TURISMO INCLUSIVO

Para entendermos a necessidade do Turismo inclusivo na Turismo temos que partir de determinados pressupostos:

- caracterização das necessidades especiais de atendimento das pessoas com deficiência enquanto clientes dos serviços turísticos;

- Carcaterização das competências específicas de atendimento desses clientes que importa integrar nos perfis de competências dos profissionais do Turismo;

- disponibilizar instrumentos destinados a enxertar nos perfis de competências dos profissionais do turismo as competências complementares específicas requeridas para responder de forma adequada às necessidades especiais de um novo segmento da procura turística a cativar para o lazer, a viagem, o turismo que são as pessoas com necessidades especiais decorrentes de limitações de ordem motora, visula, auditiva, intelectual e/ou multideficiência.

Turismo inclusivo – porquê?...para quê?

É fundamental que os profissionais do atendimento turístico comecem a ver a pessoa com deficiência como um cliente que «exige» uma maior atenção, um maior rigor na informação e uma maior qualidade no serviço prestado e por outro lado é fundamental mostrar aos empresários e gestores de empreendimentos turísticos que o Turismo para pessoas com deficiência, em Portugal, pode ser visto como uma oportunidade de negócio, abrindo-se a um grupo de pessoas que quer usufruir de actividades turísticas e de lazer diversificados com qualidade e dignidade.

Torna-se essencial que todos, decisores, gestores e profissionais do turismo vejam nas pessoas com deficiência um potencial segmento de mercado, em crescimento, que invistam numa oferta de qualidade e que marquem a diferença na oferta turística através de um excelente relacionamento com a pessoa com deficiência.

Contexto normativo internacional/EU

Verificamos que na União Europeia a maior parte dos Estados-Membros dispõe na sua legislação de cláusulas específicas a favor das pessoas com deficiência, relacionadas com direitos, emprego, ensino, acessibilidades de edifícios/cidades. No entanto, alguns países têm tido uma acção mais lenta em áreas como o *design* e a acessibilidade universais e actualmente debate-se a importância das viagens e dos acessos relacionados com a possibilidade das pessoas com deficiência beneficiarem da abertura das fronteiras dos países da Europa.

Relativamente à legislação específica e ao enquadramento normativo a nível europeu, a importância da integração das necessidades das pessoas com deficiências é notória logo no Artigo 21.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia que se centra no combate à discriminação, incluindo a que tem origem em várias formas e tipos de deficiência e no Artigo 26.ª refere-se a integração de pessoas com deficiência e do seu direito de beneficiarem de medidas de integração.

Mais tarde em 1995, uma Resolução do Parlamento Europeu sobre os Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência apelava aos estados-Membros para que proibissem a discriminação com base na deficiência.

A Comissão Europeia, em 2003, emitiu um Comunicado sobre um Plano de Acção Europeu para a Deficiência com a data-alvo de 2010. O plano de acção desenvolve-se em torno de três pilares: legislação, integração e acessibilidade. É ainda complementado com acções específicas para mobilizar e apoiar os atores-chave que estão no terreno, em particular as organizações de pessoas com deficiência.

A nível internacional reconhecem-se 3 instrumentos que são considerados referências fundamentais no domínio das políticas sobre as pessoas com deficiência e incapacidades:

- Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência;

- Estratégia Europeia para a Deficiência, da Comissão Europeia;

- Plano de acção para a Deficiência 2006/2015, do Conselho da Europa.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência foi aprovada em Portugal, no dia 7 de Maio de 2009, pela Assembleia da República, através da Resolução da Assembleia da República nº56/2009: “Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adoptada em Nova Iorque em 30 de Março de 2007”. Esta Resolução da Assembleia da República foi publicada no DR, 1º série, Nº 146 de 30 de Julho de 2009.

Legislação Nacional

A nível nacional verificamos uma evolução na abordagem da temática da deficiência com a criação de legislação e directrizes programáticas que seguem as orientações comunitárias.

