



Destino de Turismo **Acessível**

Relatório Final
P R O J E C T O



Desde 2007, que o **município da Lousã**
se tem vindo a afirmar como o primeiro
Destino de Turismo Acessível em Portugal

1. Introdução

O Turismo tem-se vindo a tornar, nas últimas décadas, um dos mais importantes sectores de actividade económica do município da Lousã, sendo também um dos que apresenta maior potencial de crescimento.

O conceito de “Turismo Acessível”, também designado de “Turismo para Todos”, reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e actividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura (Devile, 2009).

O Turismo Acessível pode contribuir para melhorar a competitividade dos Destinos Turísticos, por via do aumento da sua procura turística potencial, sendo assim um poderoso factor de dinamização económica.

Qualquer esforço de afirmação e consolidação do Turismo Acessível pressupõe uma articulação estreita e persistente de esforços entre os diversos actores com responsabilidades na gestão do Destino Turístico: agentes turísticos, municípios, Estado, Institutos Públicos, entidades representantes das pessoas com mobilidade condicionada, instituições ligadas à reabilitação.

O Projecto “**Lousã**, Destino de Turismo **Acessível**” foi encarado como uma oportunidade para potenciar as competências do concelho na área da reabilitação no plano de um novo sector de actividade: o turismo.

A acessibilidade passou a ser encarada como uma preocupação transversal ao município. Desenvolveu-se uma abordagem sistémica baseada no princípio da partilha de responsabilidades entre os parceiros locais envolvidos.

2. Enquadramento do Projecto: “Lousã, Destino de Turismo **Acessível**”

A Vila da Lousã, acolheu a 20 de Abril de 2007, o I Congresso Nacional de Turismo Acessível, consumando uma vontade de associar às potencialidades turísticas do concelho um trabalho de fundo nos domínios da reabilitação e inclusão social, preconizado ao longo dos últimos anos pelos agentes sociais da Lousã, destacando-se aqui a Associação de Recuperação dos Cidadãos Inadaptado da Lousã, fundada em 1976, e a Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã, criada em 2005.

O Congresso teve como promotores a Câmara Municipal da Lousã, a Provedoria Municipal, o INR (Instituto Nacional para a Reabilitação), a ESEC (Escola Superior de Educação de Coimbra), DRE - Centro (Direcção Regional de Economia do Centro), a ARCIL (Associação de Recuperação dos Cidadãos Inadaptados da Lousã) e a Dueceira - Associação de Desenvolvimento do Ceira, que o patrocinou, e contou com o Alto Patrocínio da Presidência da República.

Da forte adesão local e nacional ao Congresso, e como resultado das suas conclusões, geraram-se condições para que a Lousã viesse a apostar fortemente no Turismo Acessível, sob a oportunidade de se tornar o **1.º Destino de Turismo Acessível de Portugal**.

O projecto foi então assumido pela Câmara Municipal, que oportunamente promoveu uma primeira candidatura ao POPH - Programa Operacional de Potencial Humano. A candidatura foi aprovada e o projecto foi apoiado economicamente com fundos comunitários entre 2008 e 2011.

Foi assim possível executar o projecto “**Lousã**, Destino de Turismo **Acessível**”, que definiu as linhas para o desenvolvimento municipal de uma nova visão estratégica para o concelho da Lousã assente no alargamento da actividade turística ao mercado da incapacidade.

3. Estrutura de Missão

A execução do Plano de Acção que consubstanciou essa visão estratégica passou necessariamente pela execução de projectos a que o mesmo Plano se refere, grande parte dos quais em parceria com agentes locais, de natureza pública e privada, do sector do Turismo e da Reabilitação.

A 17 de Maio de 2009, foi assinado protocolo de cooperação no âmbito da Estrutura de Missão do projecto, com a presença do Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social, Dr. José António Vieira da Silva e da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação, Dr.ª Idália Moniz.

Este protocolo formalizou uma rede de cooperação estratégica entre os diferentes agentes locais, garantindo que a articulação entre estes contribua para a dinamização do Turismo Acessível na Lousã.

A Estrutura de Missão, no seu formato final, estava alargada aos seguintes agentes locais: Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (ARCIL); Santa Casa da Misericórdia da Lousã; Meliá Palácio da Lousã - Boutique Hotel; Movijovem - Mobilidade Juvenil; Casa do Vale do Linteiro - Casa de Campo; Montes D'Aventura - Animação Turística e Ambiental da Serra da Lousã, Lda; TurisLousã - Serviços Hoteleiros Unipessoal, Lda.; Catraia do Candal, Lda., - Loja “Aldeias do Xisto” do Candal; Restaurante “O Burgo” da Lousã - Restauração, Lda.; Quintal de Além do Ribeiro - Turismo Rural, Lda.; Restaurante Casa Velha - Reinaldo e Emília, Lda.; Restaurante Travessa com Tapas e Parque de Campismo de Serpins.

Nesta sequência, a Estrutura de Missão colaborou na gestão do projecto, através de reuniões de periodicidade mensal ou sempre que era solicitada a sua presença.

4. Projecto: “Lousã, Destino de Turismo **Acessível**”

4.1. Assistência Técnica, Cooperação e Internacionalização

No quadro da gestão global das candidaturas aprovadas no âmbito do POPH foi criada uma equipa técnica, à qual foi acometida a preparação e acompanhamento das actividades candidatas e a avaliação da qualidade do trabalho desenvolvido pelas entidades contratadas para a sua execução.

Esta equipa técnica foi assessorada por equipas técnicas externas contratadas para desenvolver actividades específicas e para assessorar a gestão global do projecto, destacando-se aqui a Essentia (ex-RDPP), entidade que colaborou no planeamento, na obtenção de financiamento, no lançamento e na realização de toda esta operação, nas suas múltiplas vertentes.

Geraram-se também as condições operacionais imprescindíveis ao funcionamento geral do projecto. A equipa técnica garantiu o espaço físico e os meios de trabalho próprios, o que permitiu reforçar o seu contacto com a população, os empresários, as instituições e, em particular, as pessoas com incapacidade da Lousã.

Realizou-se, complementarmente, um conjunto de missões técnicas a locais/instituições internacionais de referência, para adquirir experiências e conhecimentos úteis, principalmente, em matérias de Turismo Acessível. Na sequência, foram realizados os seguintes contactos:

- Missão da Lousã à Bélgica (Hasselt), em Maio de 2008;
- Participação no Congresso da ENAT na Áustria, em Outubro de 2009;
- Visita da Estrutura de Missão a Ávila, em Maio de 2010;
- Participação na Conferência “Development Of Tourism For All - Promotion Strategies And Good Procedures In The Offer” em Alba - Itália, em Junho de 2010.

O intercâmbio com outras entidades nacionais foi também implementada, como foi o caso da Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO), da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra ou da sociedade Extruplás - Reciclagem, Recuperação e Fabrico de Produtos Plásticos, Lda., procurando estabelecer parcerias e partilhar experiências de boas práticas no âmbito do Turismo Acessível.

