

**O DESENVOLVIMENTO DE TURISMO ACESSÍVEL NA LOUSÃ:  
PERSPECTIVAS DOS AGENTES LOCAIS DO SECTOR DO TURISMO  
THE DEVELOPMENT OF ACCESSIBLE TOURISM IN LOUSÃ: PERSPECTIVES OF LOCAL  
AGENTS IN THE TOURISM SECTOR**

**Eugénia Lima Devile**

Doutoranda no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, Professora adjunta convidada no Instituto Politécnico de Coimbra/Escola Superior de Educação

[eugenia@esec.pt](mailto:eugenia@esec.pt)

**Fernanda Jesus**

Doutoranda na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Investigadora na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra

[fcostajesus@gmail.com](mailto:fcostajesus@gmail.com)

**Ana Inês Cruz**

Doutoranda na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Assistente convidada no Instituto Politécnico de Coimbra/Escola Superior de Educação

[inespcruz77@gmail.com](mailto:inespcruz77@gmail.com)

**RESUMO**

O desenvolvimento de destinos turísticos mais acessíveis a todos os cidadãos, sendo um fenómeno recente, assume-se cada vez mais como uma preocupação estratégica para assegurar a sua competitividade.

Neste artigo discutir-se-ão os diferentes argumentos para o desenvolvimento do Turismo Acessível, recorrendo a uma revisão da literatura sobre o tema, para a seguir se apresentar os resultados de um estudo sobre a percepção dos agentes do turismo da Lousã face ao desenvolvimento do projecto Lousã Destino de Turismo Acessível (LDTA). Os resultados que aqui se partilham integram-se num estudo mais vasto, realizado em parceria com a Associação para a Recuperação dos Cidadãos Inadaptados da Lousã (ARCIL), para a Câmara Municipal da Lousã, no âmbito do seu Plano Municipal das Acessibilidades.

Os dados apresentados foram recolhidos através do questionamento por entrevista e analisados com base numa metodologia qualitativa. Podemos concluir que o desenvolvimento do projecto LDTA conta com o empenho dos agentes turísticos do concelho, o que não impede que os mesmos apresentem alguns obstáculos à sua implementação, associados sobretudo a constrangimentos financeiros.

**PALAVRAS-CHAVE**

Turismo Acessível, Destinos Acessíveis, Lousã

**ABSTRACT**

The development of tourism destinations more accessible to all citizens, being a recent phenomenon, is assumed increasingly as a strategic concern to ensure its competitiveness.

This article discusses the various arguments for the development of Accessible Tourism through a literature review on the theme. Then, it will present the results of a study on the perception of Lousã's tourism agents against the development of the project Lousã Destination of Accessible Tourism (LDTA). The results presented are integrated in a larger study made for the Municipality of Lousã under its Municipal Accessibility Plan.

The presented data were collected through interviews and analysed with basis on a qualitative methodology. We may conclude that the development of the project LDTA has the commitment of tourism agents in the county; however, it doesn't prevent that they present some obstacles to its implementation, especially in what concerns the financial constraints.

**KEYWORDS**

Accessible Tourism, Accessible Destinations, Lousã.

**1. INTRODUÇÃO**

As questões da acessibilidade em turismo, constituindo uma preocupação ética e socialmente relevante, albergam, igualmente, uma dimensão económica importante, nem sempre valorizada pelos responsáveis do planeamento e gestão do turismo. Esta falta de interesse por parte dos agentes prestadores de serviços turísticos pode ser justificada, em parte, pela falta de informação e de conhecimento sobre o potencial económico do turismo designado de “acessível”.

A oferta turística acessível deve ser entendida num quadro alargado de públicos diferenciados, que incluem, além das pessoas com deficiência as pessoas que manifestam incapacidade temporária resultante de um acidente ou doença, as que viajam com crianças pequenas ou com idosos, mulheres em avançado estado de gravidez, pessoas com excesso de peso, entre outras situações. Embora o fornecimento de uma infra-estrutura acessível seja a base para a participação nas actividades turísticas por parte destes públicos, a acessibilidade no turismo é também uma questão de ambientes e de experiências positivas (Yau *et al.*, 2004).

Na verdade, o desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis passa em grande medida pela mobilização dos actores locais, do turismo e de outros sectores, de modo a promover uma cultura de acessibilidade que se estenda aos diferentes serviços que compõem a oferta turística.

O concelho da Lousã, com uma longa tradição no domínio da acessibilidade e da inclusão das pessoas com deficiência e/ou incapacidade, tem vindo a desenvolver esforços no sentido de ser reconhecido como o primeiro destino de Turismo acessível em Portugal, através da implementação do projecto “Lousã: destino de turismo acessível” (LDTA).

