



TURISMO ACESSÍVEL E COMPLIANCE

Leonilde Rodrigues Dias Olim¹
Andreia Nicole Pereira Carvalho²
Sancha de Carvalho e Campanella³

Resumo

O conceito de Turismo Acessível reconhece que o turismo é para todos e que, portanto, todos devem poder usufruir de produtos e serviços turísticos. Este conceito não se traduz apenas em benefícios para os turistas, uma vez que proporciona uma melhoria da qualidade de vida da população local, que beneficia da criação de melhores condições de acessibilidade. A promoção da acessibilidade constitui uma condição fundamental para o pleno exercício de direitos de cidadania consagrados na Constituição Portuguesa. Ainda que haja uma consciencialização cada vez maior para a necessidade de tornar os espaços mais acessíveis, traduzida no cumprimento das diretrizes e normas legislativas europeias, constata-se ainda inúmeras lacunas e exemplos de exclusão. As medidas que são necessárias para garantir a efetivação de direitos são passíveis de ser operacionalizadas tendo por base exemplos de boas práticas. Nesse sentido, este artigo analisa boas práticas implementadas na Região Autónoma da Madeira. Apesar destas medidas promotoras da inclusão, verifica-se ainda que estas são insuficientes para responder às necessidades dos cidadãos com deficiências, limitações ou incapacidade. Ainda assim, importa referir que o destino Madeira tem vindo a reforçar a sua oferta enquanto destino acessível, no sentido de potenciar a procura pela região como destino inclusivo.

Palavras-chave: Turismo Acessível, *Compliance*; Inclusão.

Revista Pan-Americana de Direito

ISSN: 2764-2305

Data de aceite: 20/11/2022

<https://doi.org/10.37497/RPD.v2i1.73>

Organizado pelo Dr. Fabrizio Bon Vecchio Presidente do
Instituto Ibero-americano de Compliance - IIAC com o Instituto
Superior de Administração e Línguas — ISAL

¹ Licenciada em Línguas e Literaturas Modernas, Inglês/Alemão, Universidade de Lisboa (Portugal). Centro de Investigação do Instituto Superior de Administração e Línguas – ISAL, Portugal. E-mail: leonilde.olim@isal.pt

² Doutoranda em Turismo pela Universidade de Aveiro – UA, (Portugal). Centro de Investigação do Instituto Superior de Administração e Línguas – ISAL, Portugal. E-mail: andreia.carvalho@isal.pt

³ Doutoranda em Ciências Económicas Empresariais, Universidade dos Açores, (Portugal), Centro de Investigação do Instituto Superior de Administração e Línguas – ISAL, Portugal. E-mail: scanpanella@isal.pt

AFFORDABLE TOURISM AND COMPLIANCE

Abstract

The concept of Accessible Tourism recognises that tourism is for everyone and, therefore, everyone should be able to enjoy tourism products and services. This concept not only translates into benefits for tourists, as it provides an improvement in the quality of life of the local population, who benefits from the creation of improved accessibility conditions. Promoting accessibility is a fundamental condition for the full exercise of citizenship rights enshrined in the Portuguese Constitution. Although there is growing awareness of the need to make spaces more accessible, translated into compliance with European guidelines and legal standards, there are still numerous gaps and examples of exclusion. The measures which are necessary to guarantee the enforcement of rights can be operationalised based on examples of good practices. In this sense, this paper analyses good practices of inclusion implemented in the Autonomous Region of Madeira. Even though these measures promote inclusion, it is still verified that they are insufficient to respond to the needs of citizens with disabilities, limitations or incapacity. Even so, it should be noted that Madeira has been increasingly strengthening its offer as an accessible destination, in order to boost demand for the region as an inclusive destination.

Keywords: Accessible Tourism, Compliance, Inclusion.

1. INTRODUÇÃO

Sendo o lazer um direito de todos os cidadãos, assegurado pela Constituição, o turismo deve estar ao alcance de todos, sem que nenhum grupo da população seja excluído. Todavia, atualmente, o turismo ainda não é uma atividade acessível a todos os cidadãos, em especial a pessoas com alguma limitação de natureza motora, visual, auditiva ou intelectual (Santana & Lima, 2018; Araújo, 2011). São poucos os destinos que vão ao encontro das exigências e peculiaridades do turista com necessidades específicas de acessibilidade (Santana & Lima, 2018).