4.2. Planos de Acessibilidade

Sob o enquadramento do Plano de Soluções Integradas de Acessibilidade para Todos (PSIAT) foi elaborado um conjunto de estudos preliminares, planos e projectos de intervenção urbanística que se distinguem pela introdução do valor da acessibilidade nas linguagens urbanísticas e arquitectónicas desenvolvidas na Lousã.

O PSIAT congrega uma aplicação que possibilita a gestão eficaz das intervenções da acessibilidade no espaço físico com diagnóstico, solução e orçamento dos trabalhos a executar. Nesse sentido, a ProASolutions.pt, equipa responsável pela elaboração do PSIAT, colaborou activamente com a Câmara Municipal da Lousã na concretização de soluções urbanísticas e arquitectónicas coerentes com aquele documento orientador e estratégico para a abordagem da acessibilidade no espaço físico, na comunicação e na info-acessibilidade neste concelho.

Paralelamente, a Câmara Municipal da Lousã acolheu algumas acções de sensibilização para capacitar os técnicos municipais em matéria de competências próprias na área da acessibilidade.

Os projectos foram desenvolvidos conjuntamente com diferentes técnicos da autarquia, com o PSIAT como guia de boas práticas no desenvolvimento de soluções integradas de Arquitectura e Urbanismo e com o “Design for All” como ferramenta de trabalho transversal ao desenho do espaço urbano, dos locais de interesse turístico, dos edifícios públicos e dos estabelecimentos turísticos da Lousã.

4.3. Estudos Realizados

Para que o Projecto “**Lousã, Destino de Turismo Acessível**” (L'DTA) se viesse a constituir como um veículo de desenvolvimento sustentável foi fundamental apoiar e fundamentar a tomada de decisão dos agentes locais envolvidos, em especial da Câmara Municipal.

Consequentemente, dinamizou-se a elaboração dos seguintes estudos por equipas especializadas com conhecimento da realidade local:

4.3.1. Estudo de Caracterização e Diagnóstico da População com Deficiência e Incapacidade residente no Concelho da Lousã

Teve como objectivo específico a elaboração de um estudo global de caracterização da população com deficiência/incapacidade, trabalho que pretendeu caracterizar de forma exaustiva a população com incapacidade do concelho, a fim de obter um instrumento analítico que permitisse de forma eficaz e coerente a adopção de políticas locais a favor desta população. O diagnóstico permitiu aprofundar, conhecer e sistematizar o conhecimento disponível acerca desta população-alvo e suas condições de vida, de trabalho e de lazer, avaliando as práticas de reabilitação e de integração social existentes no município da Lousã.

O Diagnóstico global permitiu auscultar e apontar fragilidades socio-económicas, resultando na definição de soluções e respectivos meios necessários à resolução e/ou prevenção das necessidades, devendo as mesmas ser perspectivadas numa filosofia de inter-relação sistémica entre os diferentes domínios locais envolvidos: planeamento urbanístico, o turismo, reabilitação e social.

4.3.2. Diagnóstico da Acessibilidade e Mobilidade dos Estabelecimentos Comerciais Turísticos

Aproveitou-se a experiência do Selo da Lousã Acessível para proporcionar aos empresários que já granjearam esse título um diagnóstico completo às condições globais de atendimento que são oferecidas às pessoas com incapacidade, produzindo recomendações técnicas no domínio físico ou sensorial, ao nível do espaço ou do próprio serviço, para melhorar a acessibilidade dos estabelecimentos.

Foi elaborado contracto com o Operador Turístico especializado Accessible Portugal para reforçar a equipa técnica responsável por estes diagnósticos, introduzindo um enfoque particular nas condições de atendimento e de serviço a realizar nos estabelecimentos turísticos aos turistas com necessidades especiais.

Nesta sequência, foi criado um Manual de Recomendações sobre Acessibilidade para os agentes da oferta turística da Lousã. Este Manual apresenta um conjunto de recomendações sobre a acessibilidade dos serviços com vista a melhorar o contacto, a comunicação e a informação para pessoas com incapacidades, mas também de orientações relacionadas com acessibilidade física, com vista a aumentar o conforto e segurança de todos.

4.3.3. Estudo para a Hospitalidade, Ocupação e Animação de Turistas com Incapacidade na Lousã

Pretendeu-se estudar as necessidades de acesso ao recreio, lazer e turismo das pessoas com incapacidade num território como a Lousã, com o fim de identificar respostas capazes, susceptíveis de envolver as entidades locais na formação de respostas adaptadas e inclusive de gerar novas oportunidades de emprego e de empreendedorismo, incluindo para pessoas com incapacidade. Apresentou-se um conjunto de propostas concretas capazes de consolidar, dinamizar e tornar mais competitiva a cadeia de valor do turismo acessível na Lousã.

4.3.4. Estudo do Impacto do Turismo Acessível no Mercado Social de Emprego da Lousã

Partindo do estudo do potencial socio-económico do turismo acessível na Lousã, identificaram-se novas necessidades formativas para a população activa residente, e em particular para os lousanenses com incapacidade, bem como se destacaram as novas oportunidades de empreendedorismo ou de emprego.

Analisaram-se os principais problemas de integração no mercado de trabalho com que se debatem as pessoas com deficiência do concelho, em particular no sector do Turismo, e identificaram-se as necessidades profissionais dos activos residentes com deficiência.

Do lado dos empregadores, inventariaram-se as necessidades de mão-de-obra no quadro das oportunidades de negócio decorrentes do projecto L'DTA e estudou-se a percepção dos agentes turísticos da Lousã face às necessidades de qualificação profissional decorrentes do desenvolvimento da Lousã como Destino de Turismo Acessível.

4.3.5. Estudo do Sistema de Transportes do Concelho da Lousã face às Necessidades Especiais dos Cidadãos com Incapacidades

Diagnosticaram-se as necessidades específicas da Lousã nesta matéria e apresentaram-se propostas de adaptação do sistema de transportes de passageiros e de turistas da Lousã, com ligação rodoviárias e ferroviárias a Coimbra e aeroportos, para atender às necessidades especiais dos residentes, visitantes ou turistas.

O estudo permite orientar a actuação futura dos agentes com responsabilidade no desenvolvimento do sistema de transportes municipal, bem como dos próprios agentes locais interessados no negócio da mobilidade territorial, para assim aumentar a atractividade do concelho da Lousã junto dos potenciais investidores e dos operadores de transportes e de turismo a operar nos mercados da incapacidade.

4.3.6. Monitorização e Avaliação do Projecto

Com base numa parceria estabelecida com um *expert* internacional, e sob a égide da ENAT - *European Network for Accessible Tourism*, desenvolveu-se e executou-se um sistema de monitorização permanente do projecto “Lousã, Destino de Turismo Acessível” que permitiu produzir informação de suporte à tomada de decisão e inserir medidas correctivas, numa perspectiva de melhoria contínua.