Neste artigo, pretendemos numa primeira parte analisar a importância da dimensão da acessibilidade para a competitividade dos destinos turísticos, procurando enquadrar esta temática do ponto de vista conceptual e discutindo as vantagens competitivas do desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis, associadas às tendências da procura turística.

Na segunda parte, dedicada ao estudo empírico sobre a percepção dos agentes do turismo da Lousã face ao desenvolvimento do projecto LDTA, faz-se um breve enquadramento do projecto e descreve-se a metodologia de investigação utilizada, para a seguir se apresentarem os resultados e as conclusões do estudo.

## 2. TURISMO ACESSÍVEL: O CONCEITO

Sendo o Turismo Acessível uma área emergente da investigação científica em Turismo, há ainda pouco consenso nas abordagens conceptuais utilizadas. Os estudos desenvolvidos têm vindo a adoptar diferentes definições conforme as perspectivas de investigação em causa, tendo só muito recentemente havido um esforço de conceptualizar Turismo Acessível como área de investigação.

A título breve e exemplificativo, algumas definições de Turismo Acessível centram-se na complexidade da deficiência e na possibilidade da incapacidade, permanente ou temporária, poder ocorrer em qualquer fase da vida (Darcy & Dickson, 2009), enquanto outras se focalizam numa abordagem sistémica de toda a experiência num destino acessível, reconhecendo as relações sociais para além das comerciais (Darcy *et al.*, 2010).

A definição proposta por Darcy & Buhalis (2011) parece a mais integradora das várias perspectivas, na medida em que define Turismo Acessível como uma forma de turismo que envolve um processo colaborativo entre os *stakeholders* que permite às pessoas com diferentes requisitos de acesso (incluindo mobilidade, visão, audição e cognição) funcionar de forma independente, com equidade e dignidade, através da oferta de produtos, serviços e ambientes baseada nos princípios de desenho universal.

Tal definição adopta uma abordagem global de vida, que reconhece que as ofertas de turismo acessível podem beneficiar turistas ao longo de toda a vida, nas suas diferentes fases. Estes turistas podem ser pessoas com incapacidade permanente ou temporária, seniores, pessoas obesas, famílias com crianças pequenas, entre outros. Por outro lado, ao introduzir o princípio de desenho universal, defende que mais do que dar resposta a um grupo reduzido de necessidades e motivações turísticas, o desenvolvimento de serviços turísticos acessíveis pressupõe uma diferenciação baseada na inclusão social. Este conceito aplica-se a várias áreas de negócio e de actividade e reconhece em primeiro lugar a diversidade humana, preconizando soluções, produtos e serviços que servem a todos (Montes & Aragall, 2009).

### 2.1. FACTORES DE CRESCIMENTO DO TURISMO ACESSÍVEL

Os dados demográficos apontam para uma tendência de crescimento de viagens realizadas por pessoas com mobilidade reduzida. Segundo a Organização Mundial de Saúde, em 2020 haverá 1,2 mil milhões de pessoas com mais de 60 anos de idade, o que tem implicações consideráveis para o turismo global (Dwyer *et al.*, 2004).

De facto, o envelhecimento da população dos países desenvolvidos, associado à forte ligação da idade com a falta de mobilidade, bem como o aumento gradual do rendimento discricionário das pessoas com deficiência e/ou incapacidade, fruto da promoção de igualdades no acesso ao emprego e outras políticas de integração, levará a um aumento significativo de pessoas com mobilidade reduzida detentoras de condições económicas para viajar.

Globalmente há cerca de 600 milhões de pessoas com deficiência (Fujiura & Rutkowskikmitta, 2001), o que equivale a cerca de 10% da população mundial. Na Europa, 59% da população tem um familiar com mobilidade reduzida e 47% da população tem um amigo com as mesmas necessidades especiais. Mais de 80% dos turistas com mobilidade reduzida viajam com familiares e/ou amigos (Buhalis *et al.*, 2005), um efeito multiplicador que cria um mercado potencialmente significativo, mas muitas vezes ignorado (Murray & Sproats 1990; Ray & Ryder 2003; Packer *et al.*, 2008).

Estes turistas apresentam um elevado nível de fidelização, dado que, quando satisfeitos, tendem a regressar àqueles destinos que lhes garantem a fruição de experiências turísticas seguras e sem barreiras (Burnett & Baker, 2001).

