante o qual os Estados-membros promoveram campanhas de sensibilização e consciencialização sobre a discriminação de pessoas com deficiências em todas as áreas, e trocas de boas práticas neste setor. Este ano teve consequências muito positivas em toda a indústria do turismo, embora não as suficientes. Quaisquer mudanças necessitam tempo, e no setor do turismo há ainda necessidade de muitas outras mudanças.



Parlamento Europeu

2007 – Ano Europeu da Igualdade de Oportunidades para Todos

O Conselho da União Europeia declarou 2007 como o Ano Europeu da Igualdade de Oportunidades para Todos, com o objetivo de aumentar a consciencialização para a rejeição de atitudes e comportamentos discriminatórios e fornecer mais informações aos cidadãos sobre os seus direitos e obrigações legais. Em linha com os objetivos para este ano, podemos sublinhar como exemplo, a publicação dos **Direitos dos Passageiros Aéreos e Ferroviários**, assim como outras diretivas publicadas para outros meios de transporte. Tal pode ajudar os fornecedores do setor do turismo europeu a saber que passos deverão ser dados para garantir que os seus produtos e serviços possam ser usufruídos e consumidos em igualdade de oportunidades para todos.

Adoção da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e o seu Protocolo Opcional foram adotados a 13 de dezembro de 2006. A convenção é o primeiro instrumento internacional juridicamente vinculativo que estabelece normas mínimas para os direitos das pessoas com deficiência, e a primeira convenção de direitos humanos da

qual a UE se tornou parte. A 26 de novembro de 2009, o Conselho da Europa adotou a convenção, que entrou em vigor em 22 de janeiro de 2011 em toda a União Europeia.

Os elementos centrais da Convenção da ONU refletem-se na **Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020**.

A 15 de novembro de 2010, a Comissão Europeia adotou a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020, a qual visa quebrar as barreiras que impedem as pessoas com deficiência de participar na sociedade em igualdade de oportunidades. A estratégia está estruturada em 8 áreas para ação conjunta entre a EU e os seus Estados-membros: acessibilidade; participação; igualdade; emprego; educação e formação; proteção social; saúde; ação externa.

O documento de trabalho da Comissão Europeia apresenta os objetivos específicos identificados na estratégia e as ações previstas para os alcançar.

Mais informação sobre o tema está disponível no *site* da Comissão Europeia:

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=pt>

O Ato Europeu de Acessibilidade (2015 – 2018)

Desde 2015 que a União Europeia se debate com uma proposta de lei que pode tornar vários produtos e serviços acessíveis na Europa: o "Ato Europeu de Acessibilidade" (European Accessibility Act). Infelizmente, as discussões no Parlamento Europeu mostram claramente que a importância da lei será drasticamente reduzida.

A 2 de dezembro de 2015, a Comissão Europeia publicou uma proposta para um Ato Europeu de Acessibilidade. Uma vez que esta proposta de lei seja aprovada, deverá conduzir a requisitos comuns de acessibilidade que abranjam produtos e serviços em toda a UE. Atualmente, não existe legislação específica da UE sobre a acessibilidade para pessoas com deficiência e a proposta de lei do Ato Europeu de Acessibilidade tem, portanto, um grande potencial.

Muitas organizações europeias estão a fazer campanhas para que o Ato Europeu da Acessibilidade se torne uma lei vinculativa. O ato foi proposto sob a forma de uma diretiva, que tem um valor vinculativo, uma vez que, desta forma, os Estados-membros têm a obrigação de o implementar na legislação do seu próprio país. Infelizmente, o último acordo provisório sobre o Ato Europeu de Acessibilidade, alcançado a 8 de novembro de 2018 pelas instituições da UE, cobre apenas a acessibilidade digital e deixa de fora o ambiente do mundo real em que vivem as pessoas com deficiência.

O Ato Europeu da Acessibilidade acrescenta novos requisitos mínimos para a acessibilidade em toda a UE numa série limitada de produtos e computadores, smartphones, TV, caixas automáticas multibanco, terminais de pagamento, *e-books*, leitores eletrónicos, *sites* e aplicações móveis de empresas privadas, e máquinas

automáticas de venda de bilhetes. O número de emergência 112 e os serviços de telefonia também terão de ser acessíveis a todos os europeus.

No entanto, o Ato carece de aspetos essenciais: exclui transportes, microempresas que prestam serviços, eletrodomésticos, exclui qualquer obrigação sobre edifícios e infraestruturas acessíveis, e exclui o ambiente real em que as pessoas passam a maior parte do seu tempo.

