



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

**TURISMO ACESSÍVEL COMO VECTOR DE INCLUSÃO PARA
PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA NAS ACTIVIDADES DE
ANIMAÇÃO TURÍSTICA: O CASO DO SENTIDOS BEACH RETREAT**

Suzana Delcicia Djeve

Inhambane, 2021

Suzana Delcicia Djeve

**Turismo Acessível como Vector de Inclusão para Pessoas com Mobilidade Reduzida nas
Actividades de Animação Turística: O caso do Sentidos Beach Retreat**

Monografia apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Animação Turística

Supervisor: Mestre. Tomo Valeriano

Inhambane, 2021

Declaração

Declaro que este trabalho de fim de curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas, e que nunca foi apresentado para a obtenção de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura

(Suzana Delcicia Djeve)

Data: ____/____/____

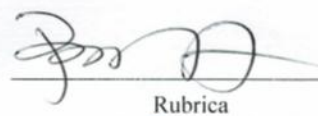
Suzana Delcicia Djeve

**Turismo Acessível como Vector de Inclusão para Pessoas com Mobilidade Reduzida nas
Actividades de Animação Turística: O caso do Sentidos Beach Retreat**

Monografia avaliada como requisito parcial para obtenção
do grau de Licenciatura em Gestão Hoteleira pela Escola
Superior de Hoteleira e Turismo de Inhambane – ESHTI

Inhambane, aos 05 de Abril, 2022


Presidente


Rubrica


Supervisor


Rubrica


Arguente


Rubrica

Agradecimento

Grata estou a si:

Mestre Tomo Valeriano pela orientação e paciência, este trabalho é resultante do seu maior apoio

Lic. Valter Elmo Bernardo Sibia pela ajuda incondicional para que este trabalho se tornasse efetivo.

A vocês vão os meus sinceros agradecimentos!

Resumo

O presente trabalho fala do turismo acessível como vector de inclusão nas actividades de animação turística no Sentidos Beach Retreat, na cidade de Inhambane. O Sentidos Beach Retreat é um empreendimento hoteleiro novo no mercado com políticas de acessibilidade e inclusão bem consolidadas e em Moçambique a participação de todos os cidadãos nas actividades de animação turística em equipamentos e locais adequados é entendida como um direito legal. Assim sendo, tem-se como questão de partida as condições de acessibilidade, onde busca-se perceber se as mesmas servem de vector para a inclusão de pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de animação turística. Para tal fim, optou pela pesquisa exploratória, qualitativa e estudo de caso único, e como técnicas de recolha de dados a pesquisa bibliográfica, entrevista semi-estruturada e a observação não participante e por fim usou-se a análise de conteúdo como técnicas de análise de dados. Tendo concluído que a prática do turismo acessível contribui para a inclusão de pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de animação turística quando observadas as condições básicas de acessibilidade, as políticas bem como os factores que concorrem para a inclusão.

Palavras-Chave: Acessibilidade, inclusão, mobilidade, Turismo inclusivo, animação turística.

ÍNDICE

Conteúdo	Página
Folha de Rosto	i
Declaração	ii
Folha de Avaliação	iii
Dedicatória.....	iv
Agradecimento.....	v
Resumo	vi
Lista de abreviaturas	vii
Lista de quadros	viii
1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Enquadramento	1
1.2. Problema	2
1.3. Justificativa	4
1.4. Objectivos	5
1.4.1. Geral.....	5
1.4.2. Específicos.	5
1.5. Metodologia	5
1.5.1. Definição e classificação da pesquisa.....	6
1.5.2. Técnicas de recolha de dados.....	6
1.5.2. Técnicas de análise de dados	7
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	8

2.1. Conceitos Básicos	8
2.1.1. Inclusão social.....	8
2.1.2. Turismo acessível	8
2.1.4. Mobilidade Reduzida.....	9
2.2. Turismo acessível – contextualização.....	10
2.2.1. Abordagem internacional relacionada com as pessoas com mobilidade reduzida	11
2.2.2. Turista com mobilidade reduzida	12
2.2.3. Desenho Universal Aplicado ao Turismo.....	15
2.2.4. Princípios orientadores do desenho universal.....	16
2.3. Turismo e Inclusão social	17
2.3.1. Factores que concorrem para a inclusão no turismo.....	19
2.3.2. Política de acessibilidade e inclusão no turismo.....	20
2.4. Animação Turística.....	21
2.4.1 Tipologias de animação turística	22
2.4.2. Actividades de animação turística	22
2.4.3. Actividades de animação turística adaptadas para pessoas com mobilidades reduzida.....	24
3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	25
3.1. Apresentação da Área de Estudo	25
3.1.1. Localização e caracterização física.....	25
3.1.2. Actividades de animação turística oferecidas pelo SBR	25
3.2. Discussão dos Resultados	26
3.2.1. Condições de Acessibilidade no SBR.....	26

3.2.2. Condições de acessibilidade do SBR e a inclusão de pessoas com MR.....	28
4. CONCLUSÃO	30
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
6. APÊNDICES	35

Lista de Abreviaturas

ATA	Associação de Turismo Acessível
DDI	Departamento de Desenvolvimento e Inovação
MR	Mobilidade Reduzida
OMT	Organização Mundial do Turismo
PPPD	Política para Pessoas com Deficiência
SBR	Sentidos <i>Beach Retreat</i>

Lista de quadros

Quadro 1- Princípios orientadores do desenho universal	17
Quadro 2 - Factores que concorrem para a inclusão de pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de animação turística	19
Quadro 3 - Classificação das actividades de animação turística	23
Quadro 4 - Actividades de animação turística adaptadas para pessoas com MR	24
Quadro 5 - Actividades de animação que podem ser praticadas no SBR	26

1. INTRODUÇÃO

A presente monografia, foi desenvolvida no âmbito do cumprimento dos requisitos exigidos para obtenção do grau de licenciatura em Animação Turística na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane da Universidade Eduardo Mondlane. Com a realização do presente trabalho pretende-se compreender o turismo Acessível como vector de Inclusão para pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de Animação Turística: O caso do Sentidos Beach Retreat, localizado na praia da Barra no Município de Inhambane.

1.1 Enquadramento

O turismo acessível e a inclusão têm vindo a ser reconhecido a nível mundial, não só pela sua relevância social, cívica e demográfica, mas também pelas potencialidades económicas associadas, constituindo ainda uma importante estratégia para assegurar a sustentabilidade do turismo, conforme tem sido preconizado pela OMT (COELHO, 2014).

Neste contexto, ainda segundo o autor supracitado, a acessibilidade é uma componente fundamental para a participação das pessoas com necessidades especiais quer nas actividades do dia-a-dia bem como nas actividades de animação turística (mergulho, *surf*, passeios culturais entre outras) e é também um parâmetro muito importante para uma experiência turística de qualidade para todos os turistas, bem como factor que contribui muito significativamente para a competitividade e diferenciação dos destinos turísticos.

Desta forma a presente pesquisa apresenta a temática do turismo acessível numa abordagem para pessoas com mobilidade reduzida, buscando compreendê-lo como vector de inclusão nas actividades de animação turística. Tal meta surge na perspectiva de dar resposta a seguinte pergunta: as condições de acessibilidade providas pelo caso de estudo trazem inclusão às pessoas com mobilidade reduzida?

A pesquisa permitiu concluir que ao ultrapassar as barreiras à acessibilidade, a observância das políticas de inclusão bem como os factores que concorrem para a inclusão, a aplicação dos princípios orientadores do desenho universal e a consciência de que o acesso aos espaços e equipamentos de animação turística é um direito humano promovem a inclusão de pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de animação turística.

