

ACÁCIO DUARTE
Psicólogo, Consultor

Ilustrações de:
PAULO CINTRA

O TURISMO INCLUSIVO E A FORMAÇÃO

Neste artigo o autor produz uma reflexão sobre a questão do turismo inclusivo partindo de três ideias centrais: é uma questão de convergência de interesses e necessidades, é uma questão de convergência de competências e, consequentemente, é também uma questão dos diversos conjuntos de profissionais intervenientes

► TRÊS PRESSUPOSTOS DE BASE

1. A existência, a promoção e o desenvolvimento do turismo inclusivo é, antes de mais, uma questão de convergência de necessidades e de interesses: por um lado, dos empresários que procuram o desenvolvimento do negócio turístico e, por outro lado, das pessoas com deficiência que procuram que a activação dos seus direitos chegue também à viagem, ao lazer, ao turismo.

2. O turismo inclusivo é também uma questão de convergência de competências: por um lado, dos empresários e dos profissionais que tornam possível o turismo; por outro lado, dos profissionais especialistas em matéria das necessidades especiais que as diferentes limitações físicas, sensoriais, intelectuais e relacionais podem colocar à acessibilidade turística; competências ainda também das próprias pessoas com deficiência e suas famílias relativamente à importância que atribuem a esta componente da qualidade de vida que procuram alcançar.

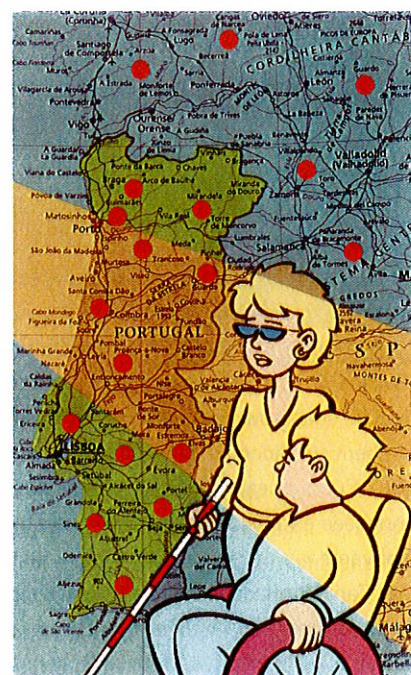
3. Sendo o desenvolvimento do turismo inclusivo uma questão de competências,

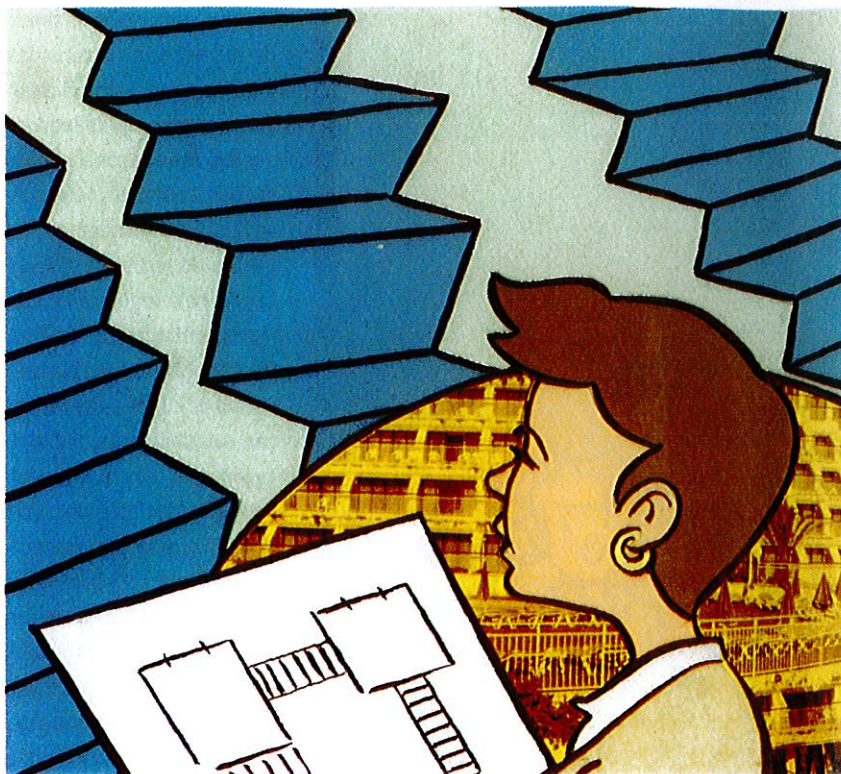
é também, consequentemente, uma questão de qualificação, de formação dirigida aos diferentes conjuntos de intervenientes: empresários, técnicos-especialistas em infra-estruturas, espaços e actividades turísticas, profissionais do front-office que asseguram o acolhimento e o atendimento nas diversas etapas do processo turístico e ainda das próprias pessoas com deficiência, suas famílias/significativos e profissionais de reabilitação.

