

ANEXO I

ÍNDICE

O – Entrevistas Exploratórias

A – Entrevistas a Turistas e Visitantes do dia

B – Entrevistas a Agentes de Viagem

C – Entrevistas a Informadores Privilegiados

D – Entrevistas Hotéis – Direção

E – Entrevistas a Rececionistas de Hotel

F – Entrevistas em Restaurantes

G – Entrevistas a Motoristas de Turismo (autocarros)

H – Entrevistas a diversas Entidades

I – “*Conversas como utente*” em Postos de Turismo

J – *Focus Group* a Guias-Intérpretes

0) ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS

0.1 – João

(2 Dezembro 2011)

46 anos, professor, desloca-se em cadeira de rodas manual, é autónomo.

1) Costuma viajar?

Viajo com frequência em Portugal dependendo do tempo disponível e do dinheiro. Para o estrangeiro vou pelo menos uma vez por ano.

2) Para onde costuma ir?

Principalmente para Ibiza, pois tem um ambiente muito cosmopolita: gosto do sítio e gosto de dançar. Para o centro da Europa nunca fui. Fui à Holanda, Inglaterra, Norte de Europa. Para o Brasil já tinha ido. Antes do acidente ia muito de carro para Marrocos, etc.

3) Viajar é para si uma atividade importante? Encontra dificuldades devido à mobilidade reduzida?

Sim, gosto de viajar, já o fazia antes do acidente e continuei mesmo depois, mas não viajo sozinho. Só fiz uma viagem sozinho, foi uma viagem à Finlândia. Era uma viagem de intercâmbio de professores, mas não voltei a viajar só. Procuo não viajar sozinho porque há situações em que funciona melhor com alguém a acompanhar.

4) Quais são os seus meios de transporte preferidos?

Em Portugal viajo de carro e para o estrangeiro costumo ir de avião. É fácil viajar de avião, uma vez que há assistência. É fácil antes, durante e depois. No meu caso, que sou paraplégico, passo para uma cadeira mais estreita e depois passo para um lugar e a minha cadeira fica no porão. A cadeira não vai dentro dos contentores e é a primeira coisa que tiram. Já uma vez me perderam a cadeira pois o senhor no aeroporto estava com os copos e esqueceu-se dela.

5) Quem é que escolhe os destinos a visitar, visto que não viaja só?

Viajo sempre com as mesmas pessoas e quanto à escolha depende, pois às vezes vou “à boleia” dum destino que eles já escolheram. O ano passado fui à Argentina com o meu irmão, este ano vou lá outra vez com um amigo que tem lá negócios. É de acordo com as circunstâncias.

6) Não escolhe os destinos devido à sua acessibilidade?

Não, há sítios onde eu já sei que vou ter mais dificuldade mas não quer dizer que lá não vá. Curiosamente, o Centro e Sul da Europa são o pior, devido ao acidentado do terreno. O Sul da Europa é mais montanhoso. Por exemplo, Dubrovnik: considerei lá ir e já estive a ver, mas é só subidas e descidas, com escadas. São sítios onde eu posso passar lá um dia mas não vou ficar mais tempo, pois é muito acidentado. Lugares que eu escolho devido às acessibilidades é a América ou então o Norte da Europa. São países mais planos.

6) Mas a Baixa Pombalina também é plana e muitas pessoas ao fazerem um percurso em cadeiras de rodas vêm-se aflitas. A que é que atribui isso?

A Baixa não é tão plana como isso. Só as ruas principais são acessíveis. Mas nas outras cidades também há dificuldades. Pela minha experiência aqui não é muito pior do que lá.

7) Disse que viaja sempre acompanhado. Porquê? É para trocar impressões ou é porque se sente mais seguro?

Viajo acompanhado para ser ajudado. Não é uma questão de segurança, é mesmo uma questão de esforço. Sozinho com uma cadeira mecânica exige muito mais esforço.

8) Não preferia viajar com uma cadeira elétrica?

Não, eu uso a cadeira elétrica em casa mas para viajar prefiro a mecânica. A cadeira elétrica dá trabalho a montar e a desmontar. Esta é mais prática. Não havia também cadeiras elétricas que agentassem o tratamento que eu lhes dou.

9) Não sente necessidade do uso de um cinto de segurança?

Comprei um e não percebi como se montava, e acabei por desistir. Na cadeira elétrica, visto que anda relativamente depressa, talvez fosse necessário usar cinto. Mesmo nesta, já caí duas ou três vezes, mas por distração. Mas mesmo com o cinto acabaria por ficar pendurado. Se alguém me vai a empurrar vou sempre com atenção para não acontecer nada. Mas as outras pessoas também escorregam e caem!

10) Voltando aos seus destinos turísticos preferidos. Podemos dizer que são bem adaptados?

Curiosamente, os restaurantes e as discotecas são bem adaptados, mas o que era pior era o alojamento. Mesmo os maiores hotéis. Quando eu comecei a ir para lá, há quatro ou cinco anos atrás, devia haver apenas um quarto adaptado em toda a ilha [Ibiza], agora por lei têm obrigação de ter quartos acessíveis, tal com em Portugal. Não conheço a especificidade da lei espanhola, mas têm de ter quartos adaptados. Nem sei se nas ilhas há leis diferentes. Mas também há algum tempo vou muitas vezes para moradias alugadas, e já começamos a encontrar casas com adaptação.

11) Já sabe a priori se são ou não adaptadas?

Antes era preciso telefonar a perguntar mas agora começa a estar especificado

12) Mas encontra sempre o meu tipo de adaptação, pois por exemplo em Lisboa, no que se refere aos hotéis, encontram-se diferentes tipos de adaptações. Até parece que há uns mais adaptados e outros menos...

Há alguns que foram adaptados e outros construídos de raiz, e isso faz diferença.

13) Onde é que costuma obter a informação sobre as acessibilidades?

Há cidades em que nunca procurei, às vezes faço uma ideia e quanto a Dubrovnik procurei, pois o meu irmão ia lá e eu tinha curiosidade. Procurei na Net e vi que não seria fácil. Tudo o

que sejam cidades antigas, perto do Mediterrâneo, é complicado. Não é impossível, mas exige mais esforço. Mas eu também nunca deixei de ir a algum lado só por causa disso.

14) Qual foi o destino que já visitou que considera ser um modelo de acessibilidade?

É fácil, é um sitio bastante plano como Miami, mas aí porque os americanos têm muitos deficientes de guerra a viver naquela zona e tem havido necessidade de prepará-la. A restauração, os hotéis e os acessos estão preparados. Os sítios públicos estão preparados e os símbolos são enormes e vêem-se à distância, como a 50 metros.

15) Quanto aos símbolos, não acha que seria útil terem a indicação do grau de acessibilidade?

Não estou tão seguro que isso se conseguisse fazer. Eu diria até que, desse ponto de vista, os símbolos são dispensáveis, pois é possível perceber se a cadeira entra ou não num sitio ou se dá a volta ou não. O caso dos invisuais é mais complicado pois as necessidades não são tão óbvias.

16) As pessoas tentam ajudar?

Sim, toda a gente ajuda e até às vezes ajudam de mais (risos). Mas é claro que há sítios onde não há hipótese. Eu estava a falar doutras cidades mas não é só lá. Por exemplo, quando pensam em ir jantar pensam no Bairro Alto, e eu pergunto logo se tem mesmo de ser no Bairro Alto ou pode ser noutra sitio.

17) Já que está a falar da cidade de Lisboa, o que acha de Lisboa a nível de acessibilidades?

Na Zona Ribeirinha é tudo muito recente, está tudo preparado e também é plano. As outras zonas são boas por várias razões, porque a atividade comercial está toda enfiada nos centros comerciais e aí está tudo preparado. No Bairro Alto os estabelecimentos comerciais, quer sejam restaurantes, cafés, bares ou lojas são em casa antigas, são adaptações, e quando a construção é antiga é difícil. Os espaços são exíguos. Quanto à Baixa, eu é muito raro ir para a Baixa. Belém também é fácil, aquela zona junto ao Centro Cultural está boa.

18) Estou a pensar na zona do Chiado. Iria até lá com cadeira de rodas manual?

Para ir para o Chiado iria de carro até ao Camões e depois já poderia andar, embora seja muito inclinado; é uma zona onde eu evitaria ir sozinho. Com outras pessoas já iria. Quando vou acompanhado já vou para a toda a parte. Sozinho evitaria esse esforço brutal, procurando zonas mais acessíveis.

19) Quando escolhe uma viagem a acessibilidade não é essencial; então quais são os itens que mais lhe atraem?

Não, a acessibilidade para mim não é essencial, mas deixe-me dizer que eu não sou a regra. Houve sítios em que eu fui uma vez e no ano a seguir estavam já lá outras pessoas de cadeira de rodas. Tenho quase a certeza que essas pessoas foram porque os amigos lhe disseram “podes ir porque vimos lá um tipo com cadeira”. E não é a primeira vez que isso acontece

20) É aventureiro?

Não, saio muito e sabe, eu viajo muito e estou normalmente acompanhado por pessoas que estão habituadas a andar comigo. Eu sou completamente urbano, só viajo para cidades. Para mim é difícil dizer quais os itens mais importantes, pois depende. Nem sempre me apetece fazer sempre o mesmo tipo de turismo. Se lhe dissesse que era a gastronomia, não é sempre verdade. Vou muito para o Norte de Espanha, para Barcelona, a Espanha é um país muito diversificado. Depois é perto. Mas curiosamente, a nível do alojamento, creio que Portugal está mais avançado, pois só agora é que eles estão a fazer um esforço a sério. Parece-me que Portugal está mais avançado nesse campo.

21) Nunca participou em viagens organizadas por agências especializadas em turismo acessível?

Olhe, nem sei porquê. Não, pois não tenho nenhuma assim à porta de casa e depois estou habituado a procurar viagens, e os amigos também.

22) Acha que Lisboa se poderia desenvolver como destino turístico acessível?