Neste sentido, as características associadas a este segmento turístico contribuem também para o reforço da posição competitiva dos destinos acessíveis face a outros destinos ao mesmo tempo que melhora a sua imagem ao associá-la a uma causa socialmente justa, válida e actual.

## 2.2. O DESENVOLVIMENTO INTEGRADO DE DESTINOS TURÍSTICOS MAIS ACESSÍVEIS

Middleton (1988: 78-81) sugere o conceito de *produto turístico total* que define como “a experiência completa desde que [o turista] sai de casa até que regressa”, ou, “um conjunto ou pacote de componentes tangíveis e intangíveis, baseados na actividade num destino (...) percebido pelo turista como uma experiência”. Integra, deste modo, uma série de produtos singulares, para além de outras ofertas, atracções e recursos nem sempre comercializáveis (como o património cultural, o ambiente, a simpatia da população, o clima) que em conjunto proporcionam uma experiência turística global.

Em termos de acessibilidade, implica que a experiência turística total envolva não só transporte, alojamento e actividades acessíveis, mas também a disponibilidade de informação adequada e recursos humanos preparados para acolher as pessoas com necessidades especiais (Devile, 2003). Darcy *et al.* (2008) defendem uma abordagem holística e experiencial no desenvolvimento e prestação de experiências acessíveis no destino, chamando a atenção para a necessidade das organizações turísticas considerarem mais do que simplesmente os requisitos do acesso físico.

De facto, são inúmeras as barreiras que inibem ou condicionam a participação das pessoas com deficiência e/ou incapacidade nas actividades turísticas, que ocorrem durante todo o processo envolvido na experiência turística, desde o processo de planeamento e reserva da viagem, ao transporte para o destino, no próprio destino e no regresso a casa (Turco *et al.*, 1998; Mazars Turismo, 2003).

Neste contexto, o Turismo Acessível deve ser pensado e trabalhado no quadro de toda a cadeia de valor da actividade turística, procurando gradualmente tornar mais acessíveis espaços, edifícios, equipamentos, atracções e outros serviços do destino, mas valorizando também outros aspectos importantes, nomeadamente ao nível da informação e dos recursos humanos, cada vez mais importantes para a diferenciação e competitividade dos espaços turísticos (Devile, 2009).

O Turismo Acessível implica assim a oferta de respostas e de soluções integradas ao nível dos transportes e dos serviços no destino, o que pressupõe o envolvimento dos diferentes actores, do sector privado, associativo e público de diferentes áreas de actividade e não somente da do turismo.

### **3. ESTUDO EMPÍRICO**

#### **3.1. ENQUADRAMENTO DO PROJECTO “LOUSÃ: DESTINO DE TURISMO ACESSÍVEL” (LDTA)**

O concelho da Lousã pretende, com o desenvolvimento do projecto LDTA, impor-se como o primeiro destino de Turismo Acessível em Portugal. A Lousã tem uma longa tradição no domínio da acessibilidade e da inclusão das pessoas com deficiência e/ou incapacidade, cujo rosto tem sido a ARCIL: Associação para a Recuperação dos Cidadãos Inadaptados da Lousã, fundada em 1978. O trabalho desenvolvido por esta associação tem sido fundamental para a construção de uma cultura de acessibilidade, transformando mentalidades e inculcando o respeito pela diferença, ao mesmo tempo que vem alargando a sua esfera de actuação no apoio às pessoas com deficiência e/ou incapacidade e às suas famílias.

Em 2004 foi criada a Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade pela Câmara Municipal da Lousã, cuja actuação pugna pela melhoria da qualidade de vida das pessoas com incapacidade, sensibilizando os agentes locais e procurando dar voz ao grupo de pessoas que vivem e trabalham no concelho. Uma das iniciativas mais visíveis foi o lançamento do Selo Lousã Acessível, que permite identificar os estabelecimentos públicos e privados que preenchem os requisitos mínimos de acessibilidade, tendo até à data sido entregues cento e quarenta e três selos.

Outra iniciativa de relevo foi a organização do Congresso de Turismo Acessível realizado na Lousã em Abril de 2007. Este encontro permitiu alargar a discussão da incapacidade e do desenvolvimento turístico acessível, trazendo a debate casos de boas práticas que estimularam o interesse da comunidade empresarial, política e académica.