► TURISMO INCLUSIVO: UMA QUESTÃO DE CONVERGÊNCIA DE NECESSIDADES E DE INTERESSES

Estamos num tempo em que se torna cada vez mais nítida a relevância que o sector do Turismo tem, e se precisa que venha a ter no futuro, na economia do País. A cativação de novos segmentos da procura turística pode ser um contributo de grande importância para o desenvolvimento e sustentabilidade do sector do Turismo em Portugal. Ora, vários factores – com relevo para as políticas e os serviços que os vários países têm vindo a desenvolver, ao longo das últimas décadas, no sentido do apoio ao desenvolvimento das pessoas com deficiência e à construção de uma sociedade mais inclusiva e com relevo também para a Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência – vieram colocar na ordem do dia o direito que estes cidadãos também têm à viagem, ao lazer, ao turismo.

Na experiência portuguesa de apoio à activação dos direitos das pessoas com deficiência, podemos sinalizar uma evolução que, tomando força no pós-25 de Abril de





1974, se concentrou, primeiro, na activação do direito das crianças à educação; se estendeu, depois, ao direito dos jovens e dos adultos à qualificação profissional e ao emprego; mais recentemente, alargou-se também aos direitos de protecção social dos adultos com condições de autonomia mais limitadas (actividades ocupacionais, residência, apoio domiciliário) e está agora a chegar à activação de outros direitos de cidadania a que não têm tido acesso, como seja aquele a que o turismo inclusivo se refere.

Em termos de dimensão, trata-se de um segmento que o Eurostat situa, para a União Europeia, na ordem dos 45 milhões de pessoas – 45 milhões de pessoas com deficiência, das quais ainda apenas uma pequena elite viaja. Situação esta que podemos considerar paralela à que ocorreu com o turismo para a população em geral: na primeira metade do século xx apenas uma pequena elite da sociedade viajava, apenas fazia turismo. Há aqui, portanto, espaço para motivar, para cativar muitas destas pessoas para o turismo; agora, como antes, promovendo a «procura» e ajustando a «oferta» às suas necessidades, condições e interesses.

Se tivermos ainda em conta que, por um lado, uma parte destas pessoas com deficiência, mais ainda do que o cliente co-

mun, tende a viajar acompanhada (família, significativos, colegas, amigos, técnicos) e que, por outro lado, o envelhecimento da população coloca no mercado turístico pessoas a quem a idade vai trazendo limitações em termos de mobilidade, de resistência física, de acuidade visual, de acuidade auditiva, de raciocínio, de memória, de comunicação, etc., daí decorrendo «necessidades especiais» muito semelhantes, então percebemos que o ajustamento da oferta turística a estas necessidades especiais passa a poder visar um segmento da procura turística potencial de maior dimensão.

Neste contexto, parece razoável pensar que muito poderá ganhar o turismo português, que muito poderão ganhar os empresários e operadores turísticos nacionais, posicionando-se na linha da frente deste mercado com conhecimento, decisão e determinação.

► TURISMO INCLUSIVO: UMA QUESTÃO DE CONVERGÊNCIA DE COMPETÊNCIAS

Convergência, desde logo, entre duas áreas de conhecimento. Para que haja turismo inclusivo sustentado e sustentável é preciso, a um tempo, saber (muito) de turismo e saber (muito) de pessoas com defi-

ciência, suas características, condições e necessidades.