Como forma de alcançar os objectivos propostos a pesquisa foi orientada pela seguinte metodologia: quanto a classificação é exploratória, qualitativa e estudo de caso único, tendo usado como técnicas de recolha de dados a pesquisa bibliográfica, entrevista semi-estruturada e a observação não participante e por fim foi usada a análise de conteúdo como técnicas de análise de dados.

A presente pesquisa está organizada em capítulos, designadamente: O Primeiro, inclui elementos introdutórios, onde estão contemplados os seguintes elementos: breve introdução sobre o tema em causa, os Objectivos, a Justificativa, Problema e a Metodologia usada para obtenção dos resultados; Segundo, apresenta aspectos relacionados com a Revisão da literatura sobre turismo acessível, inclusão e mobilidade reduzida; Terceiro, refere a apresentação e discussão de dados; Quarto, apresentação da conclusão e das recomendações; Quinto, apresentação das referências bibliográficas e por último Sexto onde são apresentados os anexos.

1.2. Problema

Durante muito tempo a inclusão de pessoas com necessidades especiais foi vista como um problema para a sociedade e a resposta encontrada por esta foi a segregação e exclusão. No que concerne à educação e ao lazer, vigorava uma falta de interesse social e político (ARSÉNIO, 2016).

Embora seja complicado postular uma data e/ou período exacto em que os estudos sobre pessoas com deficiência iniciaram, pode-se afirmar que as discussões sobre políticas na área em questão começaram em Moçambique nos anos 70 com o surgimento de organizações

não-governamentais de pessoas com deficiência e a tendência imposta era de considerá-la como uma questão de direitos humanos (LANGA, 2018). Diante da nova abordagem de inclusão das pessoas com deficiência no ambiente comunitário um novo conceito surge, a acessibilidade, pois para haver efectiva inclusão social ela é imprescindível.

Segundo estimativas da Organização Mundial da Saúde (OMS) até 2017, existiam no mundo cerca de 650 milhões de pessoas que sofrem de algum tipo de deficiência. Sendo assim, âmbito do turismo, devem ser garantidas as condições de acessibilidade global das infraestruturas e espaços turísticos e impulsionar a possibilidade real para que todas as pessoas participem das ofertas de diversos serviços turísticos (NUNES, 2013).

O turismo acessível não se reduz tão-somente à criação da acessibilidade das pessoas com deficiência/incapacidade, mas igualmente à criação de ambientes de desenho universal. E as pessoas com mobilidade reduzida estão presentes em todos grupos sociais e culturais e manifestam diversos gostos, interesses e cerca de 95% destas pessoas visitam os locais turísticos após uma investigação sobre o histórico de acessibilidade do local, (ARSÉNIO, 2016; AMBROSE et al, 2017).

Segundo dados colhidos no local, foi possível apurar que o Sentidos Beach Retreat é um estabelecimento hoteleiro com categoria 5 estrela e que oferece diversas actividades de Animação Turística destinadas ao público nacional e internacional. Trata-se de um empreendimento novo no mercado, onde as políticas de acessibilidade e inclusão já estão bem consolidadas, desta forma, o edifício proporciona condições necessária para a acessibilidade dos diversos hóspedes, sem barreiras arquitetónicas (como rampas, corrimãos e pisos antiderrapante a título de exemplo) e ainda com pessoal consciente da necessidade de inclusão nas actividades de animação turísticas, porem não tendo uma formação específica pra atender as pessoas com mobilidade reduzida, e quanto a gestão de informações para o publico em estudo, o estabelecimento ainda apresenta fraquezas. Dito isto surge a seguinte pergunta de partida:

Seriam as condições de acessibilidade presentes nas actividades de animação turística oferecidas pelo Sentidos Beach Retreat um vector de inclusão para pessoas com mobilidade reduzida?

1.3. Justificativa

A presente pesquisa tem como objectivo central compreender o turismo acessível como vector de inclusão para pessoas com mobilidade reduzida nas Actividades de Animação Turística no Sentidos Beach Retreat.

PERRI (2004) citado por (RIBEIRO, 2008) coloca a acessibilidade como sendo um item fundamental para a inclusão social, pois, presume-se que possa facilitar a participação activa das pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida na sociedade e, quebrando o mito de que estas pessoas devem ficar em casa, mostrando desta forma que elas podem realizar diversas actividades turísticas como as do seu quotidiano.

EICHHORN e BUHALIS (2011) referem que o “ambiente inacessível representa a maior barreira para as pessoas com incapacidade e que esta é uma importante questão a ser resolvida pelos operadores turísticos pois as limitações físicas abrangem o alojamento, as atracções turísticas, o transporte e ainda os demais serviços turísticos”.

Dada a relevância do assunto, o Governo Moçambicano como forma de combate a exclusão social e promoção do turismo inclusivo promove pela Lei nº 4/2004 a participação activa no sector do turismo, a adequação dos estabelecimentos turísticos e seus equipamentos ao uso de pessoas portadoras de deficiência física e ainda assegura a igualdade de direitos e oportunidades a todos.

Desta forma, a escolha do objecto de estudo recai sob o Sentidos Beach Retreat porque configura um empreendimento turístico que se preocupa com as actividades de animação turística, e que busca reinventar-se para melhor atender a todos segmentos.

Para o Sentidos Beach Retreat o tema é pertinente pois poderá evidenciar o grau de inclusão social advinda das medidas de acessibilidade por si adoptadas, por outro lado, poderá servir de guia para resolução de eventuais impedimentos a acessibilidade presentes no futuro ou ainda servir de guia de orientação dos turistas que queiram visitar o estabelecimento.

No tocante a relevância da pesquisa para a comunidade académica, a mesma se apresenta como de grande pertinência pois vai ao encontro da missão da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI): produzir conhecimento – pois poderá apresentar uma análise de como o turismo acessível pode ser um vector de inclusão para pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de animação turística.

1.4. Objectivos

1.4.1. Geral

- Compreender o turismo acessível como vector de inclusão nas actividades de animação turística

1.4.2. Específicos.

- Descrever o contexto actual do turismo acessível e inclusão de pessoas com mobilidade reduzida;
- Identificar as condições de acessibilidade para pessoas com Mobilidade Reduzida do Sentidos Beach Retreat especificamente nas actividades de animação turística;
- Apresentar os factores que tornam o turismo acessível um vector de inclusão social, tomando em consideração a realidade do caso de estudo

1.5. Metodologia

Método é conceptualizado como sendo um conjunto das actividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia permite alcançar o objectivo, traçando o caminho a ser seguindo, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista (LAKATOS & MARCONI, 2003).

Esta subsecção pretende descrever os procedimentos metodológicos que permitiram a realização do estudo, fazendo uma breve menção dos instrumentos, métodos e técnicas utilizadas para desenvolver a pesquisa.

1.5.1. Definição e classificação da pesquisa

Baseando no modelo de OLIVEIRA (2011) a pesquisa classifica-se da seguinte maneira:

- Quanto aos objectivos é **exploratória** – visa desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos – para o caso específico do presente trabalho buscando compreender o turismo acessível como vector de inclusão.
- Quanto à natureza é **qualitativa** – advindo do facto de envolver a obtenção de dados descritivos, através do contacto directo do pesquisador com a situação a ser estudada, enfatizando mais o processo do que o produto e não usando meios estatísticos no tratamento dos dados colectados;
- Quanto à escolha do objecto de estudo é **estudo de caso único** – uma categoria de pesquisa cujo objecto de estudo é uma unidade que se analisa profundamente. No caso concreto a presente pesquisa será feita na Sentidos Beach Retreat.