Este trabalho incluiu uma avaliação final do projecto, que deverá complementar os resultados finais da execução das candidaturas ao POPH.

Este contributo serve também como referencial para a internacionalização da experiência da Lousã como estudo de caso na criação e gestão dos Destinos de Turismo Acessível.

4.4. Gestão do Destino

Promoveu-se o lançamento (a título experimental, demonstrativo e promocional) de iniciativas de animação e gestão turística para inserção nos mercados do Turismo Acessível, aproveitando para estimular a adequação da oferta actual do concelho às necessidades específicas dos turistas com incapacidade, nacionais ou internacionais.

A Accessible Portugal prestou serviços de consultoria na área da operação turística para pessoas com mobilidade condicionada, assessorando a Câmara Municipal da Lousã no lançamento de *packages* dedicados aos mercados do Turismo Acessível, testando de forma o mais realista possível as condições do Destino para servir também os turistas com necessidades especiais. A Estrutura de Missão foi directamente envolvida na preparação, organização, realização e avaliação de uma série de ensaios e “simulacros”.

Ao pôr em prática estes simulacros, a Estrutura de Missão aferiu as necessidades específicas dos grupos de turistas com necessidades especiais, bem como o seu potencial comercial. Por outro lado, despertaram-se questões que poderiam ser melhoradas através de formação profissional e, simultaneamente, identificaram-se os agentes que melhor estavam vocacionados para este tipo de serviços.

O contacto com a realidade destes grupos e a percepção quanto à sua dinâmica, os seus tempos próprios, as suas necessidades e a forma como as suas expectativas foram excedidas, foi muito importante, contribuindo para a motivação e a satisfação dos agentes que, voluntariamente, quiseram trabalhar o Turismo Acessível.

Em 2010, realizaram-se sete simulacros na Lousã, que incluíram serviços de alojamento, restauração e animação, envolvendo “turistas” com necessidades especiais, em grupos médios de cinco pessoas e com uma estadia média de três dias. Neste sentido, segue-se alguns depoimentos de pessoas que participaram nestes simulacros:

“Foi com uma grande satisfação que a nossa família aceitou o desafio e participou nas actividades de lazer organizadas pelo Turismo da Lousã em conjunto com a Accessible Portugal e a ARCIL. O programa proposto, destinado a pessoas com mobilidade reduzida e com outras limitações e também à sua família ou grupo de relação, corresponde às expectativas de uma família que procura um circuito tranquilo e sem barreiras. Durante dois dias foi possível vivenciar experiências únicas em família e num ambiente de total descontração. A deslocação aos espaços foi agradável e os acessos eram todos adequados. A comida estava ótima e poder saboreá-la numa atmosfera encantadora fez a delícia de todos. Construímos momentos inesquecíveis com a vontade de repetir!”

Isabel Fonseca
Lousã, 13 Julho 2010

“Apreciação: as pessoas que fazem parte da estrutura organizadora e das entidades parceiras são extremamente competentes, interessadas e afáveis, pelo que estes três dias foram plenos de momentos gratificantes, entusiasmantes e compensadores. Poucas coisas são melhores que encontrar e conhecer pessoas entusiasmadas pela Vida, preocupadas com o Outro, capazes de passar uma mensagem de Esperança num mundo melhor (podem parecer “palavras batidas”) mas para mim, “chefe de família”, é deveras importante ter estes exemplos e “lições de vida” que são ensinamentos que posso partilhar com os meus filhos, educandos e Amigos ou Amiguinhos. As actividades foram planeadas ao pormenor, tendo sido bastante importante a conversa prévia com os participantes, bem como a sua aquiescência e sugestões (penso que nessa reunião avancei com opiniões e dados de carácter mais técnico pelo que preferiria manter neste texto uma linguagem mais coloquial). Os pacotes são agradáveis e apelativos. As crianças divertiram-se sem restrições; foram uns dias e tanto! Para início de Férias, fantástico! Não lhes perguntei sugestões mas atrevo-me a dizer que a sua nota é bastante positiva.”

“Sugestão para o futuro: ir mapeando a tipologia de gostos e necessidades consoante o perfil de cada tipo de limitação, vulgo “deficiência” pois, apesar de cada caso ser um caso e de a oferta turística dever ser vocacionada para o grupo Família e não para o indivíduo, há necessidades familiares que têm a ver com o perfil da pessoa que apresenta mais limitações de qualquer índole que seja. Assim, para uma Família ou grupo no qual se insira “um Sebastião” é de prever espaço de actividade entremeado com lazer programado; para este perfil de criança, bastante activa mas que adere bem a actividades mais calmas, é importante que as tarefas e actividades sejam estruturadas; já tendo em conta as necessidades da Mãe, seria de colocar ao dispor dos interessados um serviço de acompanhamento da criança mas com possibilidade de dar apoio ao nível comportamental e, caso seja pertinente, alguém com competência para aplicar tarefas e actividades de carácter lúdico e pedagógico.”

Maria da Luz Bento Taborda Nogueira com **Sebastião Salvador Bento Nogueira Schubert,**
João Pedro Bento Nogueira Fidalgo e Afonso Ramos
Lousã, Junho de 2010

“No fim-de-semana de 9 a 11 de Julho teve lugar o Encontro de Artes Elementos à solta que decorreu na Cerdeira, uma aldeia de xisto recuperada na Serra da Lousã, cuja organização se associou ao projecto municipal Lousã, destino de turismo acessível. Na verdade, a partir de exposições de trabalhos de Artes e Ofícios contemporâneos, a organização deste encontro oferecia potencial visitante oportunidade para muitas experiências multissensoriais, como por exemplo descobrir formas e texturas de olhos vendados, fazer feltro, experimentar a roda de oleiro, seguir com o nariz o caminho das aromáticas, provar chás, beber água fresquinha da fonte da aldeia e ouvir um concerto de música portuguesa ao pôr-do-sol. O programa, desenhado para interessar todos os tipos de público, era particularmente motivante para pessoas cegas ou com baixa visão, pois apelava não só ao tacto mas também a todos os outros sentidos.”

“Foi neste contexto que a Accessible Portugal organizou uma visita ao evento para uma pessoa cega e outra com baixa visão, com o objectivo de testar um pacote turístico para pessoas com este tipo de incapacidade. Participei nesta visita para fazer audiodescrição, por ter feito uma formação recente sobre o assunto.

É costume acreditar que os cegos vêem com as mãos e têm o sentido do tacto mais apurado do que todas as outras pessoas. Isto não é necessariamente verdade. Um cego vê com as mãos e pode estar mais treinado para isso, mas também vê com os ouvidos, o nariz, a boca e a pele - para não dizer que vê com todo o seu corpo.”