Segundo um estudo da Rede Europeia para o Turismo Acessível (2015), menos de 10% dos fornecedores de turismo na Europa oferecem serviços turísticos acessíveis, ainda que a procura por esses serviços tenda a aumentar em virtude do envelhecimento da população.

O cumprimento (*compliance*) de decretos-lei que obrigam à adaptação de espaços públicos têm contribuído significativamente para a acessibilidade de pessoas com incapacidade. O turismo acessível não se traduz apenas em benefícios para os turistas, mas também na melhoria da



qualidade de vida da comunidade local, que beneficia da criação de melhores condições de acessibilidade (Devile, 2009).

2. O CONCEITO DE TURISMO ACESSÍVEL

O conceito de turismo acessível reconhece que o turismo é para todos e que, por isso, todos devem poder usufruir da oferta turística. Nesse sentido, as infraestruturas usadas pelos turistas devem ser livres de quaisquer barreiras arquitetônicas. Medidas como a facilitação de acesso num local de passagem, a melhoria da sinalização e a utilização de equipamentos portáteis podem fazer toda a diferença para pessoas com algum tipo de incapacidade (Devile, 2009).

A investigação sobre a relação entre turismo e deficiência tem vindo a receber cada vez mais atenção nas últimas duas décadas (Buhalis & Darcy, 2011). Este fenómeno recente foi examinado em detalhe pela primeira vez na literatura sobre restrições de lazer (Smith, 1987). A partir daí, emergiram diversos estudos individuais sobre a procura, a oferta e a organização de viagens para pessoas com deficiência. Mais recentemente, este tema começou a amadurecer com uma conceptualização que procurou dar sentido aos estudos individuais e fornecer uma estrutura geral para a compreensão dos fenómenos (Eleni et al., 2015).

O turismo acessível pretende, portanto, possibilitar que pessoas com alguma necessidade específica possam desempenhar as suas atividades de lazer de forma independente e com igualdade e dignidade, através da oferta de produtos ou serviços turísticos adequados (Buhalis & Darcy, 2011).

Sibirino e Figueiredo (2015) destacam que as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida têm direito ao acesso a qualquer lugar, inclusive para a prática do lazer e turismo, de acordo com a Resolução nº48/96, de 20/12/93, sobre as Normas de Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas (Santana & Lima, 2018).

O Plano Estratégico Nacional do Turismo (2007) aponta como fundamental o desenvolvimento de uma oferta turística acessível que dê oportunidade a todos de utilizar a oferta diferenciadora de Portugal (PENT, 2007).

Neste contexto, a comunicação assume um papel extremamente importante. É fundamental que a informação sobre os serviços acessíveis atinja potenciais mercados de pessoas com incapacidade, visando minimizar a sua perceção do risco do usufruto de tais serviços (Devile, 2009; Mayordomo-Martínez et al., 2019).

3. O PÚBLICO-ALVO

De acordo com o estudo “European Union Labour Force Survey”, realizado pela União Europeia, a população da Europa entre os 15 e os 64 anos com algum tipo de deficiência representa 14% da população mundial, o que se traduz em cerca de 45 milhões de potenciais clientes para o mercado do turismo acessível (Mayordomo-Martínez et al., 2019).

Cerca de 120 milhões de cidadãos da União Europeia são, em maior ou menor grau, afetados por uma deficiência. Prevê-se que este número venha a aumentar gradualmente, devido ao envelhecimento demográfico (Accessible Portugal).

Só em Portugal, um país de pequena dimensão com cerca de 10 milhões de habitantes, existem cerca de 2,5 milhões de idosos, 1 milhão de pessoas com deficiência, 550 mil crianças com menos de 5 anos de idade e outros milhares de pessoas com limitações temporárias ou definitivas (Accessible Portugal). Mais concretamente, existem em Portugal 1 792 719 pessoas com deficiência, quer ela seja visual, motora, mental ou auditiva. Isto significa que 17% da população portuguesa enfrenta algum tipo de dificuldade nas suas atividades diárias, nomeadamente a andar, subir escadas, falar/ouvir, memorizar, ou a alimentar-se. De acordo com os resultados dos Censos 2021 (ainda não divulgados), 61% desta população são do sexo feminino e 39% do sexo masculino (Fricon, 2021).