Adotar um Ato de Acessibilidade que também previsse obrigações e normas para o ambiente construído, transportes e pequenas empresas, seria um grande passo para a UE promover a inclusão dos seus 80 milhões de pessoas com deficiência, em conformidade com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência que a UE e todos os seus Estados-membros ratificaram.

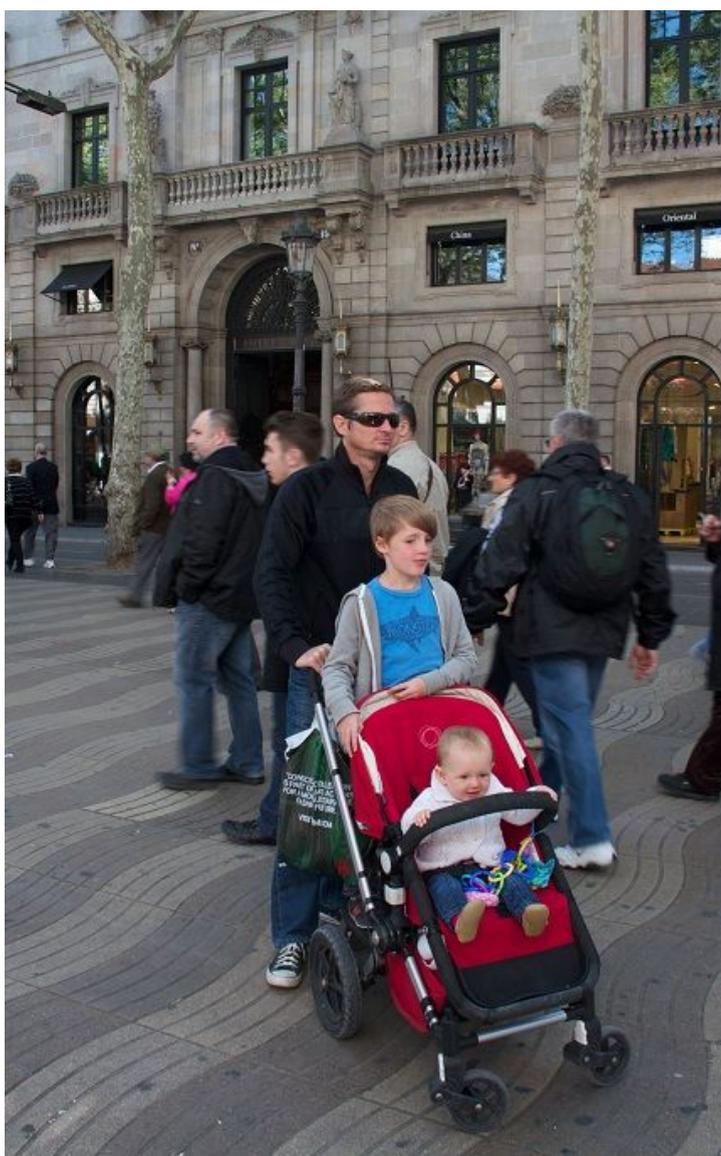
A esperança tida no final de 2018 era que uma revisão do Ato fosse possível antes da sua adoção. Caso contrário, caberá aos Estados-membros, individualmente, aplicar as numerosas e vastas alterações legislativas que possam ainda ser necessárias para criar uma União Europeia que defenda verdadeiramente os direitos de todos os seus cidadãos.

Referências

Turismo para Todos

O **Código Mundial de Ética do Turismo** foi lançado pela Organização Mundial do Turismo (OMT) em 1999, e tem como objetivo fundamental promover um turismo responsável e sustentável, acessível a todos e destinado a operadores turísticos a vários níveis, para promover a melhoria e o desenvolvimento do setor, tendo em conta o impacto no ambiente e nas pessoas.

Pode ser consultado em <https://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>



Rua pedonal, acessível para todos e para famílias com crianças pequenas em carrinhos de bebé, Barcelona

Em 2013, a OMT emitiu as "**Recomendações para um Turismo Acessível**", para garantir às pessoas com deficiência o direito de acesso ao setor do Turismo em igualdade de circunstâncias. Estas recomendações fornecem uma estrutura abrangente que aborda todos os aspetos relacionados com a experiência turística (viagem, alojamento, informação, etc.), integrando os conceitos mais importantes da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e o Design Universal.