“Normalmente, a percepção do mundo através do sentido da visão é feita do geral para o particular: quem vê, apercebe-se primeiro do aspecto geral do objecto e só depois foca os pormenores. A percepção da realidade é feita no sentido inverso quando usamos o tacto, isto é, quem toca, primeiro toma contacto com uma parte do objecto, a seguir com outra e depois outra, até conseguir formar uma imagem mental da peça completa - vai dos pormenores para o geral. O cérebro processa as informações transmitidas pelo sentido do tacto mas também pelos outros sentidos, que acrescentam dados para uma melhor percepção da realidade exterior, e a audiodescrição é uma componente indispensável neste processo. Esta técnica permite fornecer informação sobre uma série de dados que de outra maneira não são acessíveis à pessoa cega ou com baixa visão, definindo o contexto em que ganham significado as informações que lhe são fornecidas pelos seus outros sentidos.”

“Considero que a experiência foi muito interessante e abre portas a um novo tipo de actividade turística inclusiva que se integra perfeitamente no Projecto Lousã, destino de turismo acessível. Será um tipo de oferta a implementar de uma maneira mais sistemática e regular, que pressupõe uma formação prévia em audiodescrição para os guias destes grupos. As mais-valias serão enormes, com implicações humanas, sociais e económicas tanto para os visitantes como para os moradores da Lousã.”

Clara Mineiro

Lisboa, 16 de Setembro de 2010

[Programas para pessoas cegas e com baixa visão]

“Será muito útil se o projecto poder investir em maquetes, à escala, de casas típicas, de castelos, igrejas e outros monumentos e mesmo de aldeias inteiras. Tem a utilidade para qualquer visitante poder, rapidamente, ficar com uma visão de conjunto. E se as maquetes forem construídas para serem tocadas (à semelhança do que sucede no museu da ONCE em Madrid) seria fabuloso para pessoas DV. Este levantamento poderia ser usado comercialmente à semelhança do que sucede noutras zonas do país em que artesãos locais fabricam miniaturas de casas típicas feitas geralmente em barro - por exemplo, em Bragança isso acontece.

Seria inclusivamente útil disponibilizar online mapas preparados para serem impressos em relevo. Isto poderia ser extremamente útil na preparação de visitas por grupos de pessoas DV.”

Jorge Fernandes

Projecto Aldeias do Xisto, Julho 2010

“O fundamental em todas as questões que dizem respeito à deficiência, mais do que as grandes teorias e grandes possíveis dissertações, é o bom senso. No caso do lazer e turismo, há que captar os gostos e interesses de dado cliente, pois o que a uns agrada - pela cultura e grau de socialização - para outros não passa de algo estranho e desinteressante.

Deixo aqui uma palavra de apreço e gratidão para quem me proporcionou esta tão gratificante experiência”

Teresa Maia

Coimbra, 13 de Julho de 2010

“...Foi uma semana muito agradável com bastante investimento pessoal e do grupo em que se proporcionou uma actividade aliciante a quem tinha muita dificuldade de o fazer de outra forma, mas que pensa repetir a experiência.

Pessoalmente, a única dúvida, que tive era se estava a realizar o meu trabalho na justa medida ou se interferia em demasia no grupo...”

José Gaspar

Lousã, Agosto 2010

4.5. Certificação do Destino

A acessibilidade para Todos ou Acessibilidade Universal, é um direito que assiste a todos os cidadãos independentemente da sua condição física, mental ou social e por isso é uma necessidade que se apresenta como prioritária no desenvolvimento de uma sociedade moderna. Perante este cenário, o município da Lousã sentiu a necessidade de desenvolver um processo de certificação ao nível da oferta turística do município, posteriormente, estendida a outras infra-estruturas.

Tomando como exemplo os modelos de certificação internacionais, criou-se uma metodologia de certificação inovadora, a nível internacional, na área do Turismo Acessível. Esta metodologia destaca-se pela criação e valorização da dimensão do serviço, conciliando estrategicamente uma componente física e uma de serviços, isto é, uma interligação entre o tangível e intangível, aliando assim de forma inteligente um serviço orientado para a acessibilidade de todos. Neste sentido, a *European Network for Accessible Tourism* (ENAT) acompanhou a elaboração do estudo e a sua aplicação na Lousã, tendo reconhecido a sua importância enquanto *benchmarking* internacional.

Para esta certificação, foi adaptado o sistema de certificação desenvolvido pela TGB (Toegankelijkheidsbureau) que tem responsabilidade de certificação do Turismo Acessível na Flandres, que posteriormente foi moldado à legislação portuguesa e à realidade vivida na Lousã. Este sistema de certificação foi criado com base numa *checklist* desenvolvida pela TGB e pela ENAT.

Partindo da existência do Selo Lousã Acessível, pretendeu-se melhorar e aperfeiçoar os critérios já existentes, de forma a conseguir uma certificação mais objectiva e científica. Para tal, foi realizado um Manual de Recomendações sobre Acessibilidade que apresenta um conjunto de recomendações orientadas para os agentes da oferta turística da Lousã. Este manual de recomendações serviu de base para a criação de um ciclo de *workshops* direccionados para os agentes locais, nomeadamente, a restauração, o alojamento, o lazer, a animação e a informação turística.

Posteriormente, e para garantir uma correcta implementação da certificação, foram realizadas, sensivelmente, dez auditorias, de forma a analisar simultaneamente a parte física e o serviço, com vista a que, da junção destas duas perspectivas, se possa recolher informação fidedigna para o processo de certificação.

A parte física foi auditada segundo princípios objectivos, com instrumentos de medição apropriados e seguiu uma lógica de percurso, desde a chegada até aos espaços identificados como necessários ao uso pleno do edifício, consoante a sua função específica.

Os serviços foram auditados através de entrevista/reunião com os proprietários ou colaboradores, de forma a aferir a oferta de meios e a disponibilidade de se aproximarem deste mercado. Houve também aqui a necessidade de identificar especificidades de cada actividade.

O sistema de certificação deverá ser concretizado e posteriormente gerido pela Câmara Municipal da Lousã. Os agentes que vierem a ser certificados serão distinguidos, nos seus diferentes níveis, através de *labels* progressivos de níveis de acessibilização.

4.6. Fomento da Cultura da Acessibilidade

Através de uma presença continuada e activa da ARCIL na vida do município da Lousã, desenvolveu-se na comunidade local uma atitude aberta perante a deficiência que se foi tornando cultural e se foi disseminando nas estruturas e organismos locais, criando a necessidade da implementação de outros projectos e acções complementares tendentes à promoção da inclusão das pessoas com incapacidade.