1.5.2. Técnicas de recolha de dados

Para a recolha dos dados que tornaram possível a realização desta pesquisa recorreu-se às seguintes técnicas:

Pesquisa bibliográfica: A pesquisa bibliográfica pode ser definida como, contribuições culturais ou científicas realizadas no passado sobre um determinado assunto, tema ou problema que possa ser estudado (OLIVEIRA, 2011). O uso desta técnica que consistiu na identificação, seleção, consulta e recolha de informações nas obras literárias que versam sobre a acessibilidade, mobilidade reduzida, inclusão no turismo, atividades de animação turística e outras obras que se relacionam com o tema de pesquisa.

Entrevista semi-estruturada: OLIVEIRA (2011) menciona a entrevista como sendo uma das principais técnicas de colecta de dados, consistindo de uma conversa entre o pesquisador e o entrevistado. Esta técnica permite que os entrevistados estejam mais livres e a vontade para abordar dos aspectos sobre o tema. Foi entrevistado o Gestor da Actividades de Animação do SBR que se fez acompanhar por coordenadores.

Observação não participante: esta técnica é caracterizada segundo LAKATOS & MARCONI (2003) como aquela na qual o pesquisador toma contacto com a comunidade, grupo ou realidade estudada, mas sem integrar-se a ela, ou ainda, sem se deixar envolver pelas situações. O pesquisador fez uso desta técnica no intuito de observar as condições de acessibilidades presentes tanto na construção bem como no centro de animação turística.

1.5.2. Técnicas de análise de dados

Para pesquisas de natureza qualitativa, OLIVEIRA (2011) sugere como técnica de análise dos dados a análise de conteúdo, entendida como um conjunto de técnicas de análise das comunicações que tem por objectivo enriquecer a leitura e ultrapassar as incertezas, extraindo conteúdos por trás da mensagem analisada. Em caso concreto desta pesquisa esta técnica foi utilizada na interpretação da informação recolhida no campo de estudo. De seguida fez-se uso do método comparativo que, ainda segundo autor, consiste em investigar factos e explica-los segundo semelhanças e diferenças, ou seja, permite a análise de dados concretos e a dedução de semelhanças de elementos da pesquisa. Este método foi usado na presente pesquisa comparando a informação recolhida no campo com o marco teórico.

2. REVISÃO DE LITERATURA

No presente capítulo inicia o desenvolvimento do trabalho, onde são apresentados os principais conceitos teóricos que fundamentam a pesquisa.

2.1. Conceitos Básicos

2.1.1. Inclusão social

Para CIANCIOSA & PAULINO (2014) a inclusão social é um processo para a construção de um novo tipo de sociedade, através de transformações, pequenas e grandes, nos ambientes físicos (espaços internos e externos, equipamentos, aparelhos e utensílios mobiliário e meios de transporte) e na mentalidade de todas as pessoas, e portanto, também no da própria pessoa com algum tipo de necessidade especial.

A inclusão social acontece quando a sociedade é ajudada a modificar seus sistemas de lazer e turismo para que todas as pessoas, com ou sem deficiência, possam participar juntas e activamente de suas actividades nos mesmos locais, desfrutando de momentos de lazer em ambientes comuns, SASSAKI (2003).

Com base nas definições supracitadas conclui-se que a inclusão social pode ser compreendida como um processo reconstrução mental e física de uma sociedade, onde procura-se integrar todas pessoas no mesmo espaço sem discriminação ou preconceitos.

2.1.2. Turismo acessível

De acordo com Alles (2010) citado por Ferreira, (2013), o Turismo Acessível é

“(...) aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma,

tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores”¹

Segundo o conceito da ATA-Associação do Turismo Acessível (2011), o Turismo Acessível “abrange todas as propostas de turismo que permitem o acesso fácil e autónomo de todas as pessoas, incluindo aquelas com mobilidade condicionada, aos produtos, bens e serviços característicos do turismo, como o alojamento, a alimentação, a informação, o transporte, usufruto de serviços nos monumentos, equipamentos e espaços urbanos, meio edificado, rural ou natural”.

Devile (2012) citado por Coelho (2014) refere o turismo acessível como “o conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer, sem barreiras ou problemas particulares”.

Das abordagens supracitadas conclui-se que o turismo acessível ocupa-se em retirar todo tipo barreiras (arquitetónicas, atitudinais, comunicacionais etc...) no espaço físico que podem condicionar uma participação mais activa das pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de animação turística.

2.1.4. Mobilidade Reduzida

Mobilidade reduzida é a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção (PEREIRA, 2011).

A noção de mobilidade reduzida está relacionada com o grau de liberdade com que nos podemos movimentar em determinado espaço. Assim sendo, podemos concluir com os

¹ Aquele que trata do problema das barreiras físicas, mentais e sensoriais que as pessoas que, de alguma forma, têm dificuldade de se locomover ou se comunicar, ainda hoje se encontram no que diz respeito a passeios turísticos, fatores que comprometem sua integração e participação dos consumidores” – Tradução do autor.

conceitos que a mobilidade reduzida é a capacidade que um indivíduo tem em se deslocar de forma confortável, segura, autónoma e sem existência de barreiras (JARDIM, 2014),

Assim sendo, a mobilidade reduzida pressupõe a limitação permanente ou temporária que um indivíduo apresenta em se movimentar em um determinado espaço.

2.2. Turismo acessível – contextualização

Segundo LANGA (2018), nos anos 50, a viagem internacional foi se tornando cada vez mais acessível a uma parcela maior da população devido a diferentes factores, tais como o aparecimento do avião a jato para passageiros como resposta ao término da II Guerra Mundial, o baixo preço do petróleo, a maior renda disponível das famílias, o aparecimento das férias remuneradas e o aumento do tempo livre disponível as populações dos países industrializados.

Em Moçambique o turismo se viu favorecido em seu desenvolvimento por factores similares, como a crescente utilização do automóvel e demais meios de transporte que melhoraram as possibilidades de mobilidade pessoal e colectiva dentro do país. De outro lado a melhoria de vida dos cidadãos do país permitiu maior tempo livre, LANGA (2018).

Para CESE (2006) citado por ROSARIO (2013), o facto de o turismo ser considerado, atualmente, como uma atividade que proporciona a todos o usufruto do seu tempo de lazer de forma a contribuir para o seu completo desenvolvimento pessoal e social realça a importância que o Turismo Acessível assume nas sociedades atuais.

Devile (2009) citado por ROSARIO (2013), refere que, não sendo possível atingir uma acessibilidade em todas as componentes do produto da oferta turística, é crucial a criação de uma cultura de acessibilidade para diferenciar um Destino Turístico Acessível, que mobilize diferentes atores e agentes locais numa estratégia onde todos tendem a envolver, a organizar em rede e a colaborar para os objetivos definidos, sejam eles de carácter social ou comercial.

Para que a mobilidade destes turistas especiais seja possível, a qualidade dos serviços prestados bem como a qualidade de informação turística disponível é um fator estratégico de sucesso sendo, nesta perspectiva, fundamental disponibilizar fontes adequadas, de acordo com o comportamento de pesquisa de informação dos turistas e atendendo às suas necessidades diferenciadas, (DEVILE *et al.* 2012 citado por ROSARIO, 2013).

E assim sendo para ROSARIO (2013), o Turismo Acessível deve significar fazer viagens a destinos, produtos e informação turística apropriada para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade sem que nenhum sector ou grupo seja discriminado, devendo constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte (isto em termos físicos, mas também, em termos de acesso às atividades, informação e comunicação).

A acessibilidade é importante para promover a igualdade de uma sociedade. No entanto, para que isso aconteça, deve-se tratar da questão da inclusão, que é necessária para que a sociedade possa se adaptar no sentido de incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidade especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade (MATIELLO & MORAES, 2018).

Para BRASIL (2014) citado por MATIELLO & MORAES (2018), o turismo social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão. Neste contexto, para se desenvolver o Turismo Acessível deve se promover o bem-estar da sociedade, oferecendo experiências, atividades e interação, inclusive, aos mais pobres e aos excluídos.