Tendo por base estes dados, é importante que a oferta turística acessível não inclua apenas pessoas com algum tipo de deficiência, mas também todos os cidadãos que apresentem incapacidade ou mobilidade reduzida temporária, fruto de um acidente ou doença, bem como grávidas, famílias com crianças pequenas, idosos e pessoas com excesso de peso (Devile et al., 2011; Devile, 2012; Santana & Lima, 2018).

O turista com necessidades de acessibilidade procura a inclusão e a vivência de novas experiências que só são possíveis através de equipamentos e serviços acessíveis e de qualidade (Smith et al., 2013).

As pessoas com deficiência participam menos nas várias formas de participação social (Barnes, Mercer, & Shakespeare, 2010), não por falta de desejo de participar, mas por práticas discriminatórias que não possibilitam a sua inclusão (Darcy & Taylor, 2009).

4. O TURISMO ACESSÍVEL E O DESENHO UNIVERSAL

Buhalis & Darcy (2011) definem o turismo acessível como “uma forma de turismo que envolve processos colaborativos entre as partes interessadas que permite às pessoas com requisitos de acesso, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas de acesso, funcionarem de forma independente e com equidade e dignidade através da entrega de produtos, serviços e ambientes turísticos concebidos universalmente.” (Darcy & Dickson, 2009, p. 34).

Esta definição adota uma abordagem abrangente, que reconhece que o desenvolvimento de destinos inclusivos e experiências acessíveis também beneficiam outros segmentos da população (Buhalis & Darcy, 2011).

Buhalis & Darcy (2011) sugerem que, para desenvolver futuros destinos de turismo acessível, o planejamento estratégico dos gestores de destinos deve ser feito do ponto de vista do desenho universal.

O desenho universal é definido pela Convenção da ONU como a concepção de produtos, programas e ambientes a serem utilizados por todos sem a necessidade de adaptação ou design especializado. Este conceito pretende simplificar a vida de todas as pessoas de todas as idades, tamanhos e capacidades. A abordagem do design universal vai além do design tradicional, que tende a se concentrar no utilizador "médio". Este conceito integra os requisitos de acessibilidade da população, para que um maior número de pessoas possa usufruir de produtos e serviços sem a necessidade de adaptações (Mace, 1985). A aplicação dos princípios do design universal pode contribuir para aumentar os mercados-alvo dos destinos, tornar as experiências mais acessíveis, reduzir a sazonalidade e apoiar a competitividade dos destinos, ao mesmo tempo que contribui para a inclusão social (Buhalis, 2000).

5. A ACESSIBILIDADE COMO FATOR COMPETITIVO DO DESTINO TURÍSTICO

A oferta de serviços turísticos acessíveis assume-se como uma vantagem competitiva dos destinos. Esta diferenciação é feita tendo por base a inclusão social. Além de reforçar a sua posição competitiva, a associação de um determinado destino à acessibilidade melhora a sua imagem (Devile et al., 2011). Enquanto vantagem competitiva, o turismo acessível apresenta-se como um diferencial de um destino com relação aos seus concorrentes (Smith et al., 2013).

Este segmento da população apresenta muitas vantagens para os destinos acessíveis. Entre elas, a disponibilidade de tempo, o longo período de permanência no destino, o gasto médio superior à média e a forte tendência à fidelização quando satisfeitos com o produto ou serviço, até mesmo pela dificuldade atual de encontrar oferta adequada (Smith et al., 2013).

Motivados a sair de casa em busca de novas experiências, e de maneira cada vez mais independente, o turista acessível muda os padrões de consumo. Contudo, atrair este público específico exige um planejamento cuidadoso e uma adaptação constante às tendências turísticas de acessibilidade (Santana & Lima, 2011; Smith et al., 2013).

6. O POTENCIAL ECONÓMICO DO TURISMO ACESSÍVEL

Mais de 80% dos turistas com mobilidade reduzida viajam com familiares e/ou amigos (Buhalis et al., 2005), o que origina um efeito multiplicador e, conseqüentemente, cria um mercado significativo (Devile et al., 2011). Contudo, este potencial económico do turismo acessível é, ainda, relativamente desconhecido e, por isso, ignorado pelos prestadores de serviços turísticos (Devile et al., 2011).

Os turistas com mobilidade reduzida apresentam um elevado nível de fidelização, já que, uma vez satisfeitos, tendem a regressar aos destinos acessíveis que lhes proporcionam uma oferta de experiências sem barreiras (Burnett & Baker, 2001).