Olhe bem o facto de ter sete colinas e não ser uma planície: elas estão lá e não há volta a dar a isso, mas tem um metro relativamente novo. Tem muitas estações de metro preparadas para deficientes.

23) Quando viaja o que é que lhe faz mais falta? Quartos adaptados, transportes?

O pior são os quartos. De uma maneira geral os quartos não são bem adaptados. Mas isso é a nível mundial. A maioria dos quartos têm banheiras e os quartos para deficientes não deveriam ter banheiras. Quando comecei a viajar ia muitas vezes para a cadeia Accor, pois penso terem sido pioneiros, mas os quartos de banho nunca foram convenientemente adaptados: são espaçosos mas... Casas de banho públicas há poucas. Temos de procurar nos sítios certos: por exemplo, os centros comerciais são uma solução. Se estiverem fechadas pede-se para abrir.

24) E os recursos humanos, isto é, as pessoas que são profissionais de turismo, estão preparadas para receber este tipo de cliente?

É importante mas sabem muito pouco. Não têm noção do espaço que as cadeiras ocupam. Agora talvez as coisas estejam a mudar. Mas às vezes perguntava se os quartos estavam preparados para deficientes e os rececionistas diziam que sim, porque o hotel tinha uma rampa na porta. Por causa disso, vivi algumas situações engraçadas. Agora são engraçadas. Lembro-me uma vez de ficar num hotel em que tiveram de serrar as ombreiras da porta da casa de banho para eu poder passar com a cadeira de rodas. O pior é que no ano seguinte já tinham reparado tudo e se eu quisesse voltaria a não poder lá ficar. Outra vez em Espanha, em Salamanca, tentei entrar no elevador, que era muito velho e, como não conseguia lá entrar, fiquei no primeiro andar com um degrau à entrada do quarto e outro para entrar na casa de banho – mesmo depois de ter avisado que tinha mobilidade reduzida.

25) Há alguma coisa a nível de turismo que se sentisse impossibilitado de fazer devido à sua mobilidade reduzida?

Há coisas que eu gostaria e não posso fazer, por exemplo: nunca pude fazer os cruzeiros no rio Douro. A grande maioria dos barcos não são adaptados. Mas tenho que rever isso pois pode ser que já haja algum. Tenho de me informar.

26) A distância é para si uma limitação?

Sim e não, pois a última vez fiz uma viagem de avião de 14 horas e isso foi um pouco demais, sem ter uma escala para poder mudar de posição.

27) Como é que faz com as bagagens quando viaja?

Nos aeroportos há sempre pessoal para ajudar e depois viajo acompanhado e eles tratam disso.

28) O que gostaria de ver melhorado a nível do turismo acessível, para além claro da adaptação dos hotéis e espaços públicos?

Gostaria de encontrar informação mais concreta antes de ir. Mesmo com a Internet não aparece a informação. Há hotéis que não colocam informação da acessibilidade. Por exemplo, também seria interessante de saber quais os museus que são acessíveis para podermos programar. A coisa de que eu sinto mais falta é a informação sobre a acessibilidade. Até para eles é importante, pois poderiam ter mais visitantes.

0.2 – Susana

(17 de Agosto 2012)

46 anos, técnica administrativa, mobilidade reduzida de nascença, desloca-se em cadeira elétrica, autónoma em ambiente adaptado.

1) O que é para si viajar?

Para mim viajar é conhecer um lugar novo ou estar com quem gosto, pois normalmente em viagem estamos mais juntos. É também uma aventura.

2) Como escolhe um destino turístico?

A escolha de um destino para mim não passa tanto pelo critério de onde é que eu QUERO ir, mas sim onde é que eu POSSO ir. A escolha da minha viagem faz-se menos em função do lugar e sim dos serviços que esse lugar tem. Há sítios que eu sei que não vou poder ir e aí ponho esse lugar logo de parte. Para mim o hotel define o sítio onde eu vou ficar.

3) Como é que sabe que não pode ir a certos lugares? Onde obtêm essa informação?

Normalmente, falo com amigos ou então procuro nos sites. No entanto, às vezes a informação sobre as acessibilidades não aparece ou não está completa e aí, por exemplo, se vou ao *booking* reservar um hotel, normalmente depois envio mail ou telefono a saber pormenores sobre a acessibilidade. Devemos também ter atenção que o conceito de acessibilidade é muito

lato. Por vezes não têm atenção aos vários pontos importantes como se há degraus, se a largura das portas é suficiente ou se a casa de banho é devidamente adaptada. Antes preocupava-me também com as zonas envolventes, se é íngreme e que tipo de piso tem, mas desde que tenho cadeira de rodas isso já não me preocupa tanto. Desisti de obter informação nas agências pois por parte dos operadores turísticos há uma grande falta de preocupação ou sensibilidade para com alguém de cadeira de rodas.

4) Já utilizou os serviços de uma agência de viagens especializada?

Não, nunca utilizei, embora já tenha contactado a Acessible. É um negócio que eles têm e por isso é tudo muito caro. No entanto, a Acessible é uma mais valia pois podem organizar tudo, até mesmo arranjar alguém para acompanhar. Mas nós tentamos sempre reduzir custos.

5) Como é que se desloca para os destinos escolhidos?

Quando vou para o estrangeiro vou sempre de avião e em companhias *low-cost*; já tive boas e más experiências, já fiquei sem o comando da cadeira, mas é muito mais rápido e prático.

6) Qual é para si o aspeto mais crítico da viagem?

A parte pior da viagem é organizar o apoio domiciliário. Porque se levo outra pessoa comigo tenho de pagar por dois e evito ir com o apoio da família, porque todos temos de ter férias. Visto que vivo com outra pessoa que é ainda mais dependente do que eu, as viagens ficam sempre mais caras para nós. Na Lousã tive uma viagem em pleno, pois foi o hotel que fez o contato entre mim e a instituição que iria dar o apoio. Também os restaurantes se nota que não estão muito sensibilizados. Não mostram grande entusiasmo em nos receber. Pensam que pelo facto de o restaurante ser térreo já é acessível, mas devemos ter em conta que, para além das dimensões das mesas – que não é o pior –, os degraus, as portas, a casa de banho e até os copos são importantes. Eu preciso que me cortem os alimentos e em vários restaurantes, quando peço isso, trazem-me tudo remexido com um aspeto pouco apetecível.

7) Costuma viajar individualmente ou em grupo?

Tanto viajo em grupo como individualmente, é uma questão de atitude: se houver um grupo com um programa engraçado, eu acompanho desde que tenha condições. Posso ir com uma amiga para partilhar, mas um acompanhante cria dependências psicológicas e eu não concordo com essas dependências.

8) O que é para si um destino turístico acessível?

É um local onde a rede hoteleira, a rede de transportes e a restauração são acessíveis. A acessibilidade é um aspeto muito importante, até no pormenor dum multibanco. Depois, claro que é preciso haver passeios rampeados para uma fácil deslocação. Barcelona é um bom exemplo de uma cidade acessível e onde gostaria até de viver, pois aí esqueço-me de que sou deficiente. Para desenvolver esses destinos tem de haver por parte das entidades um sentido de responsabilidade para definir o que é ou não acessível, e aquilo que é necessário fazer. E é necessário que essas entidades sejam imparciais. O Instituto Nacional para a Reabilitação, por exemplo, está envolvido nesses processos mas não é uma entidade que possa pôr em causa o

que o próprio Estado faz, pois é uma entidade pública e muitas vezes não defende os interesses das pessoas com deficiência.

9) Quando se encontra em viagem costuma utilizar os serviços de um guia?

Se fôr um sitio onde eu ache que faz sentido ter guia, sim. Normalmente nos museus, em contexto de espaços fechados. Eu gosto de ser eu a fazer a minha viagem, não gosto que me imponham percursos pois não gosto do turismo de postal. Gosto de ser eu a descobrir as coisas e a avaliar as minhas limitações.

10) O que se poderia fazer para desenvolver o turismo acessível?

Há muito para andar. Começamos logo pelas próprias pessoas de cadeiras rodas, que estão muito isoladas, não aparecem; por isso apareceu a Associação Gulliver. É necessário desenvolver um trabalho entre as pessoas com deficiência e as pessoas ligadas ao turismo. Se estivéssemos num mundo perfeito, havendo um conjunto de consultores com diferentes deficiências, tudo seria melhor, pois só eles sabem o que é necessário. O turismo acessível terá de passar pelo aluguer de equipamentos específicos, como por exemplo equipamentos de transferência, e um destino turístico terá de apresentar essas soluções. Tu não podes mudar o mundo mas podes criar ferramentas para ultrapassar as situações, e não podemos esperar que o mundo fique perfeito, temos de nos adaptar. Por exemplo, se quisermos ir ao Bairro Alto, porque é que não alugamos uma cadeira elétrica para o fazer? O estigma de uma cadeira de rodas é muito grande.

11) Há pessoas que preferem viajar de cadeira manual pois em muitas situações é mais fácil. O que acha?

Eu prefiro a cadeira elétrica pois é mais confortável e dá-me maior autonomia.

0.3 – Ikuyo

(5 de Março 2012)

De nacionalidade japonesa, acompanha há vários anos grupos de turistas japoneses que visitam Lisboa

1) Do Japão vêm muitos clientes de cadeira de rodas visitar Portugal?

As pessoas com maior dificuldade em andar vêm de barco, como o Asuka, que não veio em 2012 mas virá em Junho de 2013. Nesse caso eles organizam até um *tour* especial, apenas panorâmico, com duração de cerca de duas horas no máximo, penso que para não ser muito cansativo.

2) Nos grupos que acompanha encontram-se pessoas que se deslocam em cadeiras de rodas?

Sim, do Japão temos muitos clientes que se deslocam de cadeira de rodas, mas são em geral pessoas idosas que andam um pouco. Antigamente as agências não os aceitavam mas agora

aceitam tudo e muitas vezes é só no aeroporto que se descobre que têm cadeira de rodas, pois os clientes não dizem nada quando compram o pacote. Alguns trazem umas cadeiras pequenas – pois o japonês é pequenino – e parecem cadeiras para bebés que se fecham e abrem muito facilmente e são levezinhas. Mas estas cadeiras só dão para os japoneses porque são pequenos e magrinhos.