2.2.1. Abordagem internacional relacionada com as pessoas com mobilidade reduzida

As preocupações internacionais em matéria de Turismo Acessível têm como referência incontornável o ano de 1980, quando a OMT declarou nas Filipinas, através da Declaração de Manila, a associação do termo “Turismo” ao termo “acessibilidade”, NUNES (2011).

Durante décadas o turismo experimentou continuamente um crescimento e uma diversificação, até se converter num dos sectores económicos que crescem com maior rapidez no mundo. O turismo mundial apresenta uma estreita relação com o desenvolvimento, num crescente número de novos destinos, traduzindo-se “num motor de progresso socio - económico” OMT (1994).

Segundo NUNES (2011), Desde 1960 que se tem vindo a verificar uma preocupação constante com as pessoas com deficiência. Foram surgindo ao longo dos anos, Declarações e Convenções que protegem os portadores de deficiência, ajudando-os a terem um papel importante na sociedade.

A primeira convenção em matéria de discriminação, foi na área do emprego e profissão e no ano de 1975, a Assembleia Geral das Nações Unidas adoptou a Declaração sobre os Direitos das Pessoas com deficiência, criando assim, uma base de referência comum para o apoio e protecção destes direitos. Após esta protecção, em 1976, foi declarado que o ano de 1981 seria o Ano Internacional das Pessoas com Deficiência, com o lema da plena participação. Neste sentido, em 1992 foi declarado o dia 3 de Dezembro como o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência. Desde então, as várias Declarações das Nações Unidas, culminaram no documento que promove, protege e assegura o desfrute pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por parte de todas as pessoas com deficiência promovendo o respeito pela sua inerente dignidade “Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência” (2008). Foi escrito no Artigo 1º da Convenção que “as pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual e sensorial, as quais, em interacção com diversas barreiras, podem obstruir a sua participação plena e efectiva na sociedade com as demais pessoas” INR, (2011) citado por Nunes (2011).

2.2.2. Turista com mobilidade reduzida

É consensual para os vários investigadores na área do turismo acessível, que as pessoas com incapacidade integram actualmente um segmento da procura de grande relevância para

o sector turístico, não só pelo número de pessoas que o constituem, como pela sua participação cada vez maior no mercado turístico, COELHO (2014).

Analisando as estimativas da Organização Mundial de Saúde apresentadas no Relatório Mundial sobre a Deficiência, até 2011 cerca de 15,6% da população mundial vivia com algum tipo de deficiência. Estes dados mostram que a nível global a prevalência da deficiência é superior às anteriores avaliações da OMS (década de 1970), que estimaram um valor de cerca de 10%. (OMT, 2011).

Segundo apurado no Censo de 2017, Moçambique apresentava cerca de 27.909.798 habitantes, dos quais cerca de 15,3% representam a população com mobilidade reduzida, (INE, 2017).

DARCY (2011) citado por COELHO (2014), afirma que há uma procura latente e o mercado tem potencial de crescimento se as barreiras à participação forem removidas e que, se forem desenvolvidas estratégias universais para criar um ambiente mais inclusivo o potencial do mercado pode realizar-se.

Relativamente ao perfil e comportamento destes consumidores, salientam-se características favoráveis ao sector do turismo, como a preferência de viajar durante a época baixa. (que possibilita a redução da sazonalidade, que caracteriza o sector turístico), o alto nível de fidelização (pois quando satisfeitos, tendem a regressar aos destinos que garantem a fruição de experiências sem barreiras) e a tendência de viajarem acompanhados, frequentemente por amigos e familiares sem qualquer incapacidade (o que produz um efeito multiplicador ao nível da procura e consequentemente da receita), TRINDADE *et al.*, (2012) citado por COELHO (2014).

Na mesma senda, o autor defende que as pessoas com necessidades especiais constituem um segmento de mercado de grande relevância para o sector turístico, não só pelo número de pessoas que o integram, como pela sua participação cada vez maior no mercado turístico.

Devemos portanto considerar este segmento como uma mais-valia em termos económicos e de desenvolvimento do um turismo com qualidade

2.1.3. Acessibilidade

A acessibilidade é conceituada como um conjunto de características do ambiente edificado que permitem a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais. (SIMÕES, 2000 citado por NUNES, 2011)

Segundo Decreto nº 53/ 2008 de 30 de Novembro no artigo 1, define-se a acessibilidade como sendo “a possibilidade de alcance utilização, com segurança e autonomia, dos sistemas de serviços e lugares públicos, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos e das edificações, por pessoa portadora de deficiência física com mobilidade condicionada”.

Assim sendo, a acessibilidade pode ser conceptualizada como a capacidade do meio (edificado, equipamentos e serviços) para proporcionar a todas as pessoas a oportunidade de uso, de uma forma segura, funcional e compreensível.

DEVILE (2009), sublinha a relevância da acessibilidade no turismo, através do seguinte: “a existência de acessibilidade deverá permitir que todas as pessoas utilizem e fruam da oferta turística de forma simples, intuitiva e segura, tornando-a mais confortável e apelativa no que concerne às respectivas facilidades, estruturas e serviços”.

GOMEZ e PEIXOTO (2012), lembram ainda que a acessibilidade é um conceito amplo e abrangente, que implica a remoção de barreiras, para garantir o usufruto por todos os cidadãos em igualdade de condições, tendo em conta os princípios do desenho universal (cujo conceito veremos adiante).

2.2.1. Classificação das Barreiras à Acessibilidade no Turismo

Segundo SANSIVIERO (2004), as dificuldades de inclusão existentes são classificadas como “barreiras”, que, segundo BRASIL (2015) citado por MATIELLO & MORAES (2018)

são qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros. De acordo com BARROS (2012), as principais barreiras da acessibilidade classificam-se em:

- Arquitetônicas,
- Urbanísticas,
- Atitudinais,
- De transporte,
- De Comunicações e Informações e Tecnológicas.

Para minimizar tais barreiras, o autor defende que deve haver um desenho universal, e o mesmo deve ser utilizado por qualquer pessoa, de diversas formas, ser simples e intuitivo, ser fácil de ser entendido, ser seguro, confortável, integrado com outras soluções, ser adequado às necessidades e limitações de cada um, exigindo pouco esforço para sua utilização e prever tamanho e espaço de aproximação e uso suficientes para qualquer um sentado ou em pé.

Por sua vez, EICHHORN & BUHALIS (2011), caracterizam as barreiras ou inibidores associados ao turismo em três categorias: dificuldades de acesso físico, barreiras de atitude e falta de informação; sendo as dificuldades de acesso físico ou arquitetônicas referentes aos meios físicos que podem impedir o acesso e a deslocação de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; barreiras de atitude as quais consubstanciam no preconceito e discriminação; e falta de informação, a ausência de recursos adequados que permitam a comunicação ou a informação.

2.2.3. Desenho Universal Aplicado ao Turismo

Segundo MONTES, R. & ARAGALL, F. (2009) o desenho universal é uma filosofia e um processo de atingir a acessibilidade universal, que inclui: o meio construído, os produtos e

os serviços, que não são discriminatórios, mas sim seguros, saudáveis, funcionais, compreensíveis e estéticos.

O Desenho Universal é uma abordagem cujo objetivo é o desenho da envolvente construída, produtos e serviços de forma que todas as pessoas possam participar em igualdade na vida da comunidade (ROSARIO, 2013).

Na mesma perspectiva, o autor defende que a aplicação do conceito de Desenho Universal estende-se a muitas situações do quotidiano e pode trazer vantagens a vários níveis, das quais se destacam:

- Sustentabilidade económica no sector de turismo e a competitividade das pequenas e médias empresas do sector podem ser incrementadas pela tomada de consciência das novas procuras e exigências e pelo seu desenvolvimento para melhorar a qualidade no serviço e a acessibilidade dos destinos;
- Qualidade dos produtos e inovação são fatores importantes para o sector turístico e para que os destinos se mantenham competitivos.