O envelhecimento da população dos países desenvolvidos e o aumento progressivo do rendimento das pessoas com deficiência e/ou incapacidade levará a um aumento significativo de pessoas com mobilidade reduzida com condições económicas para viajar (Devile et al., 2011).

Além disso, o turismo acessível “pode contribuir para combater a sazonalidade da rede hoteleira em períodos de baixa ocupação, movimentar os setores que se beneficiam com o aumento do fluxo de viajantes, além de potencializar o produto turístico pela inclusão social, erradicação da pobreza e acesso à informação” (Kiefer & Carvalho, 2013).

7. A ABORDAGEM HOLÍSTICA DO TURISMO ACESSÍVEL

São inúmeras as barreiras que impossibilitam ou condicionam a participação de pessoas com deficiência e/ou incapacidade na oferta turística, ao longo de todo o processo envolvido na

experiência, desde o processo de planejamento da viagem, ao transporte para o destino, além das barreiras no próprio destino e no regresso a casa (Turco et al., 1998; Mazars Turismo, 2003).

Nesse sentido, Darcy et al. (2008) defendem uma abordagem holística na oferta de experiências acessíveis no destino turístico, o que significa que as organizações turísticas devem considerar mais do que simplesmente as condições do acesso físico. A experiência turística total não se resume apenas ao transporte, alojamento e atividades acessíveis (Buhalis & Darcy, 2011). A disponibilidade de informação adequada e recursos humanos preparados para acolher este público-alvo é cada vez mais relevante para a diferenciação e competitividade dos destinos (Devile, 2003; Devile, 2009).

O turista com deficiência atribui muita importância às informações prévias do local, para evitar situações desagradáveis quando viaja (Santana & Lima, 2018). Abandonar o ambiente cotidiano e viajar pode criar grande ansiedade para este público-alvo (Darcy, 1998). As pessoas com deficiência têm rotinas para lidar com quaisquer dificuldades e limites que conheçam. Isso não se aplica a novos ambientes durante a viagem, onde não têm conhecimento prévio das potenciais barreiras a enfrentar e estratégias para superá-las. Um estudo europeu (GfK, 2015) sugere que cerca de metade das pessoas com deficiência não viaja nas férias, devido a uma combinação de falta de informação fiável, falta de recursos financeiros e más experiências anteriores.

O desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis implica uma mobilização, não só dos atores locais do sector do turismo, mas também de outros setores, de forma a abranger os diversos serviços que compõem a oferta turística (Devile et al., 2011).

Compete aos responsáveis de turismo a oferta de instalações físicas e equipamentos acessíveis e adaptados, pessoal com formação e serviços compatíveis e ambientes com segurança e qualidade. As adaptações em infraestrutura e equipamentos não são suficientes, se a forma de tratamento das pessoas com deficiência não forem também alvo de atenção e preparação, com sensibilização e formação adequada para quem trabalha no setor do turismo (Relatório Mundial sobre a Deficiência, 2011).

8. O TURISMO E O CUMPRIMENTO DAS LEIS EM VIGOR

As pessoas com deficiência enfrentam diariamente barreiras que afetam a sua participação em diversos setores da economia, entre eles o turismo. A acessibilidade é vista por este segmento

da população como um pré-requisito de participação (Accessible Portugal), pois apenas com espaços, serviços e produtos acessíveis é que as pessoas com deficiência podem usufruir da oferta turística de um destino.

A sua participação e inclusão nas mais diversas esferas da sociedade é assegurada pela Constituição da República Portuguesa, que reconhece que todas as pessoas são iguais em direitos, conforme consta no artigo 13.º, ainda que sejam consideradas e respeitadas nas suas diferenças. No n.º 1 do artigo 26.º desta Constituição, são reconhecidos a todos os cidadãos e todas as cidadãs “os direitos à identidade pessoal, ao desenvolvimento da personalidade, à capacidade civil, à cidadania, ao bom nome e reputação, à imagem, à palavra, à reserva da intimidade da vida privada e familiar e à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação”. Este artigo é fortalecido pelo artigo 71.º, que assegura o reconhecimento dos direitos e deveres das pessoas com deficiência e estabelece que o Estado tem o dever de promover uma política nacional de prevenção, tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência, bem como apoiar as suas famílias.