Começamos por destacar a Constituição da República Portuguesa onde o número 2 do artigo 71º se pode ler « O Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efectiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores.»

Posteriormente surgem várias normas que consolidam esta preocupação com os direitos das pessoas com deficiência.

A Lei nº 38/2004 de 18 de Agosto, define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.

O Decreto-Lei nº 163/2006, de 8 de Agosto, aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, à via pública e aos edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio.

A Lei nº 46/2006, de 28 de Agosto, impede e pune a discriminação com base na deficiência ou da existência de risco agravado de saúde.

Principais conceitos

De seguida apresentam-se alguns conceitos essenciais para o tratamento da temática do turismo inclusivo:

- Deficiência

- Acessibilidade

- *Design* inclusivo

- Produtos de apoio

*Estima-se que, em Portugal, a taxa de deficiência se situe na ordem dos 9,16%, o que significa que quase um em cada dez portugueses é considerado cidadão com deficiência.*

**DEFICIÊNCIA**

A deficiência tem vindo a ser encarada como uma qualquer limitação física e/ou mental que limite a capacidade da pessoa para dar resposta a determinada situação ou tarefa.

Considera-se que a pessoa com deficiência é uma pessoa de corpo inteiro, colocada em situação de desvantagem, ocasionada por barreiras físicas/ambientais, económicas e sociais que a pessoas, por causa das suas especificidades, não pode transpor com as mesmas prerrogativas que os outros cidadãos.

Ou seja é a pessoas que, por motivos de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresenta dificuldades específicas susceptíveis de, em conjugação com os factores do meio, lhe limitar ou dificultar a actividade e participação em condições de igualdade com as demais pessoas.

Incapacidade é um conceito abrangente que engloba deficiências, limitações de actividade ou restrições na participação, decorrentes da interacção dinâmica entre a pessoa e o contexto (pessoal/ambiental).

Existem muitos tipos de deficiência:

- a deficiência física (por exemplo, a perda ou enfraquecimento dos membros, ou uma mobilidade limitada);

- a deficiência sensorial (cegueira ou visão deficiente; surdez ou deficiência auditiva) e a deficiência na fala;

- a deficiência intelectual, que varia entre grave e ser-se considerada uma pessoa de “aprendizagem lenta” ou com dificuldades de aprendizagem.

As deficiências podem ser moderadas ou graves e podem ser permanentes ou temporárias. Algumas pessoas nascem com uma deficiência; algumas deficiências ocorrem mais tarde na vida, e são provocadas por acidentes ou ferimentos, ou em resultado da idade avançada.

*O conceito de deficiência reflecte a interacção entre as capacidades de uma pessoa e as capacidades de inclusão da sociedade em que vivi ( que pode impor mais ou menos barreiras face às limitações de cada um ).*

Para a Organização Mundial da Saúde OMS a pessoa com deficiência é a pessoas que, em resultado da conjugação de uma anomalia ou perda das funções ou estruturas do corpo, incluindo as psicológicas, com o meio envolvente, enfrenta dificuldades específicas susceptíveis de lhe limitar a actividade ou restringir a participação na vida social, económica e cultural.

**ACESSIBILIDADE**

A necessidade de acessibilidade não pode ser vista apenas como uma necessidade da pessoa com deficiência mas sim de todos os cidadãos. Importa incutir em todos os cidadãos a necessidade de uma mudança de atitude face à acessibilidade, dando-lhe uma maior amplitude, como por exemplo, relativamente à transmissão de informações que deve ser o mais clara, concreta e abrangente possível, pois sós assim um maior número de pessoas lhe terá acesso.

Imagine-se de visita à China, nada entende de mandarim, logo toda a informação escrita lhe está inacessível e é uma dificuldade acrescida perceber/ler o que lhe está a ser transmitido.