Está disponível em

<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/recomendacoes-o-mt-turismo-acessivel-para-todos.pdf> (tradução livre do Turismo de Portugal) e em <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417896> (publicação original).

Na sequência do documento anterior, durante a Cimeira Mundial “Destinos para Todos”, realizada em Montreal em 2014, os participantes lançaram “**Um Mundo para Todos: Declaração da Cimeira Mundial Destinos para Todos**” com uma série de propostas de ação para os decisores políticos e partes interessadas no setor do turismo tornarem os ambientes, transportes e serviços adequados para todos os visitantes e residentes.

Pode ser consultado em

<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/um-mundo-para-todos-declaracao-conf-mundial-destinations-montreal-out-2014.pdf>

Estudos, Análises de Mercado e Boas Práticas em Turismo para Todos



Rampa de avião em alternativa a escadas, Kerry (Irlanda)

Accessibility Market and Stakeholders Analysis, One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE - 2005)

http://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf

Accessible Tourism: Concepts and Issues by Buhalis D. and Darcy, S., 2010.

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1036>

Accessible Tourism – The Ignored Opportunity by Souca Maria Luiza, 2010.

<http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>

Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism by Buhalis, D., Darcy s. and Ambrose, I., 2012.

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1277>

Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report Summary

<http://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>

Síntese realizada pelo Turismo de Portugal:

<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/turismo-acessivel-europa-e-estudos-ce-jun-2014.pdf>

EU Study: Mapping the Skills and Training Needs to Improve Accessible Tourism Services in Europe, European Commission, 2014

<http://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.publications.1596>

Síntese realizada pelo Turismo de Portugal:

<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/turismo-acessivel-europa-e-estudos-ce-jun-2014.pdf>

EU Study: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe, European Commission, 2015

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>

Síntese realizada pelo Turismo de Portugal:

<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/turismo-acessivel-europa-e-estudos-ce-jun-2014.pdf>

New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism by Elisa Alén, Trinidad Domínguez and Nieves Losada, 2012.

<http://cdn.intechopen.com/pdfs/35523.pdf>

Universal Design for Customer Engagement Toolkit

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Custom-Engagement-in-Tourism-Services/>

Sobre a Deficiência

www.edf-fehp.org/ - Site do Fórum Europeu para a Deficiência.

<http://www.who.int/classifications/icf/en/> - Página do site da Organização Mundial de Saúde que apresenta a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, uma classificação reconhecida mundialmente, mas também uma linguagem para a medição da saúde e deficiência.

<https://www.dgs.pt/estatisticas-de-saude/documentos-para-download/classificacao-internacional-de-funcionalidade-incapacidade-e-saude-cif.aspx> - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (em língua portuguesa)

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/> - Página do site das Nações Unidas apresentando vários temas relativos com o tema da deficiência, como a acessibilidade, a igualdade de oportunidades e de participação.



Visita guiada para pessoas com dificuldades de aprendizagem, British Museum, Reino Unido

Direitos das Pessoas com Deficiência

O documento “**Normas sobre Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência**” das Nações Unidas (1993) é um dos documentos internacionais mais importantes sobre os direitos das pessoas com deficiência. A sua adoção pela Assembleia Geral das Nações Unidas foi um dos objetivos mais importantes da "Década das Pessoas com Deficiência".

Está disponível em <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm> ou em versão portuguesa em <http://www.inr.pt/uploads/docs/Edicoes/Cadernos/Caderno003.pdf>

A **Declaração de Barcelona** foi elaborada em março de 1995 por ocasião do Congresso Europeu “A Cidade e as Pessoas Deficientes”.

Este documento enfatizou fortemente a necessidade de interação entre as pessoas e o meio ambiente, a fim de garantir a igualdade de oportunidades para todas as pessoas

com deficiência. As cidades que aderiram à Declaração comprometeram-se a empreender uma série de ações para promover o respeito pelos direitos das pessoas com deficiência.

A declaração pode ser acedida em

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ar15001>

A **Declaração de Madrid sobre Discriminação** (2003) foi lançada durante o Congresso Europeu sobre Deficiência, em simultâneo com a proclamação de 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência. O documento forneceu um quadro internacional para ações a serem realizadas a nível europeu, nacional e regional, para combater a discriminação contra pessoas com deficiência.