O projecto LDTA foi assim o culminar de um processo de desenvolvimento, que é agora assumido como aposta estratégica da Câmara Municipal da Lousã. Para operacionalizar este projecto, foi constituída uma Estrutura de Missão, coordenada por uma equipa técnica que integra diferentes actores locais da oferta turística e da área social, contando ainda com o apoio de especialistas nacionais e internacionais, numa filosofia de gestão participativa. O Plano de Acção definido, que se encontra ainda em fase de implementação, envolve diferentes níveis de intervenção no território, que estão a ser suportados por financiamentos comunitários (POPH e POVT). Neste plano estão contempladas operações de acessibilidade na dimensão turística (unidades de alojamento, restauração e similares, iniciativas de animação), na dimensão social (serviços de segurança, saúde e apoio humano, ajudas técnicas) e na dimensão territorial (intervenção nos principais pólos de atracção turística, acessibilidade dos equipamentos públicos e desenvolvimento de novas respostas de transporte adaptado).

#### **3.2. PERSPECTIVAS DOS AGENTES DO SECTOR DO TURISMO DA LOUSÃ**

##### **3.2.1. OBJECTIVOS**

No âmbito do projecto LDTA, e integrado no Plano Municipal de Promoção de Acessibilidades da Câmara Municipal da Lousã, foi desenvolvido o “Estudo do impacto do Turismo Acessível no

mercado de emprego da Lousã” (actividade número 9 do respectivo plano), em cuja equipa de investigação trabalhámos. Para dar resposta aos objectivos principais deste estudo<sup>1</sup> tornou-se importante investigar como o próprio projecto LDTA estava a ser desenvolvido e avaliado pelos agentes do sector do turismo do concelho. Pretendemos neste artigo apresentar estes relatos, bem como as propostas destes agentes para o sucesso futuro do projecto.

### 3.2.2. METODOLOGIA

A análise que apresentamos baseia-se na recolha de testemunhos e opiniões de dez entidades do sector turístico da Lousã, das quais oito integram a Estrutura de Missão do projecto LDTA. Três entidades são empresas do ramo hoteleiro, três da área da animação turística, duas do ramo da restauração, uma empresa ligada ao comércio e uma agência para o desenvolvimento turístico. Foram inquiridas de 22 de Dezembro de 2009 a 03 de Maio de 2010 através da técnica de questionamento por entrevista. A entrevista seguiu um guião semi-estruturado com questões de resposta de produção aberta e de escolha múltipla simples com categorias ordenadas (escala de Likert) dividido em três partes, a saber: “caracterização do turismo da Lousã e das necessidades de mão-de-obra no sector turístico”, “turismo e funcionários com deficiência” e “projecto «Lousã, destino de turismo acessível»”.

Neste artigo analisamos apenas dados provenientes da primeira e última partes, onde constavam unicamente questões de resposta aberta. Tendo em consideração a natureza qualitativa da informação, a ferramenta de análise de dados a que mais recorremos foi a análise de conteúdo qualitativa (Bardin, 1977).

### 3.2.3. RESULTADOS OBTIDOS

O projecto LDTA foi recebido de forma natural pela população da Lousã, que, como acima foi dito, há muitos anos a esta parte tem vindo a desenvolver uma cultura de acessibilidade que se faz sentir na vida pública, cívica e profissional. Tal factor histórico-cultural permitiu que os lousanenses facilmente compreendessem os objectivos concretos do projecto LDTA e dele se orgulhassem, contribuindo intrinsecamente para o seu desenvolvimento. Na verdade, apesar do Turismo Acessível não ter sido referido como um elemento caracterizador do posicionamento turístico da Lousã, foi mencionado por todos os entrevistados como uma linha de desenvolvimento turístico na região, por constituir um elemento de diferenciação e por ser uma aposta do município.

O turismo na Lousã foi então definido sobretudo como um “turismo de interior e de natureza”<sup>2</sup>, onde os elementos principais são a serra, as praias fluviais e as aldeias, e o turista da Lousã como um “turista de aventura e desportos radicais”, “turista de natureza e relaxamento” ou “turista de património”.

Os empresários que participaram neste estudo estão conscientes que o desafio do projecto LDTA consiste em manter estes principais pilares identitários do turismo da região e alargá-los a todos os cidadãos. Em cada uma das suas áreas de actividade, estes agentes turísticos são chamados a adaptar as suas ofertas, sejam elas de alojamento ou de desportos radicais, a turistas com deficiência ou incapacidade. Há assim a preocupação em criar espaços e desenvolver actividades para, entre outros, turistas com paralisia cerebral, turistas cegos, ou até para “Alguém que parte uma perna, um braço...que

<sup>1</sup> Concretamente a identificação de necessidades de mão-de-obra no sector do turismo, concorrentes ou potenciais, e o estabelecimento de relações entre estas necessidades e a formação especializada para pessoas com incapacidade.