Assim sendo, a acessibilidade geral dos destinos turísticos torna-se parte integrante e prioridade no processo de planificação e promoção da actividade com vista a facilitar o usufruto das atividades a todos utentes sem discriminação ou exclusão. (ROSARIO, 2013).

Segundo MONTES & ARAGALL (2009), no âmbito turístico, o conceito surge através da adoção dos princípios do Desenho Universal, que já há tempos aplicados noutras áreas de negócio, reconhecem em primeiro lugar a diversidade humana e, a partir dela, desenvolvem soluções, produtos e serviços que servem a todos.

2.2.4. Princípios orientadores do desenho universal

O CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN (2011) expressa esta ideia como “O desenho de produtos e ambientes para serem utilizados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado” e preconiza que “ambientes e

produtos, devem ser, na medida do possível, utilizáveis por todos, independentemente da sua idade, habilidade ou circunstância”, estabelecendo sete princípios orientadores do desenho universal a saber:

Quadro 1- Princípios orientadores do desenho universal

Princípios	Explicação
Uso equitativo	Utilizável por pessoas com diferentes capacidades;
Flexibilidade de uso	Adequado a uma ampla variedade de preferências e capacidades individuais;
Utilização simples e intuitiva	Utilização fácil de entender, independentemente da experiência do usuário, conhecimento, habilidades de linguagem, ou nível de concentração;
Informação perceptível	O desenho comunica eficazmente a informação necessária, independentemente das condições ambientais ou habilidades sensoriais do usuário
Tolerância para o erro	Minimiza perigos e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais
Esforço físico baixo	Pode ser utilizado de forma eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga;
Tamanho e espaço para aproximação e utilização	Dimensões apropriadas e espaço para a abordagem, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do usuário corpo, postura ou mobilidade

Fonte: Adaptado Center for Universal Design (2011).

2.3. Turismo e Inclusão social

A filosofia da inclusão social e turismo basicamente defende a meta de se criar uma sociedade capaz de acolher todas as pessoas, independentemente das diferenças e necessidades individuais. Para isso, prioriza soluções aos problemas existentes nos ambientes humano e arquitetônico, soluções essas que propiciem iguais oportunidades de acesso às informações e ao meio físico (COELHO, 2014).

Por muito tempo, a inclusão das pessoas com deficiência foi vista como um problema isolado, era a família e as entidades especializadas que tinham que se responsabilizar pelos seus cuidados. Ao longo do tempo foram surgindo instituições e grupos que com a preocupação de integrar essas pessoas, começaram a discutir a maneira mais saudável de as integrar, e por meio disto, o turismo surge como potencial motivador da inclusão social, visando a ampliação da participação de todos na actividade turística (REJOWSKI, 1998 citado por COELHO, 2014).

ROSAT (1962) refere que para garantir a efectivação do processo de inclusão social no turismo, as semelhanças e as diferenças têm de ser compreendidas, se quisermos estabelecer um bom relacionamento com todas as pessoas. Pois, não se deve separar os turistas com “deficiência” ou mobilidade reduzida dos demais turistas, isto para que o turismo represente uma parte do desenvolvimento e bem-estar integral das pessoas com “deficiência” ou mobilidade reduzida, ele precisa ser realizado no mesmo espaço em que convivem as outras pessoas.

Quando considerarmos as necessidades específicas do segmento com deficiência ou mobilidade reduzida, poderemos falar em um turismo inclusivo e hospitaleiro. Hospitaleiro porque pressupõe a entrada, a inclusão daquele hóspede (*cadeirante*) em um sistema organizado (*turismo*), como modalidade de funcionamento já existente. (GRINOVER, 2005 citado por MENDES & PAULA, 2008).

O Turismo tem assumido progressivamente uma postura mais crítica e preocupada, observando-se nos últimos tempos, a alterações nas características dos equipamentos e dos serviços turísticos. O Turismo inclusivo 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).

Apostar por um turismo mais inclusivo torna-se benéfico até aos operadores turísticos pois este segmento de clientes revela preferência na época baixa, uma boa fidelidade e razoável efeito multidisciplinar, pois um turista com deficiência dificilmente viaja sozinho. Tornando-se assim, numa mais-valia no combate à sazonalidade e assim representando uma vantagem para o turismo (TRINDADE, 2004)

2.3.1. Factores que concorrem para a inclusão no turismo

Segundo ARSÉNIO (2016), para que o turismo seja considerado acessível é preciso que alguns factores para inclusão da pessoa com mobilidade reduzida ou deficiência sejam levados em consideração, a nível organizacional bem como através das políticas legais de um País. Vide o Quadro 2 o resumo de tais factores.

Quadro 2 - Factores que concorrem para a inclusão de pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de animação turística

Factores organizacionais	Factores político-legais
Orientações, referências devem ser incluídas nos padrões, serviços técnicos para ajuda disponível para diferentes tipos de deficiência;	Promover o desenvolvimento de estudos sobre o segmento de mercado do turismo acessível, os seus padrões e hábitos de viagem a nível local;
Incentivar uma oferta turística acessível a todos os tipos de limitações;	Auxiliar no desenvolvimento de redes e parcerias que visam promover a compreensão do turismo acessível como uma oportunidade de negócio, tendo em conta os pontos fortes e fracos e as oportunidades locais e sectoriais;
Sensibilização através de associações da indústria turística para tornar serviços e instalações acessíveis;	O estado deve incentivar o desenvolvimento de planos de ação nacionais que integrem a prestação de serviços turísticos acessíveis na cadeia de valor do turismo;
Fomentar o investimento em formação de pessoal;	O estado deve garantir que as parcerias se encontram fortemente vinculadas com empresas e produtos amplamente divulgados aos turistas;
Expansão e melhoria dos serviços já existentes;	O estado deve garantir o cumprimento das leis estabelecidas a favor do turismo inclusivo.

Fonte: Adaptado de ARSÉNIO (2016).

2.3.2. Política de acessibilidade e inclusão no turismo

As leis têm como função controlar comportamentos e acções dos indivíduos baseando-se nos princípios adoptados por uma sociedade. O direito ao turismo para todos, deve ser entendido como consequência do direito ao descanso e lazer. O ambiente inacessível representa a maior barreira para as pessoas com incapacidade, esta é uma importante questão a ser resolvida pela oferta turística pois as limitações físicas abrangem o alojamento, as atracções turísticas, o transporte e ainda os demais serviços turísticos (EICHHORN e BUHALIS, 2011).

Em Moçambique, a questão da acessibilidade, aparece regulamentarizada pela primeira vez, nos finais dos séculos XXI com a aprovação do decreto nº 53/2008, a 30 de Dezembro inerente ao Regulamento de Construção e Manutenção dos Dispositivos Técnicos de Acessibilidade, Circulação e Utilização dos Sistemas de Serviços e Lugares Públicos a Pessoa com Deficiência ou Mobilidade Condicionada. O dispositivo legal regula a aplicação das condições de acessibilidade para pessoas em geral e em particular as pessoas deficientes ou com mobilidade condicionada (MENESES, 2007).

Outro instrumento jurídico adoptado pelo legislador Moçambicano de forma a garantir a inclusão e o acesso em todas áreas sociais é a Política Para a Pessoa Portadora da Deficiência, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 20/99, de 23 de Junho. Este dispositivo legal visa estabelecer princípios e estratégias e adoptar medidas específicas que permitam a sua integração social no país. A (Política Para Pessoa com Deficiência) PPPD, no seu ponto 1.3., consagra os princípios fundamentais orientadores do regime jurídico da pessoa com deficiência, a saber:

- O princípio da igualdade;
- Da não institucionalização;
- Da coordenação;
- Da responsabilidade e complementaridade;
- Solidariedade;
- Participação e informação.