Ou mesmo uma situação mais simples de sinalética: chega a uma cidade que nunca visitou e pretende ir para o hotel, aluga um carro e logo à saída do aeroporto encontra duas setas, cada uma na direcção oposta, uma indicando CENTRO e outra XXXX ( o nome da cidade), fica imediatamente na dúvida sobre qual a direcção a tomar.

Outro exemplo ainda, imagine que vai passear o seu filho recém-nascido para o parque, de carrinho de bebé, debate-se com inúmeros obstáculos que lhe dificultam o acesso, automóveis estacionados no passeio que impedem que o carrinho de bebé se desloque, escadas, buracos nos passeios, degraus muito elevados, e muito mais.

Agora imagine como será viajar com uma pessoas com deficiência visual. Imagine-se a chegar a uma aeroporto de uma cidade desconhecida, mesmo com a ajuda de um acompanhante. Imagine a nova língua, nada nem ninguém para lhe indicar onde pode ir buscar a bagagem, só a sinalética escrita e mesmo quando a informação é oral, por vezes torna-se incompreensível pelo excesso de barulho, ou pela rapidez com que é transmitida a informação numa língua diferente. Qual a direcção que devo tomar para sair? Onde poderei encontrar um táxi que me leve ao hotel?

E se for um idoso com algumas limitações de moblidade o problema também se mantém: como vai subir ou descer as escadas do avião? Quem o ajuda com as canadianas ou outro apoio? A agitação do aeroporto, a confusão, o barulho, tudo isto o pode limitar ainda mais…

Torna-se evidente que, a maioria das situações normais para o cidadão comum, são uma pedra no percurso da pessoa com deficiência. Sem acessibilidades as pessoas com deficiência não podem ser autónomas, nem utilizar os bens e serviços existentes na sociedade para todos.

Muitas vezes quando falamos de acessibilidade estamos a referir-nos à existência de rampas, de elevadores, de espaçosos quartos e com pouco mobiliário, de casas de banho adaptadas, de transportes em viaturas também adaptadas, de passeios rebaixados.

Mas o conceito de acessibilidade tem de ser entendido de modo muito mais abrangente, não se limitando às barreiras físicas, mas também a barreiras comunicacionais, psicológicas, sociais e outras.

As tipologias de acessibilidades, que iremos ter em consideração, são:

ACESSIBILDIADE FÍSICA (espaços de utilização turística)

- Espaços públicos;

- Edifícios;

- Transportes;

- Equipamentos;

ACESSIBILIDADE ATIVA (actividades frequentadas por turistas)

- Alojamento;

- Alimentação e bebidas;

- Congressos, cultura, entretenimento, laze;

- Saúde/bem-estar e desporto.

ACESSIBILIDADE SOCIAL ( atendimento)

- Respostas às necessidades especiais dos clientes com deficiência;

- Mediante competências específicas dos profissionais.

**DESIGN INCLUSIVO**

O ***design inclusivo*** ( ou design universal ou design para todos) – qualquer destes conceitos visam a conceção, produção e comercialização de produtos, serviços e ambientes que sejam acessíveis e utilizáveis por todos sem exceção, e tanto quanto possível sem recurso a adaptações. Assim sendo este conceito está relacionado com as características do meio, ou seja, livre de barreiras para dar acessibilidade a todas as pessoas incluindo as pessoas com deficiência.

Isso implica:

Uma capacidade de estandardização tão abrangente quanto possível.

Soluções comuns, cobrindo uma grande diversidade de necessidades

Uma capacidade de individualização tão específica quanto necessário.

Soluções à medida, para necessidades que permanecem especiais.

O *Design for ALL* pode ser definido como uma filosofia e um processo para alcançar o acesso universal, incluindo envolventes, produtos e serviços que são concebidos de forma respeitosa, segura, saudável, funcional, compreensível e de forma atraente.

A ideia de *Design* Universal é a conceção de produtos e de meios físicos a utilizar por todas as pessoas, até ao limite máximo possível, sem necessidade de se recorrer a adaptações ou a d*esign* especializado.