3) Quando se depara com um cliente de cadeira de rodas toma alguns cuidados especiais?

Não, o programa é igual, só que leva mais tempo. Eu normalmente tenho a informação dessa situação por mail nas observações e o motorista, coitadinho, é que sofre mais, pois tem que ajudar a subir e a descer e tem de ficar com eles no carro enquanto eu faço as visitas. Muitas vezes essas pessoas preferem ficar sossegadas à espera dos outros, comodamente sentadas. Elas não querem atrasar o grupo.

4) Como reagem as outras pessoas que participam no grupo?

Às vezes o ambiente não é o melhor e muitas vezes os clientes com dificuldades pedem desculpa por atrasarem os outros, mas também há outras que nem sequer reconhecem e até *abusam*, pois fazem questão de serem tratados de forma especial, exigindo prioridade para se sentarem no autocarro e também para terem os melhores lugares nos restaurantes. Não é fácil, principalmente para o *tour leader*. O ano passado tive um grupo de trinta pessoas com três cadeiras de rodas e o *tour leader* foi enganado, pois ninguém o informou. Ele poderia ter-se recusado a fazer essa viagem. Estava furioso pois primeiro não o avisaram, e depois porque não havia quartos adaptados, uma vez que os próprios clientes não tinham dito nada. Se o tivessem feito a agência pedia mais dinheiro pelos quartos e eles não queriam pagar.

5) Para si estes clientes dão mais trabalho?

Dá muito mais trabalho e os *tours* demoram mais, porque só a descer e subir do autocarro demora muito tempo e por isso às vezes até há reclamações doutros clientes. Eu penso que os próprios participantes dos grupos deviam ser avisados antes. Porque se é a nossa família nós compreendemos, mas as pessoas não são obrigadas a aceitar essa situação numa viagem e há sempre *ovelhas negras* num grupo; embora a maioria das pessoas tenda a ser compreensa e algumas até ajudam. Acho que é importante saber até que ponto a pessoa é autónoma, temos de saber a gravidade da situação.

6) Como é que essas pessoas se comportam nas visitas?

Normalmente, as pessoas que não andam de todo vêm de barco. Há um barco, o Asuka, que traz muitos clientes. As outras, que se movimentam um pouco, muitas vezes preferem ficar sentados comodamente no autocarro à espera, para não atrasarem o grupo. Como lhe disse, às vezes o ambiente não é o melhor. Por vezes, quando nos acompanham e têm consciência que atrasaram um pouco o grupo, quando chegam ao autocarro pedem desculpa, mas também já apanhei pessoas que não reconhecem nada, nem o esforço.

7) Como é que se desenrolam as visitas?

As visitas aos museus vão-se fazendo, a maior parte já está preparada, mas por exemplo em Sintra digo sempre para ficarem à espera num café enquanto visitamos o Palácio. Às vezes eles insistem em vir, e já tive uma velhota que mal andava mas que, com a ajuda da família – pois trazia três netos fortes –, fez a visita conosco. Nos restaurantes não tenho tido problemas, mas por exemplo vamos muito a um restaurante no Alto do Parque que não tem WC adaptado. No aeroporto podemos pedir sempre os serviços do My Way mesmo se tiverem cadeira própria, pois dessa forma têm a entrada simplificada.

8) Quais são as queixas que normalmente são apresentadas por parte desses clientes?

Queixam-se dos inúmeros degraus e da falta de passeios rebaixados e da existência de muitas passarelas sem semáforos, pois isso não existe no Japão, e eles não se atrevem a atravessar. Também já tive pessoas que se queixaram por não haver WC adaptado no restaurante

A) ENTREVISTAS A TURISTAS E VISITANTES DO DIA¹

a.1 – Annelise + Henrik

23 de Maio de 2012

“MY HUSBAND HAS MUSCLES!”

Acompanhei durante três horas este casal dinamarquês, que ficou alojado num apartamento nos arredores de Lisboa durante uma semana, seguindo depois para Évora e Faro. A senhora, com 65 anos e reformada, encontra-se há três anos numa cadeira de rodas devido a uma doença hereditária, que resulta na degeneração dos nervos, conseguindo apenas pôr-se de pé com a ajuda de canadianas e por pouco tempo. Embora em casa use uma cadeira elétrica, quando viaja, por ser mais prático usa uma manual. O casal alugou um carro para andar pela cidade, o qual é conduzido pelo marido, que acompanha ajuda a esposa, pois esta necessita, para além, de ambiente adaptado, do apoio constante de alguém.

1) Costumam viajar sozinhos ou em grupo?

Viajamos normalmente sós, pois dá mais liberdade, visto que podemos decidir onde ir e quanto tempo ficar, pois eu preciso de mais tempo para poder ver as coisas.

2) Quantas viagens costumam fazer por ano e onde costumam ir?

Fazemos normalmente uma viagem por ano. A última que foi o ano passado, foi à Noruega, que é perto de onde moramos, pois tínhamos feito no ano anterior uma viagem mais longa e cara. Tentamos alternar porque nem sempre podemos gastar o que gostaríamos. Por mim estava sempre a viajar para países desconhecidos para descobrir coisas novas. Gosto da aventura.

3) É a primeira vez que estão em Lisboa?

Sim, disseram-nos que era uma cidade muito interessante e decidimos vir conhecê-la.

4) Tiveram conhecimento das acessibilidades da cidade antes de virem?

Não.

5) Não é para si importante ter essa informação prévia?

Sim e não. Lemos alguma coisa num guia turístico onde dizia que alguns museus eram acessíveis, embora nós não nos interessemos muito por museus, porque só visitamos museus de Inverno. Preferimos ficar a apreciar o sol, as fachadas e zonas públicas. E com o meu marido

¹ A tradução das entrevistas, quando se mostrou necessária, é da autoria da investigadora

consigo ir onde preciso. Evitamos sempre locais muito cheios e nunca tive grandes problemas. Ele coitado é que às vezes tem mais dificuldade e por isso estamos a aproveitar viajar agora enquanto ele ainda tem força para me empurrar. E as pessoas também ajudam sempre e corre normalmente tudo bem, embora já tivéssemos tido algumas más experiências, como por exemplo em Londres, no metro: as estações são muito antigas e nós entrámos numa e não conseguíamos sair. Passámos horas a tentar sair

6) O que é para si mais importante na escolha de um destino de férias? O que procura?

O clima e a facilidade em obter informações (gerais) sobre esse local, pois costumo ver na Internet para saber se me interessa. Depois também dou importância à simpatia da gente, à gastronomia e às acessibilidades, principalmente as do hotel. O que menos me preocupa é a distância e a segurança, mas também nunca vamos para países perigosos. Ficamos mais pela Europa, mas há dois anos decidimos fazer um safari no Quênia e nunca esqueceremos. Tínhamos duas pessoas todo o tempo a tomar conta de nós e embora fosse muito cansativo, foi maravilhoso nunca pensei que fosse possível realizar essa viagem. Foi uma aventura. Quando viajamos gostamos de ter um contato com a natureza; esse é um dos nossos principais interesses, e claro que a cultura também é importante para nós, pois gostamos de conhecer a história doutros países e ver como as pessoas vivem.

7) A nível do hotel o que é para si mais importante, como deve ser a casa de banho?

Devemos poder andar por todo o hotel e procuramos sempre ver fotos da entrada para não encontrarmos degraus, porque se é um degrau apenas tudo bem mas imagine que temos 7 ou 8 degraus à entrada. O quarto, se possível, deve ser espaçoso para eu entrar bem com a cadeira. Depois lá dentro ou sento-me na cama ou numa outra cadeira, e na casa de banho gosto de ter banheira pois adoro o banho de imersão, sinto-me bem dentro de água. O único problema é que o meu marido tem de me ajudar a entrar porque sozinha não consigo. Alguns hotéis têm duche e eu não gosto nada, mas reconheço que para muita gente é mais pático.

8) Como avalia a cidade de Lisboa como destino turístico?

É uma cidade muito bonita, com muita luz e come-se muito bem. Não é muito longe e não podemos dizer que seja cara, embora a gente possa dar-se ao luxo de gastar um pouco, pois as nossas reformas chegam para isso.

9) Como avalia a cidade em termos de acessibilidades?

A nível dos espaços públicos é boa, embora os passeios tenham muitos buracos. Não encontramos é sinalética quase nenhuma, para saber se podemos ir com cadeira de rodas ou não. No metro existe mas nos restaurantes não há nada. De qualquer forma as pessoas ajudam a subir um ou outro degrau e às vezes abrem a porta para eu poder passar. O empedrado é muito bonito e quando está bom não há problema pois consegue-se passar bem.

10) O que é para si um destino turístico acessível?

Um local onde a gente se possa movimentar sem problemas, pois queremos ver as coisas interessantes, tal como os outros turistas. É aborrecido chegar a um local e não poder entrar. Eu entro pois o meu marido tem músculos! Mas outras pessoas não conseguem.

11) Qual foi para si, de todos os locais que já visitou, o mais acessível?

Copenhaga, que é onde felizmente vivemos. Mas também a Noruega é um país muito acessível, embora seja também muito caro. Gostamos muito de lá ir pois a paisagem também é linda, e o meu marido costuma lá ir praticar ski. É dos poucos locais onde nós costumamos ir várias vezes, pois é próximo e ele gosta.

12) O motivo que a leva a regressar são as acessibilidades?

Não, embora seja sempre melhor que as haja, mas vou aí várias vezes principalmente porque o meu marido gosta das pistas e já lá tem amigos. Por vezes até vamos junto com eles.

13) Então quer dizer que costuma regressar a locais que já conhece?

Não, esta é uma situação à parte, normalmente não voltamos aos lugares que visitámos, pois gostamos de ver coisas novas e não podemos perder muito tempo, pois já não estamos muito novos. Normalmente, vamos a um local uma vez, conhecemos, e depois vamos para outros.