<sup>2</sup> As aspas indicam categorias e subcategorias por nós construídas no processo de análise de conteúdo. Apresentaremos apenas as categorias ou subcategorias mais representadas.

tem uma perna engessada...até um carrinho de bebé...” (entrevista 5). O público-alvo do projecto LDTA é assim definido, de uma forma lata, como um turista com incapacidade.

Todos os entrevistados acreditam que os turistas com incapacidade esperam chegar à Lousã e não encontrar barreiras que dificultem a sua mobilidade. Esta “facilidade nos acessos” não só é referida por todos, como em cinco entrevistas é referida em primeiro lugar<sup>3</sup>, o que indica que os empresários supõem ser esta a mais forte expectativa destes turistas. Contudo, facilitar e adaptar não significa descaracterizar, e para um dos empresários esta é não só uma questão paisagística, mas também uma preocupação com o bem-estar do próprio turista:

“ não podemos estar a criar um mundo físico para os deficientes! Se não depois eles também se sentem... Eles também não são pessoas...? São normais! (...) Ele tem as limitações, como todos nós temos as limitações, não é? Acho que para as coisas mais essenciais, acho que sim! Que se arranjem condições para eles irem! Agora acho que não se pode querer fazer...se não nós olhamos para a Lousã um dia...e só vemos rampas e só vemos coisas...e acho que também os próprios deficientes também não se sentem bem, não é?” (entrevista 3)

Para além da questão da mobilidade, os inquiridos afirmam que é essencial poderem disponibilizar a estes turistas um apoio especializado que permita responder adequadamente a todas as suas necessidades. Registam-se já algumas experiências de colaboração em que os agentes turísticos activaram a ajuda técnica e humana da ARCIL para actividades de apoio à vida diária (AVD) como o banho ou um tratamento específico de um dos seus clientes, mas são ainda práticas muito pontuais que não conferem a este apoio especializado um carácter de permanência ou de disponibilidade imediata. Para os promotores de serviços turísticos da região da Lousã parece também importante desenvolver para este segmento turístico um conjunto de actividades que eles possam realizar, proporcionar-lhes um total acesso à informação sobre essas mesmas actividades e serviços disponíveis e recebê-los de uma forma igualitária, despreconceituosa.

Após a identificação, pelos entrevistados, das necessidades deste segmento turístico, recolhemos a percepção dos mesmos face aos meios que as suas empresas possuem para responder a este novo tipo de turista, quer ao nível das infra-estruturas, quer ao nível dos recursos humanos. Em ambos os sectores, as empresas dividem-se entre as que se consideram preparadas e as que se consideram fracamente preparadas.

Ao nível das “adaptações infra-estruturais ou de equipamentos”, cinco empresas salientam os recursos que os seus espaços já possuem para receber pessoas com incapacidade. Apesar de dois destes entrevistados referirem que nem todo o espaço é acessível e de um empresário apontar uma alteração que ainda necessita fazer, valorizam os aspectos positivos e as capacidades de resposta que já possuem ao nível infraestrutural. Por outro lado, embora reconheçam que já procederam a algumas alterações, cinco empresas consideram-nas insuficientes para uma boa capacidade de resposta. Uma dessas empresas – na área da animação - indica que essa incapacidade é superada pela adaptação pontual das actividades, mas uma reestruturação dos equipamentos não é uma preocupação nem está nos seus horizontes dada a falta de mercado. As outras duas empresas de animação, apesar de também sentirem essa falta de mercado, mostram-se preocupadas com a necessidade de adaptação dos equipamentos.

“... nós nunca tivemos um único pedido de um grupo que dissesse que as pessoas tinham deficiência, agora às vezes aparece uma pessoa com uma deficiência no meio do grupo, mas isso da mesma forma que aparece uma pessoa grávida (...) ou uma pessoa que não sabe nadar. Não são deficiências, são incapacidades (...) e nós adaptamos sempre, agora pronto, aí é uma pessoa num grupo, agora um grupo

<sup>3</sup> Em resposta à questão “Perante a possibilidade de chegarem à Lousã turistas com incapacidade, o que considera ser importante para responder às suas necessidades?”

todo com incapacidade, como nunca se colocou essa questão nós também nunca tivemos que pensar nela directamente.” (entrevista 9)

Em relação às “competências dos recursos humanos”, cinco entrevistados têm uma visão positiva acerca da preparação dos seus colaboradores. Estes empresários ancoram a sua avaliação sobretudo em termos da sensibilização humana dos seus trabalhadores, não negando, quando questionados sobre isso, a necessidade dos mesmos frequentarem formações especializadas. Se fundamentam a sua avaliação nas competências técnicas, como é o caso das restantes cinco empresas, esta subcategoria aparece de uma forma negativa. Apesar de reconhecerem que provavelmente a sensibilidade e a preparação dos trabalhadores lousanenses é superior à dos de outros destinos, salientam as competências em falta.