Se no tempo do turismo de «cama, mesa e roupa lavada» foi possível ter sucesso no negócio turístico a partir de um nível de conhecimento amadorístico, sustentado basicamente em saber empírico e bom senso, as condições actuais de concorrência, competitividade e exigência de qualidade implicam um estrato de conhecimento bem mais elaborado a nível cultural, tecnológico e científico.

Em matéria de turismo inclusivo será forçosamente na convergência daquelas duas áreas de conhecimento, já que, de outro modo, não se vê como se conseguiria fazer o adequado ajustamento da oferta às necessidades especiais deste segmento da procura, como estabelecer a comunicação oferta-procura; como fazer emergir uma rede de sinergias que permita, a um tempo, aumentar, na procura potencial, o desejo, a vontade, a competência para viajar; aumentar, na oferta, a disponibilização de oportunidades adequadas e atractivas; estabelecer uma comunicação eficiente e eficaz entre a procura já existente e a oferta já acessível.

A questão da acessibilidade também é uma questão de convergência; no caso, entre três vertentes principais: a) acessibilidade física; b) acessibilidade activa; c) acessibilidade social.

a) Acessibilidade física, ou seja, acessibilidade das pessoas com deficiência aos espaços de utilização e de fruição turística (desde logo, aos próprios espaços de prestação de serviços turísticos: agenciamento de viagens, transportes, alojamento, alimentação e bebidas, congressos e eventos, animação cultural – património edificado, museus, património natural e ambiental, animação desportiva, animação religiosa, etc.), mas também aos espaços e serviços de utilização pública comum (comércio, segurança, saúde, etc.).

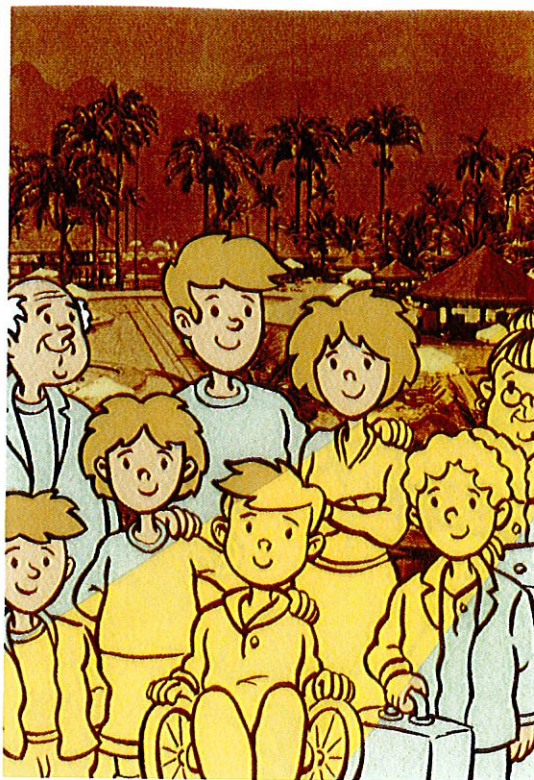
Ganha aqui grande relevância o conceito de «*design for all*», de «*design inclusivo*», quer dizer, conceber os espaços, os edifícios, os transportes, os equipamentos, etc., tendo em conta as diversida-

des existentes na população de maneira a que sejam acessíveis a todos. As competências necessárias para que a acessibilidade física aos espaços de utilização turística seja conseguida apontam para o conjunto de profissionais ligados ao planeamento, projecto, construção, licenciamento e inspecção desses espaços.

Lembro aqui, a propósito, que não basta o conhecimento só por si. É certo que já existem normas inscritas na legislação há muito tempo: nomeadamente, na legislação relativa às acessibilidades [versão mais recente, Decreto-Lei n.º 163/2006] e na legislação relativa aos empreendimentos turísticos [versão mais recente, Decreto-Lei n.º 39/2008]; certamente que estas normas são consideradas nos respectivos cursos; não obstante, continuam a existir arquitectos, engenheiros e técnicos de licenciamento que projectam, constroem e licenciam edifícios não acessíveis a pessoas com deficiência.