14) Então não coloca a hipótese de voltar a Lisboa?

Nunca se sabe e a cidade é muito bonita.

15) Recomendaria a alguém com mobilidade reduzida a vir visitar Lisboa?

Desde que tenhamos ajuda, não há problema, conseguimos ir a todo o lado. Mas para alguém sozinho seria complicado. Embora aqui as pessoas sejam muito simpáticas e muito atenciosas. Tentam sempre ajudar e isso é bom.

16) Considera que em geral a população recebe bem os visitantes em cadeira de rodas?

Sim, sinto-me muito apoiada, pois vê-se que as pessoas gostam de ajudar e isso é muito bom.

17) O que deveria ser imediatamente alterado em Lisboa para que esse se tornasse mais acessível?

É difícil de dizer, mas claro que os passeios rebaixados ajudam sempre e seria interessante ter onde estacionar o carro, pois vimo-nos aflitos para encontrar um lugar. Amanhã, visto que algumas estações são acessíveis, viremos de metro para o centro e não de carro.

18) Apesar de não ter muita informação sobre as acessibilidades da cidade antes de vir, podemos dizer que Lisboa é mais ou menos aquilo que esperaria encontrar?

Sim, esperava uma cidade com menos colinas mas nós ficámos mais nas partes planas a passear. A Expo foi muito bom e aqui no centro também dá para passear. Tentámos chegar ao Chiado para irmos à Brasileira mas, como viu, o meu marido cansou-se a meio da subida e voltámos para trás. Belém também é uma zona bonita e aí encontrámos estacionamento com

mais facilidade em frente ao grande mosteiro, o polícia deixou-nos estacionar aí quando viu que tínhamos uma cadeira de rodas. Foi muito simpático.

19) Gostaria de participar num tour pensado para mobilidade reduzida e como encararia a eventualidade de ter um guia que a pudesse acompanhar?

Não gostaria de ter um guia, pois como lhe disse gosto de ter liberdade; só se fizéssemos um *tour* – tipo viagem organizada – mas, mesmo quando eu andava, não participávamos desses *tours* e agora seria complicado, pois levo mais tempo que os outros. Um *tour* para deficientes?! Não sei se gostaria e depois o meu marido de certeza que não ia gostar, ele não gosta que eu me sinta deficiente. Diz que enquanto ele puder eu vou fazer tudo como qualquer pessoa. Aqui estamos a pensar utilizar o Hop on Hop off pois assim andamos por toda a cidade sem nos cansarmos.

20) Acha que o facto de ter um guia lhe tirava a liberdade?

Sim, pois teria de fazer o que ele ou ela quer e não o que me apetecesse. Há sempre um programa a seguir e depois eu sou mais lenta.

21) Mas se tivesse um guia à sua disposição poderia fazer as visitas que quisesse e obter as informações sobre os locais também a nível de acessibilidades.

Mas isso deve ser um pouco caro e creio que não vale a pena. Foi bom vir consigo e ouvimos muitas coisas interessantes mas... sabe, estamos mesmo habituados a viajar sós e gostamos.

a.2 – Jodie + Kris

17 de Junho de 2012

“WE HAVE TO FIGHT FOR EVERYTHING!”

Acompanhei durante uma manhã este casal britânico, ela com 25 anos e ele com 27. Ambos se movimentam em cadeiras de rodas manuais de liga leve. Têm ambos espinha bífida e desde crianças que apresentam mobilidade reduzida. Ele trabalha numa biblioteca e ela está desempregada. Possuem ambos formação superior e vivem sozinhos, dependendo de uma boa adaptação do ambiente para o poderem fazer. Chegaram a Lisboa num cruzeiro e pretendiam visitar a cidade. A investigadora encontrou-os no Cais de Alcântara, desesperados, pois não sabiam como ir até ao centro da cidade. Após terem tentado apanhar um táxi MR², cujo motorista não sabia trabalhar com o equipamento e os informou que não poderia levar duas cadeiras, tentaram apanhar um autocarro turístico para o centro da cidade, que não os pôde transportar pois só podia levar um de cada vez. Decidiram-se então a apanhar o *shuttle*, sendo o marido obrigado a sentar-se num dos bancos normais, para deste modo fechar a cadeira e poderem seguir juntos no mesmo veículo.

² Táxi para Mobilidade Reduzida

1) É a primeira vez que estão em Lisboa?

(Ele é que fala) Sim, parece ser uma cidade muito bonita, mas é muito complicado sair do barco e chegar ao Centro. Normalmente, nós vamos com as nossas cadeiras e chegamos a todo o lado, mas ali (Cais de Alcântara) estávamos completamente isolados e longe do Centro.

2) Obtiveram informação sobre as acessibilidades da cidade antes de chegarem a Lisboa?

Na verdade não, mas confesso que também não procurámos, foi uma falha nossa. Sabe, estamos em viagem de núpcias e é a primeira vez que viajamos completamente sozinhos, pois no último cruzeiro que fizemos viemos com a família e de certa forma é mais fácil, pois eles sempre ajudam um pouco, embora eu não goste muito; mas a Jodie às vezes precisa um pouco mais de ajuda.

3) Costumam viajar frequentemente?

Sim, costumo fazer uma viagem por ano, pelo menos tento, quando tenho dinheiro para isso e eu fui habituado a viajar e a fazer a minha vida como os outros. Com a minha mulher já foi diferente, era mais protegida e não saía tanto. Felizmente que existe a Internet e acabámos por nos conhecer assim, e depois eu fui visitá-la e decidimos casar e aproveitar o máximo aquilo que podemos e enquanto podemos, pois quando envelhecermos já não será tão fácil. Se não estivesse numa cadeira de rodas certamente que viajaria muito mais.

4) Como é viajar com cadeira de rodas?

As dificuldades encontram-se por todo o lado, até mesmo onde vivemos, e temos de nos adaptar. As pessoas ficam surpreendidas quando nos veem a andar dum lado para o outro, parece que é algo extraordinário e nem sempre são tão compreensivas como deveriam. Por exemplo, por vezes, nem nos ajudam com as portas que não são de correr, que para nós são mais problemáticas. Quando se viaja tem de se contar com inúmeras contrariedades, como por exemplo, partirem a cadeira de rodas, como já me aconteceu. Por isso, eu agora prefiro vir de barco, é mais seguro e prático pois andar com as malas atrás não é fácil e assim é só uma vez e torna-se tudo mais simples. Mas, mesmo a nível dos barcos, há grandes diferenças, porque no P&O, que é a companhia onde fizemos o cruzeiro da última vez com a nossa família, não nos aceitaram aos dois sozinhos e foram perentórios: tínhamos de ter acompanhante e só depois de muitos mails consegui que a Royal Caribbean nos aceitasse, explicando que éramos independentes. As coisas estão a mudar. Nos últimos 10 anos tem havido grandes mudanças e por exemplo os centros das cidades estão muito mais acessíveis, mas os *tours* não são bons para nós. Às vezes podemos fazer melhores passeios no Google Earth e não pagamos nada. No P&O as excursões são mais caras, mas talvez também por isso dão mais assistência.

5) Refere-se aos tours que são oferecidos no barco?

Sim, e também nas agências. Eu não compreendo as pessoas que vão num *tour* e que não descem do autocarro. Então para que é que vão? Pois conhecer uma cidade é andar, passear e é isso que eu pretendo. O *tour* que tivemos em Florença não foi nada, meteram-nos num autocarro com elevador e a guia levou-nos até ao centro e deu-nos tempo livre, já está! Devíamos ter tido mais informação sobre o *tour* antes de o fazer.

6) Gostaria de participar em tours para pessoas com mobilidade reduzida?

Não me importo, desde que pudéssemos passear acompanhados dum guia que nos fosse explicando as coisas, como estamos a fazer agora. Agora, só porque é mais complicado subir e descer do autocarro com cadeiras de rodas isso já não se faz, o que não é correto, pois se algumas pessoas não se querem esforçar, há outras que gostam e preferem passear para conhecer. Gostaríamos de ter mais escolha nos *tours* que são oferecidos, mas parece que a bordo eles não querem até que a gente saia do barco. Dá-lhes mais trabalho ou ficam com medo do que nos pode acontecer, não sei. Mas eles até são muito simpáticos e tentam fazer tudo pelo melhor para nós.

7) Como é o quarto em que ficam no barco e como devem ser na sua opinião os quartos dos hotéis adaptados para cadeira de rodas?

O barco é moderno e está muito bem preparado para cadeira de rodas. Têm sempre uma mesa reservada à entrada do salão para nós, o único problema é que fica longe do *buffet*, mas não se pode ter tudo. O quarto tem *roll in shower* e quando fico em hotéis, o que acontece raramente, procuro sempre que assim seja, pois são muito mais práticos do que as banheiras.

8) O fato de estarem num cruzeiro não lhes permite ter muito tempo nas cidades. Não seria preferível ficar alguns dias numa cidade para a conhecer melhor?

Sim, seria melhor, mas também mais caro e depois tinha de ir de avião, o que eu não gosto. Penso que se nós tivéssemos bons *tours*, com bons guias, em pouco tempo poderíamos ver muito, como aconteceu esta manhã. Vimos imenso da cidade e passeámos. Foi o melhor *tour* que eu já tive. E se não tivesse insistido (a investigadora) em vir connosco e mostrar-nos a cidade teríamos perdido imenso. Embora eu não desista facilmente, hoje estive a pontos de voltar para o barco...

10) Já se referiu várias vezes aos guias. O que espera dum guia?

Claro que a simpatia é muito importante assim como as explicações históricas, mas no nosso caso é também muito importante que saiba adaptar o programa às dificuldades que nós temos e que tenha consciência de que nós, apesar disto (indica a sua cadeira), podemos e queremos passear.

10) Quando viaja, quais são os critérios de escolha dum destino turístico?