Aliado ao reconhecimento de algumas falhas na capacidade de resposta das entidades a este novo segmento turístico encontra-se a identificação das suas causas. Os dados por nós categorizados como “obstáculos à resposta das entidades” agrupam-se em três níveis não exclusivos de análise. Cinco empresas referem que aquilo que até agora mais as condicionou na melhoria do atendimento a estes públicos foi a questão financeira. As alterações necessárias têm custos avultados e as empresas não vislumbram um mercado de utilizadores que lhes permita o retorno desse investimento.

“Agora, eu vou gastar quanto a ter ali um elevador? Que rendimento é que eu vou ter? Isto é um negócio! Eu só posso gastar aqui 10 se tiver um retorno...! Temos que pensar assim...! E é assim que eu penso que é para pagar as minhas contas!” (entrevista 3)

Num segundo nível estão as dificuldades associadas com as barreiras naturais ou históricas. Embora se subentenda no discurso de mais entrevistados, três deles referem que estes constrangimentos justificam a dificuldade em fazer algumas das adaptações para uma acessibilidade total de pessoas com deficiência e/ou incapacidade.

“... nós não podemos transformar a natureza de forma a que entre uma cadeira de rodas num desfiladeiro rochoso, pronto, isso é um exemplo extremo claro.” (entrevista 9)

Na opinião de três empresários, a capacidade de resposta das empresas na Lousã é ainda dificultada por um outro motivo, a inexistência de coordenação entre as entidades que podem prestar um serviço aos turistas com incapacidade. Por vezes não se sabe quem são essas entidades, qual a sua disponibilidade ou qual o preço dos seus serviços.

“...nós temos que criar esse elo de ligação e criar essa estrutura e depois abrimos as coisas para fora. Acho que ainda não fizemos esse trabalho. (...) esse trabalho não está feito, lá está, na prática ainda não, percebe, se me aparecer aqui alguém, um grupo, eu vou ter que ir contactar a ARCIL, se tem transporte, se não tem...” (entrevista 6)

Após a identificação dos obstáculos, recolhemos sugestões dos nossos dez entrevistados no sentido de ultrapassar as referidas barreiras, desenvolver o projecto LDTA e melhorar a receptividade dos turistas com incapacidade.

Uma primeira proposta passa pela criação de “mais e melhores infra-estruturas e equipamentos” e para ela contribuem oito entrevistas. Esta subcategoria integra a replicação de experiências de sucesso ou a adaptação de mais quartos, a construção de um campo aventura totalmente acessível e com actividades adaptadas a cidadãos com incapacidade (proposta já avançada para a promoção do turismo na sua generalidade) e a criação de uma bolsa de equipamentos adaptados que todas as entidades possam utilizar.



Outra proposta passa pelo “reforço das competências técnicas dos recursos humanos”, o que segundo os entrevistados pode ser conseguido pela experiência de trabalho com um número crescente de pessoas com incapacidade ou pela frequência de pequenas formações específicas nesta matéria. Além das formações de âmbito local específicas para este tema, duas entidades concebem ainda a possibilidade da formação para o Turismo Acessível ser também uma componente da formação superior em turismo.

Os dados recolhidos agrupam-se não só em torno destas duas propostas sobre o que se deve fazer, mas revelam-nos também a maneira como, na opinião dos entrevistados, se podem pôr em prática.

“Reunir e coordenar esforços” é uma ideia presente nos discursos de cinco entidades, embora não seja directamente referida como uma proposta. Essa coordenação pode ser ao nível da formação, das acções ou simplesmente da delimitação de objectivos. As várias empresas de diferente natureza podem reunir energias e apoiar-se no serviço ao cliente, mas para isso é preciso que se estruturarem partilhem um vasto conjunto de informação, de modo a que esse apoio possa ser activado de forma rápida e eficaz.

Outra forma de alcançar as propostas sugeridas é a passagem por um “período de experimentação”, indicado por três entidades. Este período, de transição da teoria para a prática mas ainda anterior ao contacto directo com os clientes, servirá para o treino dos próprios recursos humanos, como já foi atrás referido, mas também para a adaptação dos próprios equipamentos e actividades.