A declaração está disponível em

<https://infoeuropa.eu/ocid.pt/registo/000033927/documento/0001/>

A **Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência** e o seu Protocolo Opcional foi adotado em 2006 e entrou em vigor em 2008. Foi o resultado de décadas de trabalho e experiência nas áreas da deficiência, dos direitos e inclusão social por parte da ONU. Pode ser acedido em

<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf> (língua inglesa)

A "**Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras**" é o resultado de documentos e de experiências anteriores, e fornece um quadro para atuar a nível europeu para a melhoria das vidas das pessoas com deficiência. Pode ser consultada em:

http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EEspecial/estrategia_ue_deficiencia_2010_2020.pdf

A maioria dos documentos citados anteriormente não é juridicamente vinculativa. As legislações nacionais já aplicadas deverão ter recebido as suas contribuições, mas é importante que verifique a sua legislação nacional.



Demonstração de apoio à implementação de um Ato Europeu de Acessibilidade forte, Bruxelas

Acessibilidade

Os padrões nacionais de acessibilidade variam de país para país, mas, para além dos requisitos legais, existem padrões de acessibilidade que são válidos para todos, com ou sem deficiência.

O Design para Todos e Turismo para Todos são dois conceitos que visam aplicar estes padrões para além dos requisitos da legislação nacional, sublinhando como a acessibilidade se refere não apenas a determinadas medidas, mas a todos os aspetos da vida.

Abaixo incluímos uma visão geral de referências sobre o tema da acessibilidade que poderá consultar:

<http://www.eca.lu/> e http://www.ub.edu/escult/Water/N05/eca_full.pdf

<http://www.idd.ie/>

<http://dfaeurope.eu/>

<http://www.assistancedogsinternational.org/access-and-laws/by-region/europe-adeu/>

<http://www.egdfed.org/output/1/images/files/Guide%20Dogs%20report%20from%20EPRS.pdf>

http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/index_en.htm

<http://www.eud.eu/>

<http://www.euroblind.org>

Acessibilidade dos Destinos Turísticos



Mapa tátil do centro da cidade de Cambridge, Reino Unido

A acessibilidade no turismo está relacionada com toda a cadeia turística e, nos últimos anos, muitos destinos turísticos começaram a promover políticas de acessibilidade. A importância do papel da instituição no desenvolvimento e na promoção de um destino acessível levou à publicação de guias e de publicações sobre a gestão de destinos turísticos acessíveis.

ALL FOR ALL – Manual de Gestão Destinos Turísticos Acessíveis (2017, Turismo de Portugal – ENAT)

O Turismo de Portugal produziu o "Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis" em parceria com a ENAT (European Network for Accessible Tourism). Este Manual visa apoiar os gestores turísticos a trabalhar o tema da Acessibilidade na estratégia de desenvolvimento dos seus destinos. O Manual é de fácil consulta e tem disponíveis muitos exemplos nacionais e internacionais.

<https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/manual-destinos-turisticos-acessiveis-enat.pdf>

Destinations for All – design for all in tourism destinations 2017 (ECA, European Concept for Accessibility)

<http://www.eca.lu/index.php/8-news/47-destinations-for-all-eca-2017>



Acesso a praias para toda a família, Bélgica

Vídeos

(em Língua inglesa)

- [Infografia sobre Turismo Acessível \(do projeto europeu APP TOUR YOU\):](https://youtu.be/1JnnFzLvbM) <https://youtu.be/1JnnFzLvbM>
- [Professor Simon Darcy sobre o tema do Turismo Acessível:](https://youtu.be/BQk7J5Yna7g) <https://youtu.be/BQk7J5Yna7g>
- [Mind the Accessibility Gap \(Conferência da Comissão Europeia\):](https://youtu.be/U9mWvWocYFQ) <https://youtu.be/U9mWvWocYFQ>
- [Accessible Tourism – What is it? \(Austrália\):](https://youtu.be/WAnjAd7YTS0) <https://youtu.be/WAnjAd7YTS0>

Outros documentos recomendados

[Tourism for All – promoting universal accessibility](#) (2016)

Para marcar a celebração do Dia Mundial do Turismo de 2016, sob o tema Turismo para Todos - promovendo a acessibilidade universal da OMT, a Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT) e a Fundação Espanhola ONCE para a Inclusão Social das Pessoas com Deficiência produziram uma compilação de Boas Práticas na cadeia de abastecimento de turismo acessível. Embora estes exemplos forneçam uma pequena amostra de possíveis soluções em relação à acessibilidade, espera-se que possam inspirar outras pessoas a adotar medidas para ampliar a disponibilidade de ofertas acessíveis em destinos turísticos em todo o mundo.