Tem de ter aspetos culturais importantes e segurança, assim como boa informação disponível, para eu ter uma ideia do que vou encontrar. Depois gosto que as pessoas sejam simpáticas e hospitaleiras, e claro que as acessibilidades também são importantes, principalmente a nível dos espaços públicos, visto que gosto de andar dum lado para o outro. O clima para mim não é tão importante, pois estou habituado à chuva. Há pessoas que só vão onde há sol, mas eu não me importo. Para mim o preço é que se torna um elemento importante, mas se quiser visitar mesmo um lugar, nem que tenha de poupar durante alguns anos, vou até lá, nem que seja no fim do mundo, pois a distância para mim não é importante.

11) Costuma regressar a locais que já tenha visitado? E no caso afirmativo porquê?

Costumo regressar, principalmente, se tiver confiança nas acessibilidades pois torna-se mais fácil. Há locais na Grã-Bretanha que eu conheço desde miúdo. Vou lá com frequência. No entanto, nas grandes viagens procuro sempre conhecer lugares novos e quando me dizem que é interessante eu gosto de lá ir.

12) Tem sempre em consideração a opinião de quem lá esteve? Confia nessa informação?

Sim, se alguém lá foi eu gosto que me digam como é. Relativamente às acessibilidades é sempre difícil, pois nem sempre sabem ver a cidade com os olhos de quem está numa cadeira de rodas. Mesmo quando são pessoas em cadeira de rodas às vezes têm dificuldades que eu não encontro. É por isso que eu não ligo muito ao que dizem, gosto mais de lá ir ver.

13) Então já tem tipo más experiências?

Não muitas. É claro que por vezes há coisas que não consigo fazer e tenho que me resignar. Mas também não é preciso que se consiga fazer tudo, até aqueles que não têm problemas às vezes não conseguem fazer tudo o que querem. Importante é tentar. É claro que há coisas básicas de que necessitamos, como por exemplo casas de banho.

14) O que entende por um destino turístico acessível?

Um local onde tenha condições para andar com uma cadeira de rodas, como por exemplo, bons pavimentos nos passeios, que é uma coisa que aqui em Lisboa não se encontra muito. Há muitos buracos. Barcelona era muito melhor. É uma cidade fantástica e muito bem preparada.

15) Como avalia a cidade de Lisboa em termos de acessibilidades?

Entre 1 e 5 dar-lhe-ia um 3, principalmente por causa dos passeios esburacados e falta de rampeamento nas passadeiras, embora isso não seja o pior, pois eu ultrapasso facilmente a altura dum passeio. Mas há outras pessoas que não conseguem, principalmente se fôr uma cadeira elétrica. Depois temos a falta de sinalética. Não vi nenhum sinal de acessibilidade: por isso, se entrasse numa loja ou num restaurante, não saberia se é ou não acessível. Felizmente que a tivemos a si, que nos mostrou casas de banho adaptadas, senão teríamos grandes dificuldades em encontrar uma. Na igreja (Jerónimos) a rampa era um pouco íngreme mas consegue-se visitar sem dificuldade e como viu as pessoas até ajudaram um pouco a Jodie, pois os portugueses parecem ser muito simpáticos. Alfama é que foi pior, pois aquele pavimento é terrível, mas valeu a pena porque é uma zona muito interessante e ainda bem que lá fomos: de certeza que muitos dos que estão connosco no barco e podem andar nem sequer pensaram em lá ir. Em geral nas cidades as áreas mais antigas para mim são as mais interessantes, mas também são em geral as mais inacessíveis. Foi pena não termos mais tempo para compras e a loja em Alfama ter tantos degraus [tinham querido entrar numa loja de artesanato mas havia 3 grandes degraus que não o permitiram].

16) É importante para si fazer compras quando viaja. Quais são as suas principais motivações?

Gosto de locais bonitos e onde se pode apreciar a natureza, e o rio aqui em Lisboa é espetacular. A entrada de barco na cidade é lindíssima e depois gosto de fazer compras, são

recordações que ficam. Penso que seria importante identificar as lojas que realmente são acessíveis, pois isso traria mais dinheiro.

17) Gostaria de voltar a Lisboa?

Sim, claro, acho uma cidade lindíssima e se melhorarem algumas das acessibilidades certamente se tornará num importante destino também para nós. Há sítios e cidades que se prepararam muito bem para receber pessoas em cadeiras de rodas; como lhe disse Barcelona fez isso e Lisboa tem zonas fantásticas para o fazer.

18) Recomendaria a alguém em cadeira de rodas a visitar Lisboa?

Depende a quem. A pessoas como nós, que gostamos de arriscar um pouco e temos facilidade em nos movermos com as nossas cadeiras, sim. A outras pessoas com mais dificuldade e mais dependentes ou que tragam cadeiras elétricas, não. Depende sempre com quem estamos a falar.

a.3 – Ann + Albena

25 Julho de 2012

“SPECIAL THINGS CAN BE SEGREGATION”

Acompanhei Ann durante 4 horas, em Lisboa. Ann tem 71 anos e é de nacionalidade inglesa. Vinha numa viagem de cruzeiro com Albena, que é a sua assistente pessoal para as viagens, tendo já viajado juntas várias vezes. Ann, que se desloca numa cadeira de rodas elétrica, começou a ter problemas de mobilidade aos 3 anos, tendo-lhe sido diagnosticada artrite galopante, o que a impediu inclusive de ir à escola quando criança. Estudou em casa, completando o liceu. Trabalhava dando formação a pessoas com mobilidade reduzida até este ano em que se reformou. A reforma dá-lhe mais tempo para viajar, atividade de que gosta muito.

Apanhou o *shuttle* para o centro da cidade e depois para Belém. Tinha como objetivo principal visitar a Sé de Lisboa, pois tinham-lhe falado numa igreja muito bonita. Apesar de evitar falar sobre a sua deficiência quando está em férias, abriu uma exceção para nós, visto que se trata de um trabalho que poderá ajudar outras pessoas, permitindo então que a investigadora a acompanhasse e que lhe fizesse uma entrevista.

1) Já tinha estado em Lisboa?

Sim, já tinha cá estado uma vez e fiz um *tour* que acabou no centro da cidade de Lisboa, e depois vi-me aflita para regressar ao barco. Nunca pensei que fosse tão complicado, foi das poucas vezes que me vi realmente aflita.

2) Então já tinha informação sobre as acessibilidades da cidade. Considera essa informação muito importante?

Sim, é fundamental. No barco não nos dizem nada, só dão um pouco de informação sobre as excursões avaliando o grau de dificuldade e as que são aconselhadas ou não para quem tem mobilidade reduzida. Isto na opinião deles... Mas a informação é muito importante pois é aborrecido perder tempo a ir a um sítio e depois não poder visitá-lo. Eu hoje quero ir à Catedral sabe como posso lá chegar?

[Resposta da investigadora/guia: Sim, mas a catedral, para além de se localizar numa zona íngreme, não é um monumento acessível, não sendo possível entrar com cadeira de rodas. Apenas poderá fazer fotografias do exterior.

Ann: De qualquer forma quero tentar ir até lá, pois disseram-me que a catedral é muito bonita e que vale a pena visitá-la.

Resposta da investigadora/guia: Podemos tentar chegar perto, visto que tem uma cadeira elétrica, mas creio que a igreja de que lhe falaram seja a do Mosteiro dos Jerónimos, onde a poderei acompanhar mais tarde.

Ann teimou em ir até à Sé, tendo no entanto decidido ficar no caminho, em frente à igreja da Madalena, pois verificou que o caminho era realmente muito íngreme e teve medo de gastar muita bateria, não podendo depois regressar a bordo. Ficámos sentadas em frente a essa igreja, onde se realizou grande parte desta entrevista, enquanto Albena subiu à catedral e tirou fotos para depois mostrar à Ann].

3) Quais são as suas principais motivações quando viaja? Já vi que tem interesses culturais pois queria muito visitar a catedral.

Sim, gosto de saber coisas sobre outros lugares e pessoas e os seus monumentos e história. Tudo isso é importante para mim, mas também é importante viajar para quebrar a rotina; só que no meu caso sai muito caro pois tenho de viajar acompanhada e pagar a dobrar.

4) Vem sempre acompanhada por Albena ou também viaja com familiares?

Não viajo com familiares desde que os meus pais morreram. Os meus irmãos têm mais que fazer, quase não os vejo, pois moram longe. Viajar sempre me agradou e então, assim que pude, comecei a viajar com alguém contratado para isso. As duas primeiras vezes não correu bem, pois as pessoas queriam só fazer o que pensavam que eu deveria fazer. Eu gosto da minha independência e não gosto de ter alguém sempre em cima de mim. Conheci Albena há cinco anos e já é a terceira viagem juntas. É simpática e ajuda-me sempre que lhe peço.

5) Quantas viagens costuma fazer por ano?

Faço normalmente duas viagens por ano e tento variar o mais possível nos meus destinos, para conhecer sempre países diferentes.

6) Costuma viajar em grupo ou individualmente?

Gosto de fazer o que quero e não aquilo que os outros pensam que eu devo fazer, por isso, costumo viajar individualmente, embora nunca só, pois não posso, visto que preciso de ajuda. Eu sou muito solitária. Em casa sinto-me feliz, pois consigo estar só. Vivo sozinha e sinto-me

bem assim. Em casa sou completamente independente e por isso valorizo mais a minha casa quando estou noutros países, porque em muitos deles as pessoas como eu têm enormes dificuldades para sobreviver.

7) Valoriza então muito a sua independência? Como é então viajar com uma cadeira de rodas?

Utilizo uma cadeira elétrica exatamente porque me permite ir onde eu quero sem ninguém a empurrar. Muitas pessoas... e veja que há muitas pessoas nestas condições pois em geral uma em cada quatro pessoas precisa de ajuda, isto é, não leva a sua vida de um modo autónomo. Este é um problema social e também um problema a nível ambiental. A acessibilidade hoje engloba uma série de aspetos. Eu, por exemplo, prefiro viajar de barco. É muito mais fácil: já o fiz de avião e dá imenso trabalho e cansa-me muito, para além de, uma vez, ter chegado ao meu destino sem cadeira. Também não gosto muito de fazer viagens organizadas, até porque já aconteceu querer ir com alguns amigos e não poder, pois os locais e hotéis no programa não eram acessíveis. Felizmente informei-me antes, senão seria engraçado chegar ao hotel e não poder ficar.