Em termos gerais o decreto consagra varias medidas e em vários âmbitos, a destacar no âmbito da Cultura, Desporto e Recreação, onde o Estado deve promover acções para a integração da pessoa com deficiência nestas acções. Ou por outras, é dever do estado criar condições para que a pessoa com mobilidade reduzida tenha acesso e autonomia nas áreas descritas acima e a destacar na área da Recreação onde se enquadra as actividades de animação turística.

A circulação bem como o acesso a diferentes áreas de recreação (ou turismo) é tido pelo PPPD como um direito que a pessoa com mobilidade reduzida deve gozar, e o governo deve garantir que esforços sejam empreendidos de forma ao cumprimento da lei.

Outro dispositivo importante para que a acessibilidade e inclusão no turismo seja efectiva em Moçambique é a Lei nº 34/2014, de 31 de Dezembro, Lei do Direito à Informação e o seu respectivo Regulamento aprovado pelo Decreto nº 35/2015, de 31 de Dezembro.

Um dos principais dilemas que contribuem para que a pessoa com mobilidade reduzida não participe activamente no turismo é a falta de informação, deste modo aprova-se a Lei do Direito à Informação como forma de combater o problema.

2.4. Animação Turística

Segundo PUERTAS (2004), animação turística é uma serie de acções realizadas por um ou vários indivíduos sobre um grupo de pessoas com o objectivo de desenvolver a comunicação, comentar a vida social e cultural entorno de um estabelecimento turístico e criando um ambiente idóneo e dourador, o segundo é dinamizar e promover a economia das empresas.

A animação turística é entre outros aspectos, o conjunto de actividades culturais, lúdicas, de formação, desportivas, de difusão, de convívio e de recreio que são oferecidas aos turistas por entidades públicas ou privadas, pagas ou não pagas, com o carácter de restabelecer o equilíbrio físico e psíquico, aniquilando a monotonia, o excesso de tensão e incomodo (CHAVES & MESAILLES, 2001)

Segundo a OMT (1985) a animação em contexto turístico caracteriza-se por um conjunto de princípios, de relações e de actividades que se relacionam com os interesses manifestados pelos turistas, em resposta a necessidades de iniciativa, formação, ação e que proporcionam descanso, diversão e desenvolvimento do tempo livre.

A animação turística pode ser compreendida como um conjunto de actividades que são oferecidas a procura turística, afim de preencher o seu tempo livre e proporcionar uma participação activa dos turistas.

2.4.1 Tipologias de animação turística

A animação turística apresenta uma variedade de actividades que podem se dividir em grupos ou tipologia, designadamente:²

- **Animação sócio-cultural** – exposições artísticas, organizações de conferências, seminários e colóquios, concertos musicais, festivais de cinema, jornadas enogastronomicas.
- **Recreação e entretenimento** – concertos de teatros e literários, jantares de gala, secções de magia, orgânicos de concurso;
- **Desportivas** – torneiro desportivo, canoagem, passeios pedestres;
- **Infantis** – competições de jogos tradicionais, trabalhos manuais, teatro, festas, marionetes, concurso de língua.

2.4.2. Actividades de animação turística

Para MOUTINHO (2008) citado por ESTEVES (2015), animação turística deve ser considerada como um sistema composto de várias actividades seleccionadas e direccionadas para vários tipos de pessoas. E segundo PUERTAS (2004), a classificação existente está relacionada com alguns fatores tais como:

- Como as actividades praticadas;

² <https://pt.sladesahare.net/mobile/danielafiliparamalho/mdolo-8-7396732> 17.02.2021 – 21:53

- O local onde se praticam;
- O período do dia em que se realizam;
- A sua adaptação ao público-alvo, entre outros.

ALMEIDA e ARAÚJO (2012) citado por ESTEVES (2015) apresentam uma classificação das atividades de animação turística descritas na Quadro 3.

Quadro 3 - Classificação das atividades de animação turística

Atividades	Exemplos
Atividades de Recreação e Entretenimento	Jogos; festas de boas vindas; festas e eventos noturnos; concursos literários ou teatrais; bailes e concursos de dança; jantares tradicionais ou de gala.
Atividades Desportivas	Concursos de pesca; minigolfe; atividades aquáticas; torneios de xadrez; bilhar; golfe; ténis; <i>bridge</i> ; desportos náuticos; equitação; passeios.
Atividades Culturais	De contemplação: exposições; espetáculos; mostras; conferências; cinema; concertos musicais. De realização: confeccionar refeições tradicionais; colher frutos secos; participar em concursos gastronómicos; aprender a arte de confeccionar produtos regionais.
Atividades de Património	Visitar museus, igrejas, mosteiros, parques e monumentos, aldeias históricas; realizar circuitos ou roteiros turísticos.
Atividades de Agricultura	Colheita de frutos; vindima; ordenha e produção de queijo; alimentação dos animais; pastoreio; passeios de burro ou trator.
Atividades de Saúde e Bem-Estar	Atividades termais; caminhadas culturais e paisagísticas; Spas e outras atividades de beleza e bem-estar.

Fonte: Adaptado de Rodrigues (1997) e de Almeida (2003) (cit. in Almeida & Araújo, 2012).

Na mesma visão PUERTAS (2004) citado por ESTEVES (2015) agrupa as atividades de animação turística, mas numa perspetiva mais tradicionalista em:

- Actividades lúdicas;
- Actividades desportivas; e
- Actividades culturais.

2.4.3. Actividades de animação turística adaptadas para pessoas com mobilidades reduzida

Com vista a fornecer aos prestadores de serviços de animação turística informação mais importante para um correto atendimento de pessoas com MB, identificou se algumas actividades de animação turística que proporcionam um turismo acessível para este público-alvo (DDI, 2014).

Quadro 4 - Actividades de animação turística adaptadas para pessoas com MR

Actividades	Descendência
Passeios pela natureza, Golfe, Rappel, Slide.	Terra
Canoagem, Vela, Surf, Mergulho.	Água
Voo livre (parapente e Asa delta), Salto tanden, Passeios aéreos e experiencia de pilotagem.	Ar

Fonte: Adaptado de DDI (2014)

3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

3.1. Apresentação da Área de Estudo

3.1.1. Localização e caracterização física

O Sentidos Beach Retreat (SBR) localiza-se na praia da Barra, na zona costeira do Município de Inhambane a 23 km da cidade de Inhambane, trata-se de um estabelecimento de categoria de Resort com classificação de 5 estrelas. É um empreendimento relativamente novo que mescla material local e convencional na sua constituição física.

O hotel possui um total de doze (12) Chalés ou Villas e a composição organizacional está disposta conforma segue: Direcção Geral e Administração, Recepção, Transporte, Lavandaria, restaurante e Bar, Cozinha, Manutenção e Centro de Actividades, sendo este último o cerne da presente pesquisa.

O centro das actividades do SBR é a repartição responsável pelo planeamento, organização, direcção, controlo e execução de todas actividades de animação turística. O departamento conta atualmente com seis colaboradores, dos quais dois Animadores Gestores e quatro coordenadores e monitores das actividades. Importa referir que em épocas de pico o número de pessoas que trabalha neste sector pode ser de dez ou mais para poder responder com a demanda.

3.1.2. Actividades de animação turística oferecidas pelo SBR

O SBR, devido a sua localização próximo da costa apresenta no seu quadro de actividades de animação turística que em sua maioria tem como descendência a água e nenhuma com descendência ao ar. No quadro 5 abaixo estão descritas as actividades de animação que podem ser praticadas no SBR.