<http://www.tourism4development2017.org/knowledge/good-practices-in-the-accessible-tourism-supply-chain/>

[Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#)

Na recente “Agenda 2030 para Ação Global”, contendo os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 2015), o Objetivo 11 concentra-se nos princípios de “Tornar cidades e comunidades humanas inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis”. Este objetivo abarca o turismo e a recreação através do seu pedido para disponibilização do design universal para sistemas de transporte acessíveis e sustentáveis, urbanização inclusiva e acesso a espaços verdes e públicos. Os Objetivos 8, 12 e 14 também abordam questões relacionadas com o turismo.

<https://www.ods.pt/>

[Manual on Accessible Tourism for ALL – ACS foundation](#) (2015)

Este relatório, da ACS Foundation, foca a perspetiva do lado da oferta. Leva em consideração as necessidades do mercado geradas pela procura do turismo para todos e a sustentabilidade da produção de bens e serviços criados para disponibilizar acessibilidade. O documento fornece uma visão geral do turismo para todos e examina a estrutura reguladora espanhola e internacional (diretrizes e recomendações da Organização Mundial do Turismo, das Nações Unidas e das instituições europeias). O relatório explica o conceito de parceria público-privada e resume as principais atividades da Fundação ACS e do Real Patronato sobre Discapacidad (Conselho Real Espanhol sobre Deficiência).

[Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services – Final report](#) (2015)

Este é o Relatório Final de um amplo estudo sobre o fornecimento de turismo acessível, encomendado pela Unidade de Turismo da CE e realizado em 2013-2014. Os dados foram recolhidos através de questionários a visitantes e fornecedores, legislação nacional e análises por especialistas nos 28 Estados-Membros da UE, investigação baseada na Web e análise de informação de acessibilidade, transporte, infraestruturas / instalações e serviços de turismo.

[People with disabilities \(PwD\) in the tourism industry](#) (Kim Ieng Loi, Weng Hang Kong, 2015)

Através de uma extensa revisão da literatura, este artigo representa uma tentativa inicial de ampliar a agenda de investigação sobre pessoas com deficiência e férias, e sugerindo importantes ligações entre deficiência, caridade e turismo acessível que poderiam ser feitas com estudos mais amplos sobre a deficiência. Com base nesses resultados da investigação, a atenção pode ser direcionada para preencher as potenciais lacunas.

[Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – FINAL REPORT](#) (2014)

Este é um dos três estudos encomendados pela Comissão Europeia, DG Empresa e Indústria (DG ENTR) em 2012-2013, a fim de construir uma imagem abrangente do Turismo Acessível na União Europeia (UE). O principal objetivo do estudo foi entender melhor a procura por turismo acessível, a fim de orientar a formulação de políticas nesse campo.

[Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – CASE STUDIES](#) (2014)

Boas práticas / histórias de sucesso no fornecimento de ofertas acessíveis que atuam como fatores facilitadores que afetam a qualidade da experiência turística de pessoas com necessidades de acessibilidade.

[A World for Everyone: Declaration from the World Summit on Destinations for All](#), Montreal 2014.

A Declaração, assinada pelos delegados da Cimeira Mundial e pelos signatários subsequentes na página de registo online, afirma o compromisso das partes interessadas em desenvolver destinos turísticos para todos os visitantes, em conformidade com as Recomendações da OMT sobre Turismo Acessível (2013).

[The Barcelona Declaration. Responsible tourism](#) (2013)

[New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism](#) (Elisa Alén, 2012)

O objetivo deste estudo foi determinar o perfil e o comportamento do viajante idoso e o de quem procura turismo acessível, bem como as oportunidades de mercado e de lucro que podem ser geradas a nível nacional e europeu, pois supunha-se que estes dois tipos de turistas exigem comodidades semelhantes.

[European Disability Strategy 2010-2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe](#) (2010)

A estratégia fornece um quadro de ação a nível europeu, bem como uma ação nacional para abordar a situação diversificada de homens, mulheres e crianças com deficiência.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0636&from=PT>

[Accessible Tourism – The Ignored Opportunity](#) (Souca Maria Luiza, 2010)

Este artigo oferece uma breve apresentação do termo turismo acessível, à investigação existente na área e as principais razões pelas quais a indústria mundial do turismo parece desconhecer esse mercado em particular.