8) Gostaria de participar em tours que fossem adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? E o que pensa em ser acompanhada por um guia?

Não faço muitos *tours* pois na minha situação é muito difícil e, quando faço, saem muito caros, pois têm de ser só para mim. Mas quanto a mim devemos ter cuidado com estes *tours* especiais, pois “coisas especiais” muitas vezes são “segregação”, e toda a minha vida tenho tentado alterar isso. O problema é que a maior parte das pessoas que necessita de uma cadeira de rodas não precisou dela toda a sua vida como eu, e por isso muitas delas já estão numa fase da vida em que certas limitações já não lhes fazem grande diferença, pois já não têm disposição para fazer muitas das coisas que eu sempre quis fazer, como por exemplo descobrir o mundo. Eu fui voluntária durante dez anos e vivi numa situação económica muito difícil; só quando comecei a ensinar e a ganhar dinheiro pude começar a viajar. Sempre foi um sonho para mim. O facto de ter guia tem as suas vantagens. Gosto sempre de fazer um pequeno *tour* com guia e depois descobrir o resto por mim própria.

9) O que pretende exatamente dum guia que a acompanhe?

Penso que me deve dar uma melhor informação sobre o local que estou a visitar e que consiga adaptar o percurso que iremos fazer às dificuldades de mobilidade que eu tenho, o que devo dizer que nem sempre acontece, pois às vezes elas não sabem bem o que fazer quando deparam comigo... Em certos países algumas nem sabem onde há casas de banho que eu possa usar; por isso só faço meios dias de *tour*, pois tenho sempre o hotel e neste caso o barco como base.

10) Mas hoje vinha sozinha com Albena, não queria ninguém a acompanhá-la?

Sabe, já conheço a cidade e eu costumo fazer isso em locais que desconheço e depois também sai caro ter ainda mais um guia connosco, não dá para fazer isso sempre.

11) Falou no hotel como base, o hotel é um ponto importante na escolha de uma viagem?

Sim, ele tem de me dar as condições de que eu preciso e certifico-me sempre dessas condições antecipadamente. Se reservar pela Internet telefone para lá a saber, se reservar por uma agência confio que eles saibam, o que nem sempre é verdade...

12) Já teve alguma má experiência?

Sim, porque quando me dizem que têm acessibilidade eu acredito que seja para todos os tipos de cadeira de rodas, e infelizmente isso não é assim. Às vezes estive antes alguém com uma cadeira manual que conseguiu lá ficar hospedado sem grandes problemas e eles partem do princípio que todos os outros também podem, só que uma cadeira elétrica é muito maior e, embora dê mais liberdade e autonomia, precisa do ambiente bem mais preparado.

13) O que é para si um destino turístico acessível?

Um lugar onde houvesse hotéis acessíveis para todos e zonas públicas, pelo menos as principais, que fossem também pensadas para as pessoas de cadeira de rodas, inclusive as elétricas. Podemos dizer que seria um lugar onde eu pudesse ir a todos os locais onde os outros vão. Onde houvesse também lojas onde eu pudesse entrar.

14) O que achou de Lisboa hoje em termos de acessibilidade?

Quase nada está preparado para nós. Temos na igreja dos Jerónimos aquela rampa, mas para lá chegar tive de ser ajudada, e depois a própria rampa não é lá muito segura e precisei de ajuda. Nos restaurantes e nas lojas não se pode entrar, pois há sempre um degrau. Não é que eu queira entrar e comprar, mas gostaria de ver e principalmente ter a escolha de poder entrar. As casas de banho também são difíceis de encontrar; se você não me dissesse onde ir eu nunca encontraria uma casa de banho que pudesse utilizar. E isso é uma situação inadmissível. Não há qualquer informação.

15) Gostaria de voltar a Lisboa?

Não sei, é uma cidade bonita mas é muito difícil para mim andar dum lado para o outro, pois o piso não é bom e os passeios não são rebaixados. Além de que há locais turísticos como a Catedral e o Padrão dos Descobrimentos que são inacessíveis e eu fico aborrecida com isso. São monumentos importantes: deveriam de estar minimamente adaptados. Eu sei que é impossível adaptar tudo e ser tudo perfeito, mas às vezes bastaria que as pessoas se colocassem na nossa situação para poderem entender o que é preciso e acredite que muitas vezes nem é preciso muito. Fico feliz em não viver aqui pois nesse caso estaria frustradíssima. É preciso pensar na qualidade de vida de quem está numa cadeira de rodas. Há tantas pessoas em cadeira de rodas que não aproveitam a vida porque não lhes dão condições para isso.

16) Costuma regressar aos destinos que conhece?

Não, quero ver o máximo possível e embora agora tenha algum dinheiro, quero aproveitá-lo para ver coisas e locais diferentes. Claro que se fizer parte da escala do barco aproveito, como foi agora o caso.

17) Recomendaria a alguém em cadeira de rodas que visitasse Lisboa?

Não, pois esta não é uma cidade fácil para nós; há outros locais que podemos visitar com menos dificuldade.

18) Como por exemplo?

Barcelona: está tudo muito bem preparado. Embora não seja perfeito, conseguimos visitar muito bem a cidade. Considero-a um local acessível.

19) Acha que Lisboa poderia vir a ser como Barcelona, um destino acessível?

Sim, desde que as pessoas queiram dar-se ao trabalho, e levará algum tempo. Esta também é uma cidade muito bonita. Claro que as partes altas são sempre mais complicadas, mas também nem tudo tem de ser acessível. Desde que haja áreas que nos permitam conhecer minimamente a cidade, para nós já seria muito bom. Sabe que o mundo não é perfeito e nós temos que aproveitar o melhor que ele tem.

a.4 – Rose + Lucie

27 de Julho de 2012

“DOCTORS KNOW ABOUT ILLNESS BUT NOT ABOUT IMPAIRMENT”

Rose, oriunda do país de Gales, tem 73 anos e devido a um enfisema pulmonar tem de andar numa cadeira de rodas, pois cansa-se imenso a caminhar. Esta é a sua primeira viagem nessas condições e escolheu o barco, porque para além de ser mais fácil, a sua amiga que a ajuda sempre quis fazer um cruzeiro. Encontrei-a na praça do Rossio à sombra, esperando a amiga que tinha ido dar uma volta e fazer umas compras. Rose tinha acabado de participar num *tour* de cidade (normal) a partir do barco, do qual gostou bastante, mas para ela foi um pouco cansativo. Pensou em ficar sentada no autocarro como fez em algumas paragens, mas disseram-lhe que aqui levaria muito tempo e era melhor descer. A investigadora esteve então uma hora a acompanhar essas senhoras na zona da Baixa.

1) É a primeira vez que vem a Lisboa?

Não, já cá tinha estado há uns anos, mas há muita coisa de que não me lembrava. A Lucie é que nunca cá tinha estado.

2) Então lembrava-se como a cidade era em termos de acessibilidade?

Na verdade, quando nós não temos certas limitações nem sequer pensamos nisso e nem reparamos nas coisas. Agora que estou numa cadeira de rodas, dou-me conta de muitas outras coisas. No barco pedimos opinião se deveríamos vir neste *tour* e disseram-nos que não era muito cansativo e que eu poderia sempre ficar sentada no autocarro, o que eu até fiz, por

exemplo na paragem de 10 minutos no miradouro (Alto do Parque) nem me dei ao trabalho de descer; mas também onde o carro pára não se vê nada. Na igreja dos Jerónimos quis descer e com a ajuda da Lucie consegui entrar. Para ela é que é muito mais cansativo. Coitada, tem sempre de me empurrar e, ainda por cima, eu ainda não tenho muito jeito para andar sozinha. Vejo no barco outras pessoas que andam dum lado para o outro com a sua cadeira mas eu não consigo ainda e canso-me muito. Estou ainda num processo de adaptação.

3) Acha que as razões que a movem hoje para viajar são diferentes das que tinha?

Não, só que tenho de pensar se realmente conseguirei ir a todo o lado e essa é uma preocupação constante. Antes nem pensava se poderia lá chegar. Ia e pronto; hoje já não é assim, e tenho de pensar também em quem me acompanha e a dificuldade que encontra em certos sítios para me poder empurrar. Continuo a gostar de visitar sítios novos e de ver outros lugares e modos de vida, e continuo a gostar de me sentar numa esplanada a apreciar o sol. A esse nível nada mudou; só que tenho de pensar que já não posso ir facilmente a todo o lado pois posso encontrar dificuldades com a minha cadeira.

4) Apesar das dificuldades quis vir passear, viajar é importante para si?

Sim, para mim é importante para sair da rotina dos hospitais e médicos e então perguntei ao médico o que ele achava e ele aconselhou-me a vir, pois iria certamente correr bem desde que não me esforçasse muito. O problema é que eu posso realmente viajar, pois a minha doença não me impede de o fazer, mas as dificuldades que tenho encontrado são imensas. Os médicos percebem de doenças mas não de deficiência. É muito difícil para mim encontrar-me tão limitada e para quem me acompanha ainda é pior. Felizmente que o barco até é bem preparado e eles dão muita assistência e tentam sempre ajudar. Mas só sabe o que isto é quem aqui está sentado numa cadeira.

5) Não seria mais fácil ter participado num tour especial para pessoas com mobilidade reduzida?

Nem pensei nisso, mas também deve ser muito mais caro e depois a minha amiga era capaz de não gostar de estar só com pessoas deficientes. Não sei, para a próxima logo verei, nem sei se organizam isso no barco.

6) Como avalia a atitude do motorista e da guia que a acompanharam perante a sua situação?