Quadro 5 - Actividades de animação que podem ser praticadas no SBR

Actividades	Exemplos
Desportivas	Mergulho, <i>kayak rental</i> , pesca desportiva, safari oceânico
Culturais	Passeios, culturais pela cidade de Inhambane, passeios guiados na moto de quatro rodas, cruzeiro cultural
Atividades de Saúde e Bem-Estar	Yoga, caminhadas culturais, bicicleta eletrónica

Fonte: Estudante (2021).

3.2. Discussão dos Resultados

Esta subsecção traz discussão dos resultados obtidos no campo de estudo, comparados ao marco teórico da Revisão de Literatura. É, pois, nesta secção onde se evidencia a técnica de comparação apontada para análise dos dados.

3.2.1. Condições de Acessibilidade no SBR

A acessibilidade é entendida como um conjunto de características do ambiente edificado que permitem a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais. Deste modo, a acessibilidade revela-se um elemento importante para promoção da igualdade social, sendo que em alguns casos a sociedade é quem impõe obstáculos para as pessoas com deficiência ou MR, impedindo-as de exercerem seus direitos e terem autonomia, por não oferecer locais apropriados.

O Sentidos Beach Retreat foi inaugurado em 2017, sendo, portanto, um empreendimento jovem edificado em um período em que as discussões sobre a acessibilidade e inclusão já ganharam relevância no meio hoteleiro, turístico e social em geral. Por via disso este é um estabelecimento que proporciona relativa comodidade e autonomia de deslocação para o público ora em estudo. Focalizando em primeiro lugar os aspectos arquitetónicos pode-se assegurar que o estabelecimento apresenta-se como preparado para acomodar turísticas

com mobilidade reduzida – aponta-se a título de exemplo a existência de rampas à entrada e em todas as repartições do hotel, corrimão nos corredores, piso antiderrapante, acomodação e balneários adaptados a este segmento do mercado e ambientes abertos permitindo maior e melhor circulação.

Ainda de acordo com o observado no local, as condições de acessibilidade não se restringem apenas a questão arquitetónica, enfatiza-se ainda o aspecto atitudinal, ou seja, comportamento dos trabalhadores do sector das actividades especificamente face às pessoas com mobilidade reduzida. Acredita-se que a falta de formação e de sensibilização dos profissionais de turismo ao acolhimento e às necessidades das pessoas com incapacidade constitui um obstáculo.

Foi apurado no local que não há no leque das actividades algumas específicas para pessoas com mobilidade reduzida, porém sempre que necessárias adaptações (na seleção de actividades que possam permitir a pessoas com molidade reduzida participar, tais como: canoagem, vela, passeios a moto de 4 rodas acompanhado, mergulho com guia e surf) são feitas no sentido de incluir as pessoas com mobilidade reduzida.

Foi possível ainda verificar que a afluência de pessoas com mobilidade reduzida ao *Resort* ainda é fraca em razão da fraca divulgação das condições de acessibilidade disponíveis e ausência de equipamentos específicos para este segmento e mercado. Pois, a disponibilização de informação sobre a acessibilidade influencia o processo de decisão dos turistas com incapacidade, o planeamento da viagem e o processo de reserva.

E, finalmente, em termos no desenho universal cujo objectivo é o desenho da envolvente construída de forma que todas as pessoas possam participar em igualdade, o SBR observa os princípios básicos orientadores, tais como:

Uso equitativo – com espaços adequados para mobilidade de pessoas com diferentes capacidades inclusive na realização de algumas actividades de animação tais como o

mergulho, pesca desportiva, safari oceânico, Passeios, culturais pela cidade de Inhambane, passeios guiados na moto de quatro rodas, cruzeiro cultural, Yoga;

Flexibilidade de uso – referente a equipamentos que podem ser adaptados a variedade de preferência e capacidades individuais. O *surf board rental* e *kayak rental* são alguns exemplos de actividades que observam este princípio;

Utilização simples e intuitiva e informação perceptível – este princípio constitui um desafio ainda para SBR, tornando indispensável a presença de guias na realização de qualquer actividades com pessoas com necessidades especiais.

Tolerância para o erro – visando minimizar perigos e consequências adversas o SBR apoia-se na planificação de suas actividades e preparo do equipamento a usar numa média de duas horas antes do início da actividade. Referir também que o estabelecimento conta com um *Kit* de primeiros socorros a disposição para qualquer eventualidade.

Esforço físico baixo – este princípio é relativo, dependendo da actividade em questão. As actividades que mais exigem do praticante faz-se necessária a presença de um guia que auxilie a cada movimento (*kayak, surf board*), e as mais leves (Yoga, pesca a vara, safari oceânico) proporcionam mais autonomia.

3.2.2. Condições de acessibilidade do SBR e a inclusão de pessoas com MR

No ponto 2.3.1. foram apresentados os factores que concorrem para a inclusão de pessoas com mobilidade reduzida nas actividades de animação turística dos quais se destacam os aspectos organizacionais, os que são internos a organização estando ao alcance desta o seu controlo.

É importante mencionar que tais factores de inclusão estão baseados nas condições de acessibilidade oferecidas pelo estabelecimento, ou seja, em última instância são as condições de acessibilidade que asseguram o cumprimento dos factores que concorrem a inclusão.

Assim sendo tomando em consideração factores organizacionais e as condições de acessibilidade do SBR pode se afirmar que o estabelecimento é inclusivo a medida que:

- Orientações e referências são incluídas nos padrões e serviços técnicos para ajuda de diferentes tipos de deficiências (através da consciencialização para a não discriminação na prática das actividades);
- Promove uma oferta acessível a todos os tipos de limitações (através de actividades inclusivas que não exigem muito esforço físico para dos participantes);
- Apresenta serviços e instalações acessíveis (criação de rampas, corrimão, piso antiderrapante e espaços amplos que permitem uma melhor mobilidade).

4. CONCLUSÃO

O turismo acessível e a inclusão têm vindo a ser reconhecido a nível mundial, não só pela sua relevância social, cívica e demográfica, mas também pelas potencialidades económicas associadas, constituindo ainda uma importante estratégia para assegurar a sustentabilidade do turismo.

Com a realização da presente monografia foi possível verificar que há consideráveis avanços no estudo de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, sendo este facto verificável pela presença de actividades adaptadas a este segmento de mercado’

Tambem foi possível verificar que o SBR ultrapassou as barreiras arquitetónicas (permitindo maior autonomia na locomoção), as barreiras comportamentais (segregando, discriminando ou excluindo as pessoas com necessidades especiais). Porém ainda apresenta limitações na divulgação da informação referente a tais condições de acessibilidade o que torna o fluxo de hóspedes com mobilidade reduzida muito baixo até então.

Deste modo conclui-se que as condições de acessibilidade providas pelo SBR promovem inclusão nas actividades, ou seja, a prática do turismo acessível é um vector de inclusão a medida que cria condições para proporcionar aos turistas com necessidades especiais a oportunidade de usufruir dos serviços turísticos com maior autonomia e comodidade; por outro lado promove a igualdade de direitos ao acesso e uso dos meios de animação turística (para o caso específico deste trabalho).

E finalmente, o turismo acessível apenas é um vector de inclusão sempre que criadas as condições com vista a ultrapassar as barreiras à acessibilidade; aplicados os princípios de orientadores do desenho universal; sempre que houver observação dos factores que concorrem para a inclusão e respeitadas as políticas de acessibilidade.

A primeira recomendação a apresentar diz respeito a comunicação e informação, especificamente, deveria haver maior divulgação das condições de acessibilidade

disponíveis no Resort. Em segundo lugar o SBR poderia apostar na melhoria e expansão do leque das actividades disponíveis a este segmento de mercado. E por fim, na formação do pessoal para melhor atender e acolher as pessoas com mobilidade reduzida. A referida formação poderia apoiar ao Manual de Boas Práticas e Acessibilidade em Turismo (consta da lista de referência).