<http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>

[Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência](#) (CNUDPD) e Protocolo Opcional (2008)

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Opcional (A/RES/61/106) foi adotada a 13 de Dezembro de 2006, na sede das Nações Unidas em Nova Iorque, e foi disponibilizada para assinatura a 30 de março de 2007. Havia 82 signatários da Convenção, 44 signatários do Protocolo Opcional e 1ª ratificação da Convenção. A Convenção entrou em vigor a 3 de maio de 2008. A Convenção segue décadas de trabalho das Nações Unidas para mudar atitudes e abordagens a pessoas com deficiência. Leva a um novo patamar o modo de ver as pessoas com deficiência como "objetos" de caridade, tratamento médico e proteção social, para ver as pessoas com deficiência como "sujeitos" com direitos, capazes de reivindicar esses direitos e tomar decisões por suas vidas com base no seu consentimento livre e esclarecido, além de serem membros ativos da sociedade.

http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/instrumentos/pessoas_deficiencia_convencao_sobre_direitos_pessoas_com_deficiencia.pdf

[OSSATE – Accessibility Market and Stakeholder Analysis](#) (2005)

Este relatório apresenta uma análise da terminologia relacionada com a deficiência, acessibilidade e turismo. A análise da procura e da oferta abrange uma estimativa do tamanho do mercado na Europa e no mundo para acessibilidade, a identificação dos principais interessados e o fornecimento atual de produtos e serviços acessíveis.

[The Madrid declaration “Non discrimination plus positive action results in social inclusion”](#) (2003)

Mais de 600 participantes no Congresso Europeu sobre Deficiência receberam calorosamente a proclamação de 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência e estabeleceram nesta Declaração a visão que deve fornecer uma estrutura concetual para a ação a nível da comunidade europeia, nacional, regional e local.

[Towards a barrier free Europe for people with disabilities](#) (2002)

Discurso de Anna Diamantopoulou, Comissária Europeia responsável pelo Emprego e Assuntos Sociais, Discurso na Conferência da Presidência da UE Não Discriminação + Ação Positiva = Igualdade, em Madrid.

[Global code of ethics for tourism](#) (1999)

Um quadro de referência fundamental para o turismo responsável e sustentável, o Código Global de Ética para o Turismo é um conjunto abrangente de princípios projetados para orientar os principais intervenientes no desenvolvimento do turismo. Dirigido a governos, indústria de viagens, comunidades e turistas, o objetivo é ajudar a maximizar os benefícios do setor e minimizar seu impacto potencialmente negativo no meio ambiente, no património cultural e nas sociedades em todo o mundo.

[Barcelona Declaration 1995](#)

A Declaração de Barcelona de 1995 foi feita por ocasião do Congresso Europeu “A Cidade e os Deficientes”, realizado em Barcelona, a 23 e 24 de março de 1995. Em julho de 2004, 436 Autoridades Municipais aderiram àquela que é a mais importante Convenção Europeia sobre Acessibilidade. A Declaração é um documento simples, mas poderoso. Não possui força legal, mas, comprometendo as autoridades municipais com uma ampla gama de ações, é um importante instrumento de mudança. Também é subtil, pois, embora não sejam ameaçadoras, as medidas que se seguem à sua adoção são amplas. Por exemplo, uma cidade ou vila aderente compromete-se a elaborar um plano para a implementação da Declaração e a estabelecer estruturas para consultas contínuas com as pessoas com deficiência e seus representantes.

[UN Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities](#)

(1993) - Normas das Nações Unidas sobre a Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiência

Entre os principais resultados da Década das Pessoas com Deficiência estava a adoção, pela Assembleia Geral, das Normas das Nações Unidas sobre a Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiência, em 1993. Embora não seja um instrumento

juridicamente vinculativo, as normas padrão representam um compromisso moral e político forte dos governos para tomar medidas para alcançar a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência. As regras servem como um instrumento para a formulação de políticas e como base para a cooperação técnica e económica. As Normas Padrão consistem em 22 regras que resumem a mensagem do Programa de Ação Mundial. O Regulamento incorpora a perspetiva de direitos humanos desenvolvida durante a década. As 22 regras relativas às pessoas com deficiência consistem em quatro capítulos - condições prévias para participação igual, áreas-alvo para participação igual, medidas de implementação e mecanismo de monitorização - e abrangem todos os aspetos da vida das pessoas com deficiência.

[Business and Knowledge Library – World Tourism Organization \(UNWTO\) Depository Library Publications](#)