O motorista queria ajudar mas só se me pegasse ao colo. Ele guardava e tirava a cadeira e felizmente que os dois lugares da frente estavam reservados para mim, mas os degraus do autocarro são muito altos, o que torna muito difícil subir e descer e eu levo muito tempo, por isso, desço sempre em último lugar. A guia era simpática mas, para além de me dizer que iam a um local onde eu poderia talvez chegar com a cadeira, preocupou-se mais em seguir apressadamente com o grupo e eu e a Lucie acabámos por visitar a igreja sozinhas, onde o guarda nos ajudou a entrar (referia-se aos Jerónimos). Ainda os vimos lá dentro e embora

tivéssemos os auriculares estávamos muito longe e não se percebia nada. É pena, pois gostaria de ter ouvido as explicações.

7) Como gostaria que a guia tivesse agido?

Se ela tivesse esperado um pouquinho mais talvez eu tivesse conseguido seguir com o grupo; além de que eu paguei o mesmo que os outros, e se me aceitaram no *tour* deveriam ter o cuidado de me dar o mesmo serviço. Eu disse à Lucie para ir com eles mas ela não quis deixar-me e lá fomos as duas. Felizmente que as pessoas ajudaram à entrada da igreja. A guia era muito competente e deu muita informação sobre os monumentos, mas só que era tudo muito rápido para mim.

8) Acha então que o grupo deveria ter esperado por si?

Esse é que é o problema. É que muitas pessoas não se dão conta das nossas dificuldades e nem querem saber, pois eles andam e não pensam nas dificuldades dos outros, e não têm paciência para esperar um pouco. Eu tentei sempre evitar incomodar e descia sempre em último e tentava subir em primeiro para que ninguém esperasse por mim. Não quero atrapalhar, mas também têm que ser um pouco compreensivos. Há pessoas a bordo que não pensam, ou então pensam que nós somos os culpados de estarmos assim e que só servimos para atrapalhar.

9) Agora que já viu a zona de Belém e já andámos aqui pela Baixa, pode-me dizer o que acha da cidade de Lisboa em termos de acessibilidade?

Sabe, eu acho a cidade lindíssima e muito interessante e as pessoas são muito simpáticas e preocupam-se connosco e dão-nos passagem e ajudam-nos segurando a porta, como há pouco quando fui à casa de banho. Todos tentavam ajudar. A cidade não me parece muito bem preparada, pois onde eu vivo temos os passeios rebaixados e aqui não encontrei isso; e há muitos buracos, temos de ir com imenso cuidado. É pena, pois tem zonas planas muito bonitas e que deveriam ser mais bem aproveitadas.

10) O que seria na sua opinião necessário alterar imediatamente para que Lisboa fosse mais acessível?

Os passeios, principalmente nas passeadeiras, os passeios deveriam de ser todos rebaixados.

11) O que é para si importante na escolha de um destino turístico?

Antes preocupava-me muito com o clima e com os monumentos que ia ver. Hoje em dia, devido à minha situação, preocupo-me principalmente com as acessibilidades.

12) Gostaria de voltar a Lisboa?

Não penso que isso venha a acontecer, pois a tendência é de que eu me canse cada vez mais, mas pode sempre acontecer que eu venha noutra viagem e que passe por aqui.

13) Aconselharia a alguém em cadeira de rodas a vir visitar Lisboa?

Para lhe dizer a verdade a cidade é muito bonita, mas eu não poderia aconselhar ninguém a vir sem haver condições, como os passeios rebaixados, por exemplo. Porque eu tenho ajuda; e quem não tem como é que depois anda por aí?

14) O que seria para si um destino turístico acessível?

Um lugar com gente muito simpática, que nos ajude e tenha boas acessibilidades, tipo via pública com bons passeios e hotéis também acessíveis, onde o preço não fosse mais caro pelo facto de serem acessíveis, e locais a visitar com boas rampas. Um lugar onde não nos tivéssemos de preocupar a saber se podemos lá chegar e o que se pode lá fazer. Onde tudo fosse pensado também para as pessoas em cadeira de rodas.

a.5 – Collen + Jenny

27 de Agosto de 2012

“OLD CITIES ARE MORE DIFFICULT TO ADAPT”

Este casal britânico chegou a Lisboa num barco de cruzeiro, tendo a investigadora estado com eles durante 4 horas, visitando a cidade. O senhor, com 70 anos, reformado, sofre de esclerose múltipla e há 4 anos que se desloca numa cadeira de rodas manual. Consegue andar muito pouco e devagar, sendo ajudado pela esposa.

1) Costumam viajar com frequência?

Antes de eu estar assim, viajámos muito, mas agora é mais difícil e tornou-se numa aventura. O ano passado nem pudemos viajar, pois eu não estava muito bem de saúde e não quisemos arriscar.

2) Costumam viajar sozinhos?

Não, os filhos costumam vir connosco para nos ajudarem, esta é a primeira viagem que fazemos sozinhos, mas no barco estamos muito bem, pois é mais prático. Estamos muito bem impressionados, pois estávamos apreensivos com esta viagem.

3) Não costumam fazer cruzeiros?

Não, normalmente andamos de avião, mas é mais trabalhoso, principalmente por causa das malas. Eu nunca poderia vir sozinho com a minha mulher, pois ela tem de me empurrar e

depois quem tomaria conta das malas? O barco está muito bem preparado e é muito mais prático. Ainda bem que nos aconselharam a vir.

4) Quem vos aconselhou a fazer um cruzeiro?

Queríamos fazer uma viagem sozinhos, pois nós temos mais tempo livre do que os nossos filhos, que trabalham, e nem sempre queremos ser um peso para eles. Assim, fomos a uma agência de viagens, onde nos falaram da hipótese de vir num cruzeiro. Pedimos uma cabine adaptada e informámo-nos das dificuldades que poderíamos ter. Esta empresa de cruzeiros (Royal Caribbean) tem um departamento que se ocupa só das pessoas com deficiência (*handicaped people*) e dá-nos todas as informações que pedimos.

5) Para vocês é importante ter informação sobre acessibilidade antes de vir? Obteve a informação toda que pretendia sobre as diversos locais a visitar?

Sim, é importante ter esse tipo de informação pois não posso limitar-me a arriscar, principalmente porque vinha só com a Jenny. A informação que tivemos era sobre o barco, sobre os locais a visitar não tivemos muita coisa. Havia um panfleto a bordo sobre as excursões onde diziam aquelas que eram mais fáceis para nós, mas por exemplo, sobre a cidade de Lisboa não sabíamos o que iríamos encontrar. Também, se houvesse problemas voltaríamos ao barco no *shuttle*, que é adaptado. O único ponto negativo que tem é o fato de só poder ir uma cadeira de cada vez, o que eles nos disseram logo à partida. Isto faz com que tenhamos que esperar muito tempo às vezes, o que é desagradável.

6) Não participaram em nenhuma das excursões?

Não, porque esses *tours* apresentam diversos problemas para nós. Por exemplo, às vezes incluem uma caminhada e nós não podemos seguir o ritmo que das outras pessoas, e depois é muito difícil subir e descer os degraus dos autocarros; pode ser tudo muito stressante e por isso, para nós, os *tours* não são bons.

7) Mas há sempre a possibilidade de participarem num tour feito para pessoas com mobilidade reduzida?

Nem sabia que se faziam. Seria uma hipótese desde que não sejam muito caros, pois parece-me que um *tour* para um pequeno número de pessoas seja mais caro. Para a próxima vou perguntar. Mas nós ficamos satisfeitos em vir até ao centro e podermos ver um pouco a cidade.

8) Não gostariam de ter alguém que lhes fosse mostrando a cidade, como um guia?

Sim, as informações que nos tem dado são muito interessantes e aprende-se mais sobre os locais.

9) Então presumo que considera positivo utilizar um guia. O que seria então para si mais importante nos serviços desse guia?

Daria melhor informação e depois estaríamos mais seguros, pois sabíamos onde estávamos a ir.

10) É a primeira vez que visitam Lisboa?

Sim, é a primeira vez que estamos nesta cidade que nos disseram ser muito bonita e, daquilo que vimos hoje, merecia que ficássemos aqui mais tempo. Eu gosto de cidades assim antigas; mas também estas são as mais difíceis de adaptar. São zonas com poucas infraestruturas e tem de se ter mais cuidado quando se quer adaptar, pois são fachadas antigas que se podem estragar com coisas modernas. Por exemplo, nos EUA temos grandes avenidas e passeios largos, edifícios modernos. Eles também foram os primeiros a ter sensibilidade para estas coisas, pois tinham muitos deficientes da guerra e tiveram que se adaptar cedo.

11) Como avalia a cidade em termos de acessibilidade?

Como estamos aqui só algumas horas é um pouco difícil avaliar a cidade, mas daquilo que vi, os passeios estariam bem pois são até largos – desde que não tivessem buracos e as passeadeiras fossem rampeadas. Não vi qualquer sinalização para deficientes a não ser no autocarro que faz o *shuttle*. Não vi qualquer sinalética sobre casas de banho e os restaurantes são muitos e nós só ficámos no exterior, mas tenho a impressão que seria complicado entrar com a cadeira. Ainda bem que é Verão e não chove, senão poderia ser um problema. As lojas em que entrei tinham apenas um pequeno degrau que a Jenny conseguiu ultrapassar. Também eu não ligo muito às compras, ela é que gosta mais disso. Normalmente eu fico à espera.

12) O que seria para si fundamental alterar em Lisboa para que este se tornasse num destino turístico acessível?

Para mim seriam importantes mais casas de banho acessíveis, pois não vi nenhuma e essa é uma necessidade básica.

13) Gostaria de voltar a Lisboa?

Sim, mas também gostaria que quando voltasse a cidade nos recebesse melhor com passeios melhores e rampeados.

14) Aconselharia outras pessoas em cadeira de rodas a vir a Lisboa?

É difícil de dizer pois cada um sabe de si, mas desde que viessem acompanhados penso que não haveria grande problema. Alguém sozinho é que ficaria certamente mais limitado. Cada um tem de julgar a sua situação.