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AMBROSE, I *et al* (2007). Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis. Portugal
2. ARSÉNIO. M. (2016) *A Hotelaria Acessível*. Lisboa
3. ATA _associação de turismo acessível (2011) um acesso para todos. Disponível em: <http://www.appta.org.pt>; consulta a 15 de Janeiro de 2021, às 15:47min.
4. BARROS, C. F. M. de. (2012) *Acessibilidade: orientações para bares, restaurantes e pousadas*. Rio de Janeiro: Senac Nacional,.
5. BENI, Mario Carlos. (2001) *Análise estrutural do turismo*. 5. ed. São Paulo: SENAC,.
6. Center for Universal Design (2011), *The Principles of Universal Design*, disponível em <http://www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/center-for-universal-design/the-principles-of-universal-design/> (consultado em 16 de Janeiro de 2021)
7. CHAVES, António; & MESALLES, Luís; (2001): *“El Animador”*, Barcelona, Laertes Enseñanza
8. CIANCIOSA, T. & PAULINO, C. (2014). *Inclusão social*. Paraná/Brasil
9. COELHO. C. (2014), *Turismo acessível para todos, um paradigma emergente e um desafio para a oferta turística*. Estoril
10. Departamento de Desenvolvimento e Inovacao (2014). *Guia de Boas Praticas em Turismo*. Turismo de Portugal, I.P. Lisboa;
11. Devile, E. (2009), “Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado”, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, nº11
12. Decreto nº 49/2016 de 01 de Novembro. (Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração, Bebidas e Salas de Dança-Boletim da República n.º130, serie D);
13. Decreto nº 53/2008 de 30 de Novembro. (Aprova o Regulamento de Construção e Manutenção dos Dispositivos Técnicos de Acessibilidade, Circulação e Utilização dos Sistemas de Serviços e Lugares Públicos a Pessoa Portadora de Deficiência

- Física ou de Mobilidade Condicionada-Boletim da República 4º Suplemento I Série-52);
14. EICHHORN, V. & BUHALIS, D (2011), “Accessibility: a key objective for the tourism industry” in Buhalis D. e Darcy S. (Eds), *Accessible Tourism – Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol;
 15. ESTEVES, E. T. (2015) *Animação Turística como Fator de Eleição de um Destino*. Porto;
 16. FERREIRA, Ana C. (2013). *Turismo acessível: oportunidades, desenvolvimento e desafios*. Lisboa;
 17. GIL, C. A. (1991). *Como Elaborar Projectos de Pesquisa*. 1ªed. Editora: atlas. São Paulo-Brasil;
 18. Gomez, R. e Peixoto, N. (2012), “State of the Art of Accessibility in Portugal- Integrated Accessibility Solutions Plan”, *Design for All Institute of India*, vol.7, nº8;
 19. GRINOVER, Lucio. (2002). *Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado*. IN: DIAS, Célia Maria Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole;
 20. HENRIQUES, H. & LIMA, I (2004), “Responsabilidade social do turismo na inclusão da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”, in Bahl M. (Org.) *Turismo com responsabilidade social*, Roca, São Paulo informação.
 21. <https://unric.unwto.org/pt/pessoas-com-dificiencia/5959> consultado em 13.11.2020 as 13:31
 22. LAKATOS, E. M. & MARCONI, M, A.; (2003) *Fundamentos da metodologia científica*. 5 ed. São Paulo. Atlas;
 23. LANGA, B. S. (2018). *A Acessibilidade para as Pessoas com Deficiência: Estudo de caso nos Hotéis de 4 e 5 Estrelas da Cidade de Maputo*. Maputo
 24. LOURO, Cristina. (2001) *Acção social na deficiência*. Lisboa. Universidade Aberta
 25. MATIELLO & MORAES, C. M. (2018). *Acessibilidade na hotelaria*. Taquara. v. 11
 26. MENDES, B. e PAULA, N. (2008) *A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes*, *Turismo em Análise*, V.19.

27. MONTES, R. & ARAGALL, F. (2009), “Turismo Acessível para Todos? Sustentabilidade do Negócio”, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, nº11, pp. 141 – 145
28. NUNES, C. A. A., (2011). *Turismo acessível: Caso de Lousã*. Coimbra
29. OLIVEIRA, M. F. (2011) *Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração*. Catalão: UFG
30. PERREIRA (2011). *Turismo e inclusão social*. Rio de Janeiro
31. PUERTAS, X. (2004). *Animacion em el âmbito turístico*. Madrid: Sintesis.
32. RESOLUCAO 14/2003 de 4 de Abril (Política de Turismo e Estratégias de Implementação-Boletim da república n.º 18. Serie I)
33. ROSÁRIO, T. V. (2013), Projeto “Lousã Destino de Turismo Acessível” – Perceção dos Agentes da Oferta Turística
34. ROSAT, M. (1962). *Personalidade Adulta e as Relações Humanas*. IN: JAMESON, S.H. *Relações Humanas*. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas,
35. SANSIVIERO, S. (2004) *Acessibilidade na Hotelaria: uma questão de hospitalidade*. Dissertação (Mestrado) - Universidade Anhembi Morumb, São Paulo.
36. SASSAKI, Romeu K. (2003). *Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo: Áurea,.
37. TORRE, Oscar de La. (1992) *El turismo, fenómeno social*. Cidade do México: Fondo de Cultura Económico
38. TORRES, Z. B. (2004). *Animação Turística*. 3ª Ed. São Paulo. Roca.
39. TRINDADE, Bernardo In, *Revista Turismo & Desenvolvimento, Journal of Tourism and Development “Turismo Acessível”, 2009*

Apêndices

APÊNDICE I – GUIÃO DE OBSERVAÇÃO

O presente guião é realizado como uma das técnicas de recolha de dados para a redação do trabalho de Final de Curso a ser apresentado na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI). Os resultados da mesma não serão usados senão para fins académicos.

Condições de acessibilidade arquitetónicas

- Rampas ();
- Piso derrapante ();
- Corrimão ();
- Corredores espaçosos ();
- Desenho universal.

Condições de acessibilidade dos equipamentos de animação turística

- Equipamentos específicos a pessoas com mobilidade reduzida ();
- Equipamentos não-específicos ();
- Adaptabilidade (flexibilidade) dos equipamentos não específicos ();

Condições de acessibilidade das actividades

- Acessíveis ();
- Condicionadas ();
- Minimamente acessíveis ().

APÊNDICE I – GUIÃO DE ENTREVISTA

A presente entrevista é realizada como uma das técnicas de recolha de dados para a redação do trabalho de Final de Curso a ser apresentado na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI). Os resultados da mesma não serão usados senão para fins académicos.

Sobre a secção das actividades de animação turística

1. Como está organizada estrutural e funcionalmente a secção?
2. Quantas pessoas trabalham na secção?
3. Qual é o público real quem têm recebido?
4. Quais são as actividades providas?

Sobre a acessibilidade e inclusão nas actividades de animação turística

1. Quais as actividades voltadas a pessoas com mobilidade reduzida?
2. Como são desenvolvidas tais actividades (exemplo de uma das actividades)
3. Existem equipamentos específicos para atender as pessoas com mobilidade reduzida?
4. Existem equipamentos flexíveis ou adaptáveis ao público com deficiência?
5. Como é feita a venda dos serviços de animação (no geral e às pessoas com deficiência)?
6. Como é feito o preparo/plano das actividades para pessoas com deficiência?
7. Como é feita a divulgação das actividades para pessoas com mobilidade reduzida disponíveis no Resort?