“Cobaias... e o que é muito importante é depois de fazer, falar com eles, o que é que gostaram, o que é que não gostaram, onde é que vamos melhorar, o que é que podemos alterar, e se fosse ao contrário ou não, percebe? E isso é que... o feedback deles é que é muito importante para nós, e é assim, se calhar nós não damos valor a uma simples actividade e eles dão.” (entrevista 3)

Dado que para pôr em prática as acções sugeridas é necessário haver financiamento, e tendo este (ou a sua falta) sido identificado como um dos obstáculos à capacidade de resposta das empresas, reunimos por fim algumas propostas que visam directamente ultrapassar esta barreira. Cinco entrevistados referiram a necessidade de apoios financeiros, por nós designados “incentivos de arranque”, que têm em vista a quebra de um ciclo de não acção em que os turistas não chegam à Lousã porque não há ainda boas condições para os receber, e a as empresas da Lousã não procedem às alterações necessárias pois não vêem mercado que possibilite o retorno de tão grande investimento.

Esses incentivos devem, para os entrevistados, ter origem na estrutura que lidera o projecto LDTA e que o assumiu como estratégico para o concelho. A título de exemplo, foi sugerido que esses incentivos possam ter a forma de financiamento do investimento que se considera necessário cada empresa fazer, pelo menos parte desse custo, ou operacionalizar-se numa ajuda à captação deste novo segmento turístico através de um impulso promocional.

“... tipo «olha, muito bem, a Câmara fez aqui um investimento e vamos fazer o seguinte, vamos subsidiar este mercado durante cinco anos, ou seja vai-se fazer aqui, porque isto, vamos ver uma coisa, quanto é que custa para trazer uma pessoa por dia aqui? (...) muito bem, vamos dentro do programa e dentro dos recursos que vamos buscar à União Europeia, vamos fazer financiamento às entidades que trouxeram seus clientes. Olha, a pessoa fica no seu alojamento, a Câmara paga 50% ou paga 30%.» E permite que possamos trazer no início mais gente, porque ainda por cima aquilo é uma actividade, um lazer co-financiado.” (entrevista 7)

É importante referir que as avaliações e propostas apresentadas se encontram ancoradas à ideia global de que o projecto LDTA se encontra numa “fase de desenvolvimento inicial”, à qual sete entrevistados fazem referência. Esta fase inicial é responsável pelo pouco que ainda há a apresentar e pelo muito que

ainda falta fazer. Dois discursos apontam para o carácter demasiado teórico e ainda pouco prático do projecto. Ainda nesta linha, dois entrevistados consideram que nesta fase o destino não deveria já estar a ser tão divulgado, pois o número de pessoas que chega poderá ser superior à capacidade para as receber.

Contudo, e apesar dos constrangimentos associados à própria implementação do projecto, este é visto como uma aposta positiva para o concelho. Cinco entrevistados admitem que este é estratégico para o desenvolvimento local e quatro empresários consideram que a importância do mesmo reside na criação de um destino diferente dos outros e pioneiro no acolhimento do turista com incapacidade.

Todos os agentes turísticos concordam que o projecto LDTA pode criar novas oportunidades de negócio. Ao atrair mais pessoas e pessoas com necessidades diferentes pode ajudar a combater alturas de menor procura, como são os dias de semana e os meses de época baixa, e potencia o crescimento de empresas já existentes, por se adaptarem e criarem novos produtos ou serviços, ou mesmo a criação de novas empresas<sup>4</sup> que respondam a estas novas necessidades.

#### 4. CONCLUSÃO

Para se afirmar efectivamente como destino turístico, o concelho da Lousã precisa de se organizar de uma forma sistemática, concertada entre os agentes, de forma a poder captar mais turistas, tenham ou não incapacidade. As entrevistas realizadas aos agentes do Turismo da Lousã permitiram retirar algumas conclusões sobre a forma com estes agentes percebem o projecto LDTA.

A importância do projecto é reconhecida por todos, sobretudo pelas oportunidades que potencia e pelo pioneirismo que lhe está associado. No entanto, também foi possível evidenciar algum ceticismo quanto à capacidade competitiva do projecto LDTA para se afirmar no curto prazo. As razões apontadas para tal situam-se essencialmente ao nível da viabilidade do investimento para efectuar as adaptações necessárias, aliadas aos obstáculos financeiros das empresas, e também ao nível da capacidade de liderança do projecto.