Na verdade, para que os conhecimentos destes profissionais se transformem, de facto, em competências é preciso acrescentar-lhes o sentir e o querer; ou seja, é preciso ser inclusivo não apenas com a razão, mas também com o coração; ser inclusivo a partir de dentro, dos valores, das exigências que se faz a si próprio e não apenas porque é imposto de fora pelas normas legais em vigor.

b) Acessibilidade activa, ou seja, acessibilidade das pessoas com deficiência ao turismo activo que o turista comum cada vez mais procura – fruir, experimentar, praticar, durante a estadia, actividades de cultura, entretenimento, saúde e bem-estar, desporto, etc. Aqui também tem lugar o conceito de «*design for all*», agora aplicado à concepção e organização das próprias actividades tendo em vista permitirem a participação da mais alargada diversidade possível. Contudo, haverá que ter em conta que, sendo a estandardização um valor (soluções comuns que permitem responder a uma diversidade de necessidades), também continua a ser um valor a individualização, a *customização* dos serviços (soluções à medi-



da de determinadas necessidades e interesses).

Esta vertente da acessibilidade aponta para um outro conjunto de competências e de profissionais, nomeadamente no que se refere à área das «actividades de animação turística».

c) Acessibilidade social, ou seja, a acessibilidade das pessoas com deficiência a um acolhimento e a uma relação pessoal de atendimento nos serviços turísticos que, a um tempo, as considere e as trate como clientes comuns e seja capaz de dar resposta adequada às suas necessidades específicas.

A promoção desta terceira vertente da acessibilidade turística aponta para um conjunto de competências específicas dos profissionais que, nos diversos serviços turísticos, estão em contacto directo com os clientes (*front-office*).

► TURISMO INCLUSIVO: UMA QUESTÃO DE QUALIFICAÇÃO DAS PESSOAS INTERVENIENTES, DOS ACTORES EM PRESENÇA

Acções de qualificação dirigidas aos grandes decisores, às pessoas com po-

der, com influência na tomada das decisões pertinentes para que o turismo inclusivo avance: empresários do sector, associações empresariais, autarcas, responsáveis pelo planeamento e gestão do território, responsáveis pela regulação e promoção do sector do turismo. Qualificação que seja a um tempo informação-formação-sensibilização; qualificação que aduza conhecimento e capacidade, mas também, e talvez sobretudo, motivação, sentimento, ideal, vontade; desejo e vontade de fazer progredir o negócio turístico, de ganhar dinheiro, certamente, mas também de se valorizar como pessoa, de contribuir

para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva [produzir riqueza vale muito, fazer as pessoas felizes vale muito mais].

Acções de qualificação dirigidas aos técnicos ligados ao planeamento e gestão do território e do património local, regional e nacional, ao projecto, construção, licenciamento e inspecção das condições de funcionamento dos edifícios, à concepção e construção de meios de transporte, de equipamentos, de mobiliário, etc., por forma a que não criem obstáculos à acessibilidade física das pessoas com deficiência. Qualificação aqui também integrando informação-formação-sensibilização e que considere a necessidade de saber, não apenas das respectivas áreas técnicas, mas também das características, condições e necessidades dos utentes, incluindo um saber muito sobre as características, condições e necessidades dos utentes/pessoas com deficiência; saber este sustentado em informação técnica e científica pertinente e não apenas em elementos gerais de informação comum. Qualificação dos profissionais que não esqueça a importância maior do estímulo ao sentir, ao desejar, ao querer ser uma pessoa inclusiva, um actor da promoção da

acessibilidade das pessoas com deficiência ao lazer e ao turismo.

Será importante também não esquecer o papel que as associações profissionais (ordens, sindicatos) podem desempenhar na promoção das competências necessárias à implementação de condições favoráveis ao turismo inclusivo.