Para capitalizar este potencial humano distintivo da Lousã, realizou-se um ciclo de jornadas de sensibilização dedicadas à problemática da incapacidade e do turismo, partindo da experiência local e de outros territórios que estavam a associar a sustentabilidade económica e social à acessibilidade. Estas acções foram reservadas a um público interessado, mas sempre acompanhadas de uma ampla divulgação, através das escolas e dos Órgãos de Comunicação Social de expressão local e mesmo nacional:

- Acção “Os serviços de restauração para pessoas com incapacidade” - promoção da Escola de Hotelaria e Turismo da Coimbra e CML, Maio de 2009;
- Seis acções integradas na Agenda de Animação da Câmara Municipal da Lousã, em directa articulação com o sector do desporto e do turismo da CML:
 - “Dia Mundial da Floresta - Plante uma Árvore na Lousã” em 21 de Março de 2010;
 - “Caminhada Urbana - Caminhada Inclusiva” em 9 de Abril de 2010;
 - “Desporto para Todos - Goalball” no âmbito do campeonato nacional em 17 Abril de 2010;
 - “Mesa para Todos” no fim-de-semana do Cabrito, em 29 de Abril a 2 de Maio de 2010;
 - “Lousã Saudável”, em 9 e 10 de Maio de 2010;
 - “Encontro de Gerações”, a 20 de Setembro de 2010.

Foram ainda organizadas e executadas acções de sensibilização/informação com o intuito de disseminar a apetência dos formadores, dos profissionais/empresários da indústria turística, dos responsáveis/profissionais dos sectores da reabilitação e do apoio social, assim como dos lousanenses com incapacidades, para as oportunidades oferecidas pelo Turismo Acessível em matéria de emprego e empreendedorismo.

Para além da sensibilização, desenvolveram-se competências específicas nesta área que necessitam de agora em diante de ser consolidadas, mediante a realização de futuras acções de formação profissional com apoio técnico especializado. Este esforço deverá ser oportunamente complementado pela disponibilização de material e de equipamento (ajudas técnicas) adequado ao trabalho em matéria do Turismo Acessível.

5. Recomendações para o Turismo Acessível

A Câmara Municipal da Lousã encarou este projecto como um meio para assumir uma nova geração de políticas públicas, mais sensíveis à conciliação do desenvolvimento económico com os valores da responsabilidade social.

Em conclusão, poderemos afirmar que o projecto L'DTA serviu de alavanca para a criação de uma nova área de negócio da Lousã. No entanto, há ainda um longo caminho a percorrer na alteração dos serviços e infra-estruturas, bem como na mudança das mentalidades. Devemos ter em conta que os turistas com necessidades especiais devem ser integrados no mercado de turismo “regular”, sob pena de a especialização de ofertas para estes públicos-alvo se tornar uma forma inconsciente de discriminação. Outro factor a ter em conta é a necessidade de articulação de esforços entre o sector público e o sector privado na prossecução de objectivos comuns de melhoria das acessibilidades.

Os resultados obtidos deverão constituir um estímulo e ser assumidos como um compromisso no sentido de dar continuidade a este projecto. Nesta perspectiva, apresenta-se um conjunto de recomendações que podem contribuir para a oferta de um turismo cada vez mais acessível e mais responsável socialmente, que aqui se subdividem nos seguintes níveis:

Organizacional:

- Fortalecer as sinergias criadas, com maior corresponsabilização dos parceiros públicos e privados;
- Criar um Conselho Municipal de Turismo Acessível com os elementos da Estrutura de Missão;
- Concretizar e gerir o Sistema de Certificação da Lousã, Destino de Turismo Acessível, que deverá fazer parte do quotidiano do trabalho técnico da autarquia e permitir a melhoria sustentada das condições de acessibilidade da oferta turística lousanense;
- Reforçar as acções de formação a operários, técnicos, empresários e dirigentes na área da mobilidade, acessibilidades e do turismo.

Infra-estruturas:

- Execução do Plano de Soluções Integradas para Todos, bem como concretizar as linhas orientadoras definidas neste plano, no quadro do reforço na implementação e aplicação da nova lei das acessibilidades.
- Para começar, o valor da acessibilidade deve estar presente nos projectos em curso de elaboração e nas intervenções públicas e particulares que venham a ser realizadas no concelho;
- Deverão ser estabelecidas e reforçadas as parcerias com agentes locais e externos que possam contribuir para a acessibilização gradual da Lousã, a exemplo da parceria que se pretende estabelecer com o fabricante de material plástico reciclado, a Extruplás, tornando a Lousã num exemplo de boas práticas nesta matéria a nível nacional.

Transportes:

- Maior responsabilização dos operadores de transporte privado de passageiros, garantindo que estes melhorem as respectivas condições de acessibilidade;
- Garantia de maior acessibilização das plataformas de acesso aos transportes públicos (central de camionagem, paragens de autocarros, estações e apeadeiros, bem como dos processos de aquisição de títulos de transporte e informações);
- A atribuição das licenças de táxi, deverão passar a ter em conta a acessibilidade dos mesmos;
- Criar um sistema municipal de informação ao cidadão (incluindo transportes), multiplataforma, universal e interconectado com outros sistemas através da Internet (portal do cidadão, transPORT, Turismo de Portugal, Portais Geográficos).

Animação Turística:

- Ao nível da afirmação da Lousã como Destino de Turismo Acessível, propõe-se o desenvolvimento de iniciativas piloto, que marquem o pioneirismo da Lousã em matéria de Turismo Acessível, como por exemplo: *bungalow* e parque radical acessíveis no parque de campismo de Serpins; parque temático das diferenças; Agro-turismo bio-tecnológico; Centro de Interpretação e Dinamização da Serra - “Sentir a Serra”;
- Continuação da aposta já iniciada em pequenas acções exemplares ao nível do Turismo Cultural (“Artes para Todos”), do Turismo de Natureza (percurso pedestre acessível) e do turismo gastronómico (jantar para invisuais);
- Capacitação da ARCIL para cumprir funções de *incoming* turístico (receptivo) na Lousã e para coordenar o envolvimento de vários parceiros locais e externos, como é o caso do parceiro estratégico Accessible Portugal, e para gerir a logística de apoio às operações turísticas acessíveis, com base na gestão das ajudas técnicas e na oferta de serviços de valor para os operadores interessados;
- Reforço das vertentes de formação e sensibilização sobretudo na dimensão dos serviços turísticos para turistas com necessidades especiais;
- Apoio ao emprego de pessoas deficientes no sector do turismo e ao empreendedorismo na área do Turismo Acessível.

Em conclusão, Projecto “**Lousã**, Destino de Turismo **Acessível**” tem sido pioneiro na preparação e experimentação de soluções inovadoras para os desafios que futuramente serão colocados em matéria de Turismo Acessível. Este é um esforço colectivo que o concelho da **Lousã deve continuar a acarinhar**, pois o **seu futuro** também **passa por aqui**.