A necessidade de coordenação entre as entidades que podem prestar um serviço aos turistas com incapacidade foi evidenciada, bem como a necessidade de criar mecanismos de partilha de informação que permitam o acesso eficaz aos serviços disponibilizados pelas empresas locais, aos equipamentos disponíveis e à disponibilidade de monitores especializados a vários níveis.

O projecto LDTA poderá vir a ser estratégico para o concelho da Lousã, ideia partilhada pela maior parte dos actores locais inquiridos. O modelo de gestão definido terá que ser capaz de ultrapassar a dificuldade de cooperação identificada, até porque a abordagem sistémica que se defende no Turismo Acessível é a pedra basilar para se alcançar com sucesso os objectivos desta abordagem de desenvolvimento turístico.

#### BIBLIOGRAFIA

BARDIN, L. (1977), *Análise de conteúdo*, Edições 70, Lisboa.

---

<sup>4</sup> O “crescimento de empresas já existentes” é uma subcategoria construída através das reflexões de sete entrevistados, enquanto a subcategoria “criação de novas empresas” reflecte a opinião de dois agentes turísticos.

- BUHALIS, D., MICHOPPOULOU, E., EICHHORN, V., AND MILLER, G. (2005), *Accessibility market and stakeholder analysis - One-StopShop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*, University of Surrey, Surrey.
- BURNETT, J. J., AND BAKER, H. B. (2001), “Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer”, *Journal of Travel Research*, 40, 4–11.
- DANIELS, M. J., RODGERS, E. B., AND WIGGINS, B. P. (2005); “ ‘Travel Tales’: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with disabilities”, *Tourism Management*, 26, 919-930.
- DARCY, S., AND BUHALIS, D. (2011), “Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism”, in Darcy, S., AND Buhalis D.,(eds) *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol, 1-20.
- DARCY, S., AND DICKSON, T. (2009), “A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences”, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, 32-44.
- DARCY, S., CAMERON, B., AND PEGG, S. (2010), “Accessible Tourism and Sustainability: a discussion and case study”, *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (4), 515-537.
- DARCY, S., CAMERON, B., DWYER, L., TAYLOR, T., WONG, E., AND THOMSON, A. (2008), “*Visitor accessibility in urban centres*”, [http://sustainabletourismcercmail3.com/1/424209/s4i6d21/www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=cCMY\\_2fyZbJAjkr2Vy5LopCg\\_3d\\_3d](http://sustainabletourismcercmail3.com/1/424209/s4i6d21/www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=cCMY_2fyZbJAjkr2Vy5LopCg_3d_3d), acedido 10/12/2008.
- DEVILE, E. (2003), *Necessidades de informação turística para pessoas com mobilidade reduzida: o caso dos deficientes físicos*, Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro.
- DEVILE, E. (2009), “O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado”, *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 39-46.
- DWYER, L., FORSYTH, P., AND SPURR, R. (2004), “Evaluating tourism's economic effects: new and old approaches”, *Tourism Management*, 25(3), 307–317.
- FUJIURA, G. L., AND RUTKOWSKI-KMITTA, V. (2001), “Counting Disability”, in Albrecht, G. L., Seelman, K. D., AND Bury, M., (eds) *Handbook of Disability Studies*, Sage Publications, Thousand Oaks, 69-96.
- MAZARS TURISMO (2003), *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*, Marcos Pérez, D. e González Velasco, D., Colección CERMI n.º 4, Comité Español de Representantes de Personas con Deficiencias (Editor).
- MIDDLETON, V. T., AND HAWKINS, R. (1998), *Sustainable tourism: a marketing perspective*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- MONTES, R., AND ARAGALL, F. (2009), “Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade de Negócio”, *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 141-145.
- MURRAY, M., AND SPROATS, J. (1990), “The disabled traveller: Tourism and disability in Australia”, *Journal of Tourism Studies* 1(1), 9–14.
- PACKER, T., SMALL, J., AND DARCY, S. (2008), *Tourist Experiences of Individuals with Vision Impairment*, CRC for Sustainable Tourism, Sidney.
- RAY, N. M., AND RYDER, M. E. (2003), “Eabilities’ tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled”, *Tourism Management*, 24 (1), 57–72.
- SHAW, G., AND COLES, T. (2004), “Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey”, *Tourism Management*, 4, 397-403.
- TURCO, D. M., STUMBO, J., AND GARNCARZ, N. (1998), “Tourism Constraints for People with Disabilities”, *Parks & Recreation*, 33(9), 78-84.
- YAU, M. K.-S., MCKERCHER, B., AND PACKER, T. L. (2004), “Traveling with a Disability - More than an Access Issue”, *Annals of Tourism Research*, 31, 946–960.