De forma a minimizar as barreiras diárias enfrentadas por estes cidadãos e cidadãs, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência⁴ define obrigações em termos de acessibilidade e exige que os estados-membros da União Europeia tomem as medidas necessárias para garantir a acessibilidade (Accessible Portugal). Esta Convenção representa um instrumento vinculativo para Portugal e tem como objetivo promover, proteger e garantir os direitos humanos e liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, promovendo o respeito pela sua dignidade inerente e reconhecendo a sua autodeterminação. Estes princípios vêm a ser reforçados, especialmente com a ratificação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em 2009.

A conformidade com estas normas permite que as pessoas com deficiência acedam a todas as áreas de participação social, já que o artigo 30.º desta Convenção reconhece especificamente a vida cultural como uma parte importante da cidadania de qualquer pessoa. Isto inclui atividades de recreação, lazer, artes, desporto e turismo (Buhalis & Darcy, 2011).

No seguimento dos princípios internacionais orientadores, Portugal aprova a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025, através da Resolução do Conselho

4 Resolução da Assembleia da República n.º 57/2009: Aprova o Protocolo Opcional à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. (2009). Diário da República n.º 146, Série I de 30/07/2009. <https://files.dre.pt/1s/2009/07/14600/0492904933.pdf>

de Ministros n.º 119/2021 de 31 de agosto⁵. Esta Estratégia Nacional tem como ponto de partida o respeito pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais consagrados na Constituição da República Portuguesa, assim como os princípios e disposições reconhecidos nas bases da prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiência da Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto⁶. Esta lei consagra princípios como os da singularidade, cidadania, não discriminação, autonomia, informação, participação, globalidade, qualidade, primado da responsabilidade pública, transversalidade, cooperação e solidariedade. Na defesa da inclusão transversal das pessoas com deficiência, a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 reservou o seu Eixo Estratégico n.º 7 para a “cultura, desporto, turismo e lazer”, com o objetivo específico de melhorar o acesso a espaços de lazer e recursos turísticos, bem como a eventos culturais, lúdicos, recreativos e desportivos.

Estruturante para abordarmos o turismo acessível é a Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto⁷, que proíbe e pune a discriminação, quer seja direta ou indireta, em razão da deficiência e que determina a obrigatoriedade de proporcionar iguais condições a todos os que pretendem usufruir da oferta turística disponível, garantindo a ausência de qualquer prática ou forma de discriminação, seja ela direta ou indireta.

É, assim, através dos direitos consagrados na Constituição da República, das leis que proíbem a discriminação, dos decretos-lei que obrigam à adaptação de espaços públicos, das portarias que explicam os procedimentos, das Convenções da ONU e das resoluções do Conselho de Ministros que recomendam aos sucessivos governos que apliquem a lei que a acessibilidade tem vindo a tornar-se cada vez mais uma realidade para um maior número de pessoas. Estes esforços a nível regulamentar são um reflexo da crescente consciencialização para a necessidade de tornar a oferta turística mais acessível a todos.

Fruto desta crescente consciencialização, Portugal tem vindo a tornar a sua oferta turística cada vez mais acessível a todos. No âmbito da Feira Internacional de Turismo 2020, em Madrid, a Organização Mundial do Turismo (UNWTO) e a Fundação ONCE distinguiram os melhores “Destinos

⁵ Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2021: Aprova a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025. (2021). Diário da República n.º 169, Série I de 31/08/2021. <https://files.dre.pt/1s/2021/08/16900/0000300071.pdf>

⁶ Lei n.º 38/2004: Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência. (2004). Diário da República n.º 194, Série I-A de 18/08/2004. <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/38-2004-480708>

⁷ Lei n.º 46/2006: Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde. (2006). Diário da República n.º 165, Série I de 28/08/2006. <https://files.dre.pt/1s/2006/08/16500/62106213.pdf>

Turísticos Acessíveis”. Nesta primeira edição, Portugal foi distinguido, em virtude da importância que tem atribuído à acessibilidade e do seu envolvimento no desenvolvimento e implementação de produtos e serviços turísticos acessíveis a todos (UNWTO, 2020).

É importante referir que Portugal faz parte da Organização Mundial do Turismo (OMT) desde 1976 e que esta é, desde 2003, uma agência especializada das Nações Unidas. Esta organização promove a implementação do Código Mundial de Ética do Turismo (Global Code of Ethics for Tourism)⁸. No seu artigo 7º, este código propugna por um direito universal ao turismo como corolário do direito ao repouso e ao lazer, consagrado no artigo 24º da Declaração Universal dos Direitos do Homem, assim como no artigo 7.º do Pacto Internacional sobre Direitos Económicos, Sociais e Culturais, que reforça no seu n.º 4 que o turismo para pessoas com deficiência deve ser incentivado e facilitado.