15) Costuma regressar aos destinos que visita?

Às vezes, porque há locais de que os nossos filhos gostam e nós vamos muitas vezes com eles, e aí também já conhecemos as acessibilidades e torna-se mais fácil.

16) As acessibilidades são um elemento importante na escolha de um destino?

Sim, mas o clima também, e a segurança desse local. Um elemento muito importante são também os hotéis onde ficamos alojados, e as ruas onde queremos passear.

16) O que é então para si um destino turístico acessível?

É isso de que lhe falei agora, um destino em que os hotéis sejam acessíveis pois é o mais importante, pense que chega a um hotel e não consegue entrar... e depois quer tomar banho e não consegue porque encontra uma banheira. Eu consigo entrar com dificuldade e ajuda, mas há quem não consiga mesmo. Depois todos nós gostamos de passear e o pavimento deve ser bom para isso, com passadeiras rebaixadas, que é o que mais falta em Lisboa.

a.6 – Roger + Myriam

5 de Setembro de 2012

“IT WOULD BE NICE TO HAVE RELIABLE INFORMATION”

Este casal britânico foi acompanhado pela investigadora durante a manhã em que o cruzeiro onde viajavam ficou em Lisboa. Roger, com 65 anos, é reformado por incapacidade desde os 40 anos, e necessita de ambiente adaptado e do apoio da sua mulher.

1) Costumam viajar muito?

Tentamos sempre que possível realizar uma viagem por ano. Gostamos de conhecer outras terras e também às vezes vamos para destinos de praia, pois a minha mulher gosta muito de estar na esplanada a apreciar o sol. Em geral fazemos viagens de 5 dias para compensar o trabalho.

2) Costumam viajar sós ou participam em grupos organizados?

Preferimos viajar sós e descobrir as coisas sozinhos, como agora que apanhámos o *shuttle* e viemos até ao centro; mas por exemplo, neste cruzeiro já participámos num *tour* a Roma e correu bem, mas embora o autocarro tivesse elevador, a cadeira não estava fixa e eu estive sempre com medo que ela andasse e que me tivessem que ir apanhar junto ao para-brisas. Queríamos também ir num *tour* a Pisa, mas disseram-nos que o autocarro não tinha elevador e por isso era impossível.

3) Gostariam de participar num tour direcionado para as pessoas com mobilidade reduzida?

Não nos importáramos, até que seria mais fácil para Myriam, pois eu acho que ela fica muito cansada de me empurrar. Mas tudo depende dos preços e nem sempre é possível. Por exemplo, em Gibraltar queríamos ir ver os macacos e não conseguimos, pois não havia carros adaptados, nem sequer táxis. Em muitos sítios não há transportes para as pessoas em cadeira de rodas. É um problema.

4) Consideram importante o fato de ter um guia que vos acompanhe?

É sempre melhor ter um guia quando fazemos um *tour*, pois obtem-se mais e melhor informação; o problema é que muitas vezes o guia não fica com as pessoas de cadeira de rodas, e por exemplo no *tour* de Roma ficámos para trás e acabámos por fazer a visita sózinhos. Se calhar, se houvesse um *tour* só para as pessoas com dificuldades de locomoção, isso não aconteceria, pois todos levariam mais tempo e o guia ficaria junto deles.

5) *Já tinham estado em Lisboa?*

Não, é a primeira vez e embora eu hoje não me sinta muito bem, as informações sobre a cidade foram muito positivas, pois é muito bonita, e isso fez com que eu viesse até ao centro; mas em breve regresso ao barco, pois estou muito cansado e tenho de ir frequentemente à casa de banho. Parece que há um problema a bordo.

6) *Em Lisboa obtiveram informação prévia sobre a acessibilidade da cidade?*

Sim, no barco disseram-nos que o centro era plano e que poderíamos vir até cá no *shuttle*.

7) *Para si é importante ter esse tipo de informação antes de viajar?*

Seria sempre bom saber aquilo que vamos encontrar, e por isso a informação de confiança seria muito importante, só que nem sempre se encontra. Muitas vezes se queremos ver as coisas temos que arriscar. Seria realmente bom ter informação fiável.

8) *Como avalia a cidade em termos de acessibilidade agora, que já andou por aqui umas horas?*

Os passeios e passeadeiras são maus e eu diria mesmo perigosos. No centro da cidade, quando muda o sinal de tráfego, por vezes não temos tempo de atravessar, pois perdemos muito tempo à procura da melhor forma para passar, devido à falta de rampas e aos passeios partidos. Também na própria estrada o asfalto tem buracos, o que complica ainda mais. A nível de casas de banho não vi qualquer indicação; além do mais não vi qualquer sinalética com o símbolo internacional de acessibilidade. Será que em Portugal não conhecem? Ou nada é acessível? Pelo menos nas lojas reparei que há sempre um degrau, o que para a acessibilidade é um ponto contra logo à entrada. A nível de restaurantes não sei bem, pois só ficámos nas esplanadas e aí não houve problemas. Sobre os monumentos não sabemos, pois não fomos a nenhum. Isso ficará para a próxima vez, quando tivermos mais tempo.

9) *Gostaria de voltar a Lisboa?*

Com certeza e então agora que já conheço um pouco mais uma razão para voltar, pois já sei com o que conto. Agora tenho de descobrir o resto. Gosto muito das ruas com os empedrados, fica uma cidade clara e bonita.

10) *Há pessoas que se queixam desse empedrado em termos de acessibilidade. O que acha?*

Não é o ideal, mas é muito bonito e aquele mais miudinho quando está bom não coloca qualquer problema. Difícil é quando há buracos ou então é o empedrado mais largo.

11) *Costuma regressar a destinos turísticos que já tenha visitado?*

Sim, desde que nos agradem, não tenho nada contra.

12) *Qual foi o destino turístico mais acessível que já visitou?*

Miami, é fantástico

13) *Voltou lá?*

Sim, vamos lá sempre que possível, apesar de eu não gostar muito de voar e ainda por cima o vôo ser longo, mas ultrapassamos tudo isso pois sentimo-nos muito bem lá. Tudo nos é facilitado. Nem damos conta das limitações que temos numa cadeira de rodas.

14) O que é então para si um destino turístico acessível?

É aquele que me assegura que não vou ter problemas em chegar aos locais e onde ambos podemos ir aos mesmos sítios sem qualquer dificuldade. E muito importante, são as casas de banho adaptadas e sinalizadas.

15) Aconselharia alguém em cadeira de rodas a vir a Lisboa?

Sim, dependendo das limitações dessa pessoa. Alguém numa cadeira elétrica possivelmente teria mais dificuldade e é claro que precisamos de ajuda, teriam que vir acompanhado como eu, mas há zonas que conseguimos visitar e vale a pena. Tudo poderia sem dúvida ser muito melhor.

a.7 – Marco + Íris

14 de Setembro de 2102

*“NÃO É POR ESTARMOS NUMA CADEIRA DE RODAS QUE NÃO PODEMOS FAZER
TUDO O QUE OS OUTROS FAZEM”*

Marco, com 70 anos, é de nacionalidade brasileira e encontra-se há dez anos numa cadeira de rodas, devido a um acidente. Consegue dar alguns passos. Viaja acompanhado pela filha, que o ajuda no que é preciso. Ficaram alojados num hotel da capital e deslocam-se de táxi para os diversos pontos que lhes interessam. Quando a investigadora os contactou para realizar esta entrevista, já se encontravam há três dias em Lisboa (tiveram uma estada de 5 dias na capital portuguesa, seguindo depois para o Norte num carro alugado).

1) É a primeira vez que se encontra em Lisboa?

Sim, é a primeira vez, embora já tivesse vontade de vir há muito tempo para conhecer as minhas origens, pois o meu avô era português. Só que nem sempre as coisas são como queremos. Decidimos vir agora pois não sabemos por quanto tempo eu ainda conseguirei realizar este tipo de viagem para tão longe e com um voo tão longo.

2) Costuma viajar com frequência?

Quando não tinha cadeira de rodas viajavamos sempre que podíamos e agora tento sempre fazer uma ou duas viagens por ano. Só que fico por países mais próximos ou mesmo no Brasil, onde há muito que ver. Para a Europa só tinha vindo uma vez com a minha mulher, antes de ela falecer no acidente, mas não estivemos em Lisboa.

3) Como foi a sua viagem de avião?

É muita hora ali dentro, mas as pessoas são muito simpáticas e fui muito bem tratado, tanto na entrada do voo como durante. Tive receio que se perdesse ou estragasse a cadeira pois fizeram-me mudar para uma mais pequenina, mas isso não aconteceu. Quando chegámos a Lisboa estavam à nossa espera e levaram-nos a ir *buscar* as malas e depois até aos táxis.

4) Preferiram vir só os dois em vez de se integrarem num grupo. Viajam sempre sozinhos?

Não, no Brasil por vezes participo em grupos, gente que já me conhece e que me ajuda quando é preciso, mas nesta viagem viemos só os dois, pois eu quero ir ao Norte conhecer a minha família e também aproveito para estar junto à minha filha um pouco mais. Entendemo-nos bem e ela tem muita paciência.

5) Participaria num tour adaptado para pessoas com cadeira de rodas? Não seria mais fácil?

Por um lado sim, seria mais fácil, mas certamente também mais caro, por outro lado, não sei se gostaria, pois não sei que limitações as outras pessoas teriam e possivelmente para a minha filha seria aborrecido esse tipo de *tour*.

6) Quando viaja, quais são as suas duas principais motivações?

Depende, gosto de conhecer locais diferentes e ver os monumentos, por isso o interesse cultural é forte, mas também gosto de praia. Ouvi dizer que vocês aqui em Portugal também já têm praias acessíveis e isso é bom, pois todos têm direito a ir à praia. Não é por estarmos numa cadeira de rodas que não podemos fazer tudo o que os outros fazem.

7) O que visitaram já aqui em Lisboa?

Fomos a Belém de táxi que nos deixou em frente aos pastéis de Belém, que nós provámos. São ótimos; e depois visitámos