Acções de qualificação dirigidas aos profissionais ligados à concepção e organização das actividades turísticas, nomeadamente daquelas consideradas no conceito de «turismo activo», actividades de cultura, entretenimento, saúde e bem-estar, desporto, etc.

Neste caso, há que aliar também às competências características das respectivas áreas técnicas o saber relativo às condições, características e necessidades das pessoas com deficiência para que possam ser disponibilizadas actividades comuns acessíveis e também actividades especificamente concebidas para determinados segmentos da procura, nomeadamente adaptadas para determinadas situações de deficiência, numa lógica de customização dos serviços às necessidades e interesses dos clientes.

Acções de qualificação dirigidas aos profissionais do front-office dos serviços turísticos que estando na linha da frente, em contacto directo com os clientes, asseguram a acessibilidade social, o acolhimento, o atendimento pessoal e a resposta às necessidades específicas dos clientes/pessoas com deficiência.

Neste caso, além das actividades de formação que têm vindo a ser desenvolvidas por diversos promotores, está a ser desenvolvido um projecto liderado pelo CECD Mira Sintra, com a colaboração do Turismo de Portugal I.P. e do Instituto Nacional para a Reabilitação INR, I.P., com a assessoria técnica da PERFIL – Psicologia e Trabalho, Lda e financiamento do POAT – FSE.

No âmbito deste projecto está a ser realizado um estudo que visa uma caracterização pormenorizada e sistemática, por um lado, das necessidades especiais de atendimento das pessoas com deficiência quando clientes dos serviços turísticos e, por outro lado, das correspondentes competências

específicas de atendimento desses clientes que importa integrar nos perfis de competências dos profissionais do turismo.

Neste estudo pretende-se identificar as necessidades especiais decorrentes de limitações de natureza motora, visual, auditiva, intelectual e multideficiência e as competências profissionais requeridas nos diversos subsectores de actividade turística: informação, promoção e venda de viagens e estadias turísticas pela Internet, agenciamento de viagens e turismo, transportes, hotelaria, restauração, congressos e eventos, informação e acompanhamento, animação cultural, ambiental, desportiva, lazer, saúde e bem-estar.

A identificação das necessidades e das competências é feita através de uma análise extensa e sistemática, por um lado, das experiências de viagem e estadia turística de pessoas com deficiência e, por outro lado, das experiências de atendimento de clientes com deficiência por parte de profissionais do turismo; uns e outros entrevistados, na qualidade de «interlocutores-chave», por especialistas na área da deficiência e por especialistas na área do atendimento turístico.

Além dessa fonte de informação, o projecto conta também com o contributo dos re-

latos inscritos no site do projecto através participação espontânea de pessoas com deficiência e de profissionais do turismo que o queiram fazer (www.perfil.com.pt/turismoinclusivo/index.htm).

O projecto visa também a elaboração e disponibilização de um *package* de formação especificamente dirigido à aquisição das competências identificadas. *Package* de formação que será concebido em condições de ser utilizado em situações de formação presencial e a distância por qualquer promotor de formação inicial ou contínua que o pretenda.

A conclusão do projecto e a apresentação e disponibilização (gratuita) dos seus produtos está prevista para Dezembro de 2010.

Acções de qualificação dirigidas também às próprias pessoas com deficiência e às suas famílias e significativos, assim como aos profissionais do sector da reabilitação, tendo em vista a importância a atribuir a esta componente na qualidade de vida das pessoas com deficiência e o desenvolvimento da sua preparação, seja em termos da motivação e vontade de viajar, seja em termos de procura de oportunidades acessíveis, seja em termos do domínio dos comportamentos ajustados

ao desempenho bem sucedido do papel de turista/cliente dos diversos serviços turísticos.

A formação já é, e precisa ser muito mais, um factor decisivo para o desenvolvimento das competências necessárias à implementação do turismo inclusivo: mais turismo, mais negócio, mais riqueza; mais direitos, mais qualidade de vida, mais felicidade para as pessoas com deficiência e... uma sociedade mais inclusiva, mais humana, mais conforme e mais atenta ao lado positivo, à bondade que há em cada um de nós.