Ciente da importância crescente destas questões, a Estratégia Nacional para o Turismo 2027 (ET27)⁹, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 134/2017 de 27 de setembro de 2017¹⁰, propõe em quase todos os seus eixos de intervenção um turismo acessível.

A legislação avulsa criada com o objetivo de promover a acessibilidade e as condições de bem-estar e segurança das pessoas com deficiência é vasta, o que impulsiona significativamente o turismo inclusivo. Neste âmbito, Portugal tem transposto para a ordem jurídica interna diversos regulamentos do Conselho da Europa referente à mobilidade nos transportes, nomeadamente o Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro (referente ao transporte ferroviário), o Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro (respeitante ao transporte rodoviário), o Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro (transporte marítimo) e o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento e do Conselho, de 5 de julho de 2006 (referente ao transporte aéreo). É notório o esforço europeu, e mais concretamente nacional, a nível regulamentar para tornar a sua oferta turística cada vez mais acessível a todos, apesar de o acesso aos produtos e serviços turísticos não serem ainda uma realidade para todas as pessoas com incapacidade.

⁸ Organização Mundial do Turismo (1999). *O Código Mundial de Ética do Turismo*. https://www.hoteis-portugal.pt/docs/content/CTfgpevCQzOMZX8ueNSVtddbvxAbp_Fx.pdf

⁹ Turismo de Portugal I.P. (2017). *Estratégia Turismo 2027*. <http://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/estrategia-turismo-2027.pdf>

¹⁰ Resolução da Assembleia da República n.º 229/2017: Recomenda ao Governo que denuncie junto do Secretariado da Convenção de Espoo a violação da referida Convenção por parte de Espanha (2017). Diário da República n.º 187, Série I de 27/09/2017. <https://files.dre.pt/1s/2017/09/18700/0552205532.pdf>

9. A ACESSIBILIDADE NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Ainda que muitas infraestruturas no Funchal, capital da ilha da Madeira, estejam devidamente equipadas para receber pessoas com mobilidade reduzida, as ruas e os passeios mantêm os antigos pavimentos em pedra, o que condiciona a circulação de pessoas com necessidades especiais. Ainda assim, há um maior esforço por parte das autarquias para adaptar os espaços e equipamentos a este público (Visit Madeira).

A maioria das unidades hoteleiras da Região Autónoma da Madeira (RAM) possui elevadores, rampas de acesso e boas condições de acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida. Quanto aos transportes públicos urbanos, estes fornecem veículos ou acessos adaptados para pessoas com limitações motoras. É de salientar que a RAM e particularmente a cidade do Funchal têm vindo a apostar na adaptação da sua rede de transportes. Além disso, um conjunto de espaços de lazer e cultura no Funchal encontram-se adaptados para acolher pessoas com mobilidade reduzida ou com outro tipo de deficiência (Visit Madeira).

Neste contexto, o destino Madeira tem vindo a reforçar cada vez mais a sua oferta enquanto destino acessível, no sentido de potenciar a procura pela região como destino inclusivo para todos (Visit Madeira).

10. CONCLUSÕES

A imagem de um destino turístico, ao ser associada ao turismo acessível, fornece uma oportunidade de diferenciação e atração de visitantes, em detrimento de outros destinos que não possuem estas características (Smith et al., 2013).

Contudo, no contexto atual, grande parte da oferta turística não está devidamente preparada para o público com necessidades de acessibilidade. Ainda que seja notório o progresso que tem vindo a ser feito em termos de acessibilidade, o acesso das pessoas com incapacidade aos produtos e serviços turísticos continua a ser insuficiente (Devile, 2012). Por essa razão, os destinos que estiverem preparados para atender esse público possuem uma vantagem competitiva relativamente aos demais (Smith et al., 2013).