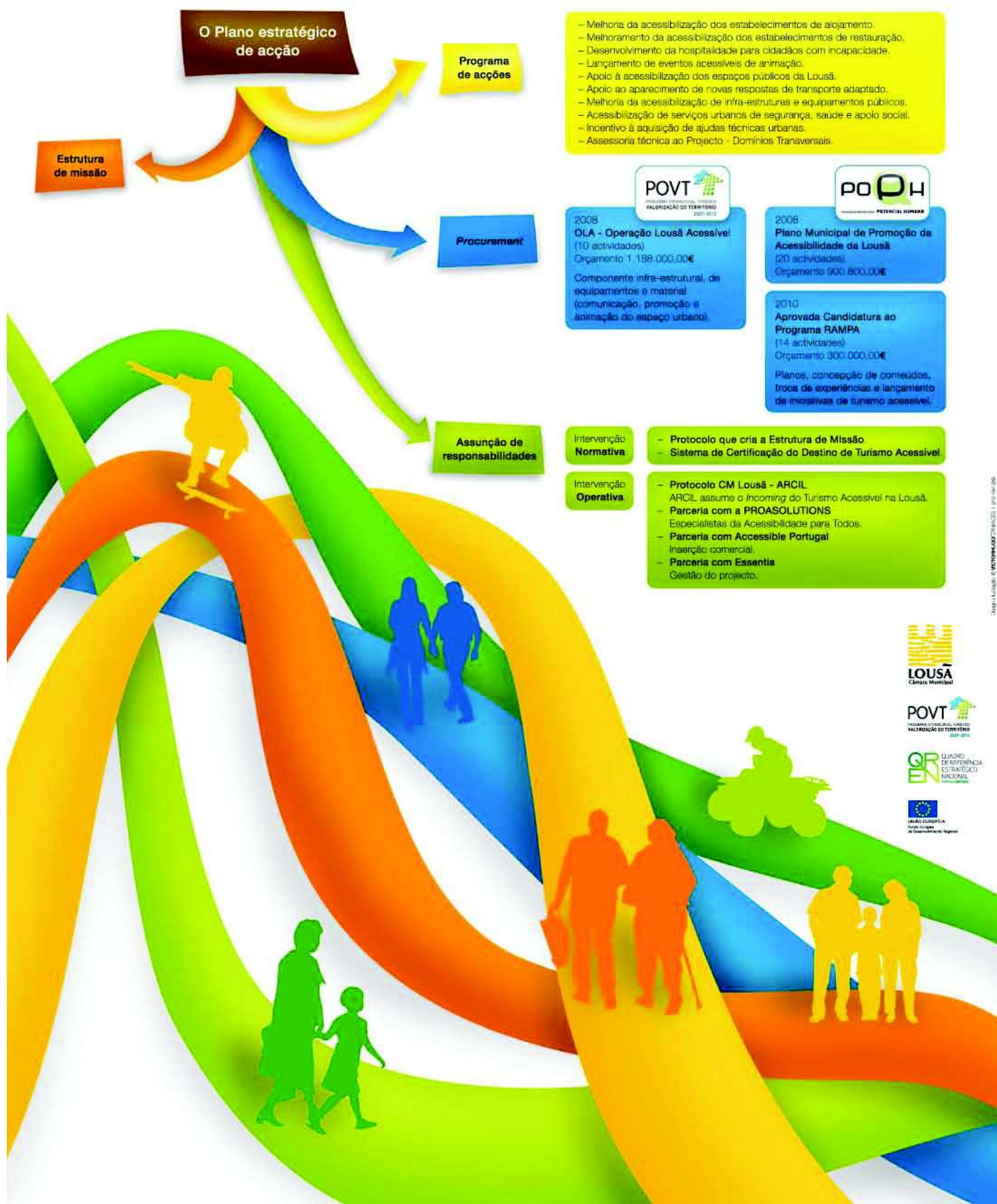
L O U S Ã

Apresentação do Destino Acessível

Um Projecto Piloto



Assume-se a acessibilidade como preocupação transversal aos produtos turísticos do território. Desenvolve-se a abordagem sistémica e todos os agentes, turísticos ou com interesses no turismo, são chamados a intervir.



L O U S Ã

Gestão do Destino Acessível

Foi necessário **adquirir, desenvolver e testar** novas competências técnicas e organizacionais, promovendo a integração da oferta do turismo acessível e estimulando a sua inserção nos mercados específicos através de parcerias.

Foi planeado um conjunto de **packages turísticos** para pessoas com necessidades especiais. Esses packages deram lugar à **realização de simulacros** para testar a capacidade receptiva do Destino para servir estes mercados com segurança e comodidade.

Em 2010, realizaram-se **7 simulacros na Lousã**, envolvendo um total de 37 "turistas" com necessidades especiais, em grupos médios de 5 pessoas e com uma estadia média de 3 dias.

Parceira com um operador turístico especializado
Accessible Portugal

Os **simulacros** incluíram sempre serviços de alojamento, restauração e animação, variando depois a forma como se procedia a essa integração, sendo aqui muito importante a **oferta das actividades turísticas**, em que se procurou simular várias ofertas alternativas, testando assim a disponibilidade e a capacidade dos **agentes turísticos da Lousã** em responder às **necessidades especiais dos turistas**.

1.º simulacro
junho 2010



2.º simulacro
junho 2010

3.º simulacro
julho 2010



4.º simulacro
agosto 2010



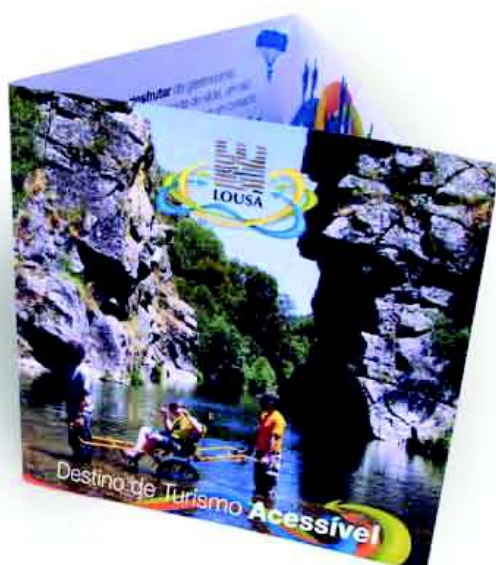
5.º simulacro
setembro 2010



6.º simulacro
outubro 2010



7.º simulacro
novembro 2010



A relação de confiança estabelecida com a **Accessible Portugal** no âmbito destes simulacros permitiu que a **Lousã** passasse a fazer parte da oferta deste **operador turístico especializado**, que propõe uma **escapadinha** no concelho de 5 dias/4 noites.



L O U S Ã

Certificação do Destino Acessível

Com base em **modelos de certificação** internacionais, desenvolveu-se uma **metodologia de certificação inovadora**, mesmo em termos europeus, na área do turismo acessível.



O município encarou a **necessidade** de desenvolver o projecto pioneiro de **certificar a Lousã** como um "Destino de Turismo Acessível".

Identificou-se a **necessidade** de aprofundar a experiência do **selo "Lousã Acessível"** para promover a **qualificação da oferta do turismo acessível** na Lousã.

Os **critérios da certificação** foram adaptados à realidade da Lousã, mantendo-se os parâmetros legais e valorizando a dimensão **SERVIÇO**.

Foi desenhado um **sistema de certificação** com base numa proposta técnica que resultou de um estudo de um parceiro belga – TGB que tem a responsabilidade da certificação do Turismo Acessível na Flandres.