**PRODUTOS DE APOIO**

Todos nós dependemos da utilização de vários equipamentos e utensílios no nosso dia-a-dia.

As pessoas com deficiência estão ainda mais dependentes deles, pois possibilitam-lhes alguma autonomia e compensar as limitações da deficiência.

Estes equipamentos, dispositivos, utensílios tradicionalmente chamados ajudas técnicas são hoje em dia designados por produtos de apoio.

Estes produtos de apoio, que o profissional de turismo deverá conhecer e saber a utilidade, podem ser trazidos pela pessoa com deficiência ou podem estar disponíveis na unidade de prestação de serviços turísticos.

Ao profissional de turismo também é pedido que saiba quais os produtos de apoio disponíveis no mercado e quais as empresas que atuam na sua região para prestarem serviços de reparação, aquisição ou aluguer destes produtos de apoio.

O profissional de turismo pode assim ter necessidade de realizar um trabalho adicional: terá de analisar e adaptar as diversas actividades de turismo, de lazer e de viagem que dispõe na sua oferta, recorrendo às diferentes empresas especializadas em actividades adaptadas para pessoas com deficiência e verificar quais as que atuam na envolvente do seu empreendimento turístico, saber quais as actividades que oferecem e fazer uma listagem com todas as indicações pertinentes que possam ajudar a que a pessoa com deficiência tenha acesso a essas actividades, sejam elas no exterior ou no interior da sua unidade prestação de serviços turísticos.

De seguida apresentam-se alguns produtos de apoio mais comuns, e as suas principais características e modos de utilização, como sejam:

- Cadeira de rodas;

- Canadianas;

- Bengala;

- Cão guia;

- Áudio;

- Despertador com vibrador;

- Telefone com luz e de texto.

Os produtos de apoio são, segundo a **ISO** (**Organização Internacional de Normalização**) “qualquer produto (incluindo dispositivos, equipamentos, instrumentos, tecnologia e software) especialmente produzido ou geralmente disponível, que se destina a prevenir, compensar, monitorizar, atenuar ou neutralizar deficiências, limitações da actividade e restrições na participação” (ISSO 9999/2007).

Segundo a ISO, os produtos de apoio encontram-se agrupadas da seguinte forma, destacando as que nos parecem mais pertinentes:

- Auxiliares de Tratamento e Treino – ISO 03

- Próteses e Ortóteses – ISO 06

- Ajudas para Cuidados Pessoais e Higiene – ISO 09

- Ajudas para a Mobilidade – ISO 12

- Ajudas para cuidados Domésticos – ISO 15

- Mobiliário e Adaptações para Habitação e outros Locais – ISO 18

- Ajudas para Comunicação, Informação e Sinalização – ISO 21

- Ajudas para Manuseamento de Produtos e Mercadorias – ISO 24

- Ajudas e Equipamentos para Melhorar o Ambiente, Ferramentas e Máquinas – ISO 27

- Ajudas para Recreação – ISO 30

Exemplos de produtos de apoio são:

- Cadeira de rodas, andarilhos, canadianas;

- Almofadas para prevenir úlceras de pressão, colchões ortopédicos, camas articuladas;

- Materiais e equipamentos para a alimentação (garfos, colheres, pratos, copos adaptados);

- Materiais e equipamentos para o vestuário (pinças, ganchos, luvas de protecção, vestuário apropriado);

- Materiais e equipamentos para a higiene (barras de apoio, assentos de banheira, cadeiras e bancos para o banho, banheiras, material anti-derrapante);

- Materiais e equipamentos para a comunicação (canetas adaptadas, computadores, tabelas de comunicação, dispositivos para virar folhas, amplificadores de som, telefones);

- Adaptações para carros (assentos e almofadas especiais, adaptações personalizadas para entrar e sair do carro, adaptações para os comandos do carro);

- Elevadores de transferência;

- Próteses (sistemas que substituem partes do corpo ausentes);

- Ortóteses (sistemas de correcção e posicionamento do corpo).