O cumprimento de leis que proíbem a discriminação e decretos-lei que obrigam à adaptação de espaços públicos têm contribuído significativamente para a acessibilidade de pessoas com

incapacidade. Ainda assim, se hoje a maior parte dos equipamentos ou serviços turísticos cumpre apenas requisitos exigidos por lei, em breve irão competir para servir as necessidades de um público que tem poder económico, tempo e vontade de viajar (Chan, 2010; Buhalis & Darcy, 2011; FMET, 2004; DCMS, 2010). A longo prazo, prevê-se que outros destinos que neste momento não são acessíveis tornar-se-ão, quer seja para cumprir exigências legais, ou por reconhecer que este é um mercado com potencial económico. A tendência será, portanto, a oferta estar cada vez mais preparada para atender as necessidades deste segmento de mercado (Smith et al., 2013).

REFERÊNCIAS

Araújo, L. A. D. (2011). *A proteção constitucional das pessoas com deficiência* (4.ª ed., pp. 59-60). Brasília: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência.

Castelli, G. (2006). *Gestão Hoteleira* (p. 2). São Paulo: Saraiva.

Devile, E., Garcia, A., Carvalho, F., & Neves, J. (2012). Turismo Acessível em Portugal – Estudo de boas práticas. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 17/18.

Devile, E., Jesus, F., Cruz, & A. I., O Desenvolvimento de Turismo Acessível na Lousã: Perspetivas dos Agentes Locais do Sector do Turismo. *Book of proceedings Vol. I – International Conference on Tourism & Management Studies – Algarve 2011*.

Domínguez Vila, T., Darcy, S., & Alén González, E., Competing for the disability tourism market – a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 2015. 47(1), pp. 261-272.

Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have, *Journal of Tourism Futures*, Vol. 1 (3), pp. 179 – 188, <http://dx.doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>.

Fricon. (2021). *Dia 03 de Dezembro celebra-se o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência*. <https://www.fricon.pt/dia-internacional-das-pessoas-com-deficiencia-fricon/>

Kiefer, S.F.W., & De Carvalho, M.C.M.H. (2013). Turismo acessível e incluso - uma realidade possível. *Revista do Ministério Público do Estado de Goiás, Goiânia, ano XVI*, 26, p. 305-326.

Lei n.º 38/2004: Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência. (2004). Diário da República n.º 194, Série I-A de 18/08/2004. <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/38-2004-480708>

Lei n.º 46/2006: Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde. (2006). Diário da República n.º 165, Série I de 28/08/2006. <https://files.dre.pt/1s/2006/08/16500/62106213.pdf>

Organização Mundial do Turismo (1999). *O Código Mundial de Ética do Turismo*. https://www.hoteis-portugal.pt/docs/content/CTfgpevCQzOMZX8ueNSVtddbvxAbp_Fx.pdf

Pérez, D. M., & Velasco, D.J.G. (2003). Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos (Ed. Mazars Turismo). *Coleção CERMI*, 4. Comité Espanhol de Representantes de Pessoas com Deficiências.

Resolução da Assembleia da República n.º 229/2017: Recomenda ao Governo que denuncie junto do Secretariado da Convenção de Espoo a violação da referida Convenção por parte de Espanha (2017). Diário da República n.º 187, Série I de 27/09/2017. <https://files.dre.pt/1s/2017/09/18700/0552205532.pdf>

Resolução da Assembleia da República n.º 57/2009: Aprova o Protocolo Opcional à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. (2009). Diário da República n.º 146, Série I de 30/07/2009. <https://files.dre.pt/1s/2009/07/14600/0492904933.pdf>

Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2021: Aprova a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025. (2021). Diário da República n.º 169, Série I de 31/08/2021. <https://files.dre.pt/1s/2021/08/16900/0000300071.pdf>

Santana, W., & Lima, L., O Turismo Acessível como fator competitivo do destino turístico inteligente. *Revista Expressão Científica – Edição Especial Comtur*, 2018.

Turco, D. M., Stumbo, J., & Garncarz, N. (1998). Tourism Constraints for People with Disabilities. *Parks & Recreation*, 33(9), 78-84.

Turismo de Portugal I.P. (2017). *Estratégia Turismo 2027*. <http://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/estrategia-turismo-2027.pdf>

UNWTO. (2020). *UNWTO and Fundación ONCE deliver international recognition of ‘accessible tourist destinations’ at FITUR*. <https://www.unwto.org/unwto-and-fundacion-once-deliver-international-recognition-of-accessible-tourist-destinations-at-fitur>

VII Revisão Constitucional (2005). Constituição da República Portuguesa. <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>

Visit Madeira. (2022). *Acessibilidades*. <https://www.visitmadeira.pt/pt-pt/info-uteis/acessibilidades>