A maior inovação desta metodologia de certificação foi a de ter em conta a importância da **dimensão do serviço** na criação do **Destino de Turismo Acessível**.

A European Network for Accessible Tourism (ENAT) acompanhou a elaboração do estudo e a sua aplicação na Lousã, tendo reconhecido a sua importância enquanto *benchmarking* internacional.



Criação de um modelo de *checklist* adaptado à Lousã, respondendo às exigências legais nacionais, às recomendações internacionais e valorizando a dimensão dos serviços.

Aproveitou-se a experiência do **Selo da Lousã Acessível** para proporcionar alguns diagnósticos completos às condições globais de atendimento que são oferecidas às pessoas com incapacidade, produzindo recomendações técnicas no domínio físico ou sensorial, ao nível do espaço ou do próprio serviço, para melhorar a acessibilidade dos estabelecimentos.

Nesta sequência, foi criado um **Manual de Recomendações sobre Acessibilidade** para os agentes da oferta turística da Lousã. Este Manual apresenta um conjunto de recomendações aos empresários em matéria das acessibilidades.



Ciclo de Workshops

"Recomendações sobre Acessibilidade" para os agentes locais:

- Da restauração;
- Do alojamento;
- Do lazer, animação e informação turística;
- Dos cafés, pastelarias e bares.

Foram realizados 4 *workshops* para sensibilizar os agentes locais para as questões da acessibilidade e para dar a conhecer a aplicação de auditorias no futuro.



Aplicação das auditorias (numa primeira fase, aos estabelecimentos com selo "Lousã Acessível").

Redacção de relatórios com recomendações por estabelecimento

Apoio técnico às intervenções necessárias



Os agentes que vierem a ser **certificados**, serão distinguidos, nos seus diferentes níveis, através de *labels* progressivos de níveis de acessibilização.

Este processo de certificação será suportado por um sistema de gestão de informação gerido pela Câmara Municipal da Lousã.



L O U S ã

Comunicação, Sensibilização e Animação do Destino Acessível

Sensibilizar para se tomar consciência do que é a acessibilidade e desenvolver uma maior sensibilidade relativamente às necessidades de qualificação e de aquisição de competências.

Partilhar valores, no seio da comunidade local, para desenvolver uma **cultura local de acessibilidade** que gere um contexto mais favorável ao posicionamento do Destino de Turismo Acessível.

Dar a conhecer as actividades desenvolvidas no âmbito do projecto à população local e aos turistas com incapacidade em geral.



Qualificar e criar **competências locais** para o Turismo Acessível

Organização da Jornada do Campeonato de **GoalBall**



Participação na 4.ª, 5.ª e 6.ª edição da **Descida da Serra da Lousã em Cadeira de Rodas**



Experiência **"Sobremesa Cega"** durante o evento gastronómico "Fim de semana do Cabrito"



Organização de **Caminhada Urbana Inclusiva**



Experiência **"Floresta para Todos"** durante o evento Semana da Floresta



Organização de uma visita à Lousã de um grupo de invisíveis da ACAPO



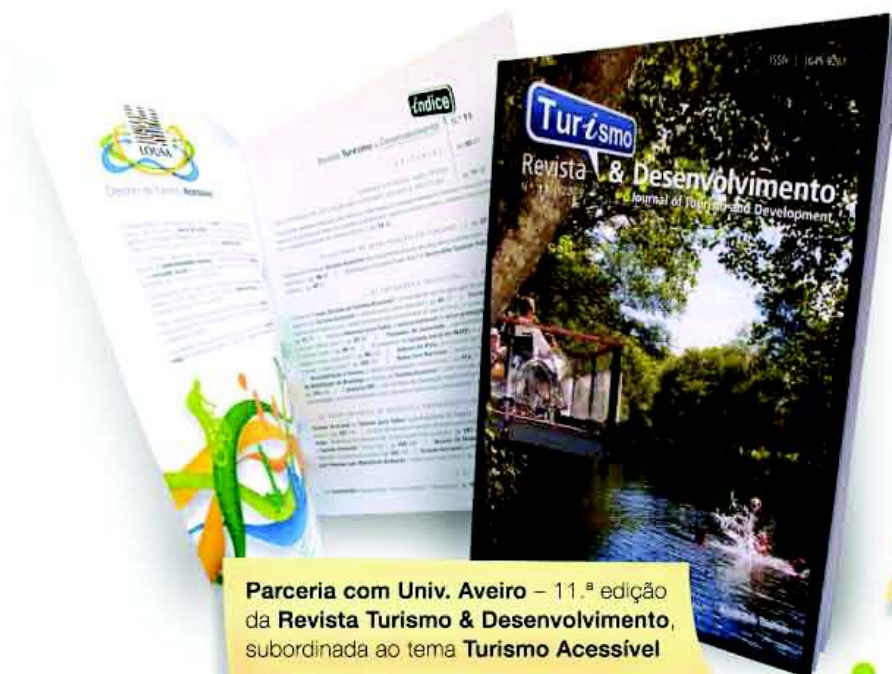
"Os serviços de Restauração para Pessoas com Incapacidade" realizada na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra



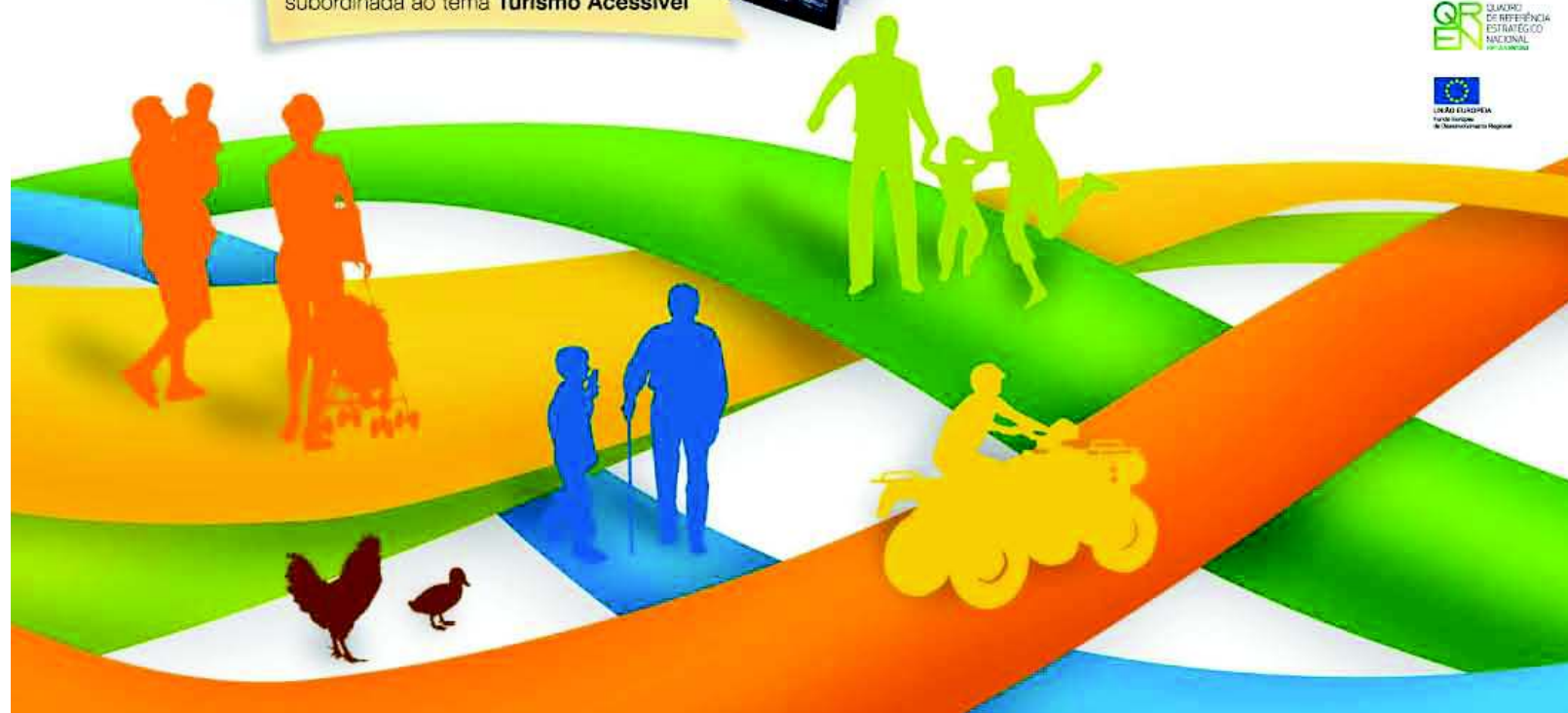
Filmagens do **Programa Salvador** (RTP) realizadas na Lousã
www.associacaosalvador.com



Parceria com Univ. Aveiro – 11.ª edição da **Revista Turismo & Desenvolvimento**, subordinada ao tema **Turismo Acessível**



Organização do Evento Cultural **"Artes para Todos"** com o propósito de afirmar a Lousã como um destino "amigo" dos turistas com necessidades especiais



Estudos e Diagnósticos do Destino Acessível

Enquadramento

O Projecto "Lousã, Destino de Turismo Acessível" partiu de uma abordagem sistémica para se constituir como um pilar de **desenvolvimento sustentável** do município da Lousã. Na preparação desse processo foi fundamental **estudar a realidade do concelho** para definir as políticas locais e fundamentar as **tomadas de decisão** em matéria de Turismo Acessível.

Necessidade de conhecer melhor a realidade das acessibilidades do concelho e a dimensão do Turismo Acessível

Os estudos foram importantes para se actuar melhor sobre a realidade

Estudos desenvolvidos

Estudo de Caracterização e Diagnóstico da População com Deficiência e Incapacidade residente no Concelho da Lousã

Autor: Santa Casa da Misericórdia da Lousã

O estudo pretendeu caracterizar de forma exaustiva a população com incapacidade do concelho, a fim de obter um instrumento analítico que permitisse de forma eficaz e coerente a adopção de políticas locais a favor dessa população.

O diagnóstico permitiu aprofundar, conhecer e sistematizar o conhecimento disponível acerca desta população-alvo e suas condições de vida, de trabalho e de lazer, avaliando as práticas de reabilitação e de integração social existentes no município da Lousã.

O Diagnóstico global permitiu auscultar e apontar fragilidades socio-económicas, resultando na definição de soluções e respectivos meios necessários à resolução e/ou prevenção das necessidades.

Estudo para a Hospitalidade, Ocupação e Animação de Turistas com Incapacidade na Lousã

Autor: ARCIL / Universidade de Aveiro

Pretendeu-se estudar as necessidades de acesso ao recreio, lazer e turismo das pessoas com incapacidade num território como o da Lousã, a fim de identificar respostas capazes, susceptíveis de envolver os agentes locais na criação de respostas adaptadas.

Por outro lado, pretendeu-se conhecer quais as oportunidades de emprego e de empreendedorismo que o turismo acessível gera, incluindo para as próprias pessoas com necessidades especiais.

Em suma, apresentou-se um conjunto de propostas concretas e capazes de consolidar, dinamizar e tornar mais competitiva a cadeia de valor do turismo acessível na Lousã.

Estudo do Impacto do Turismo Acessível no Mercado Social de Emprego da Lousã

Autor: ARCIL / Escola Superior de Educação de Coimbra

Partindo do estudo do potencial socioeconómico do turismo acessível na Lousã e da análise dos principais problemas de integração no mercado de trabalho das pessoas com deficiência, identificaram-se necessidades formativas e destacaram-se novas oportunidades de empreendedorismo / emprego para os lousanenses com necessidades especiais e para a população activa do concelho, em geral.

Estudo do Sistema de Transportes do Concelho da Lousã face às Necessidades Especiais dos Cidadãos com Incapacidades

Autor: Perform Energia / Espaço & desenvolvimento

O estudo diagnosticou necessidades e apresentou propostas de solução para a adaptação do sistema de transportes de passageiros e de turistas da Lousã, com ligações rodoviárias e ferroviárias a Coimbra e aeroportos, para atender às especificidades dos residentes, visitantes ou turistas com necessidades especiais.

Pretendeu-se orientar a actuação futura dos agentes com responsabilidade no desenvolvimento do sistema de transportes municipal, tendo em vista o seu papel estratégico para aumentar a atractividade do concelho da Lousã junto dos potenciais investidores e dos operadores turísticos a operar nos mercados da incapacidade.



Requalificação Urbana do Destino Acessível

Planos e projectos de acessibilidades

A PROASOLUTIONS.PT, elaborou para o Município da Lousã o **Plano de Soluções Integradas de Acessibilidade para Todos**, PSIAT, documento orientador e estratégico para a abordagem da acessibilidade no espaço físico, na comunicação e info-acessibilidade.

O PSIAT congrega uma aplicação que possibilita a gestão eficaz das intervenções no espaço físico com diagnóstico, solução e orçamento dos trabalhos a executar.

O PSIAT permitiu à Câmara Municipal da Lousã realizar diversos estudos e executar vários projectos, com vista a formar técnicos e criar **competências próprias na área da acessibilidade**.

Os **projectos** foram desenvolvidos por diferentes técnicos para a autarquia, com o PSIAT como guia de boas práticas no desenvolvimento de soluções integradas de Arquitectura e Urbanismo, com o *Design for All* como ferramenta de trabalho transversal ao desenho das Cidades e dos edifícios.

Requalificação Urbanística



Requalificação de Espaços de Lazer



Requalificação de Equipamentos



Imagem: Lousã, O Município - 1993, 1998, 2003, 2008, 2013, 2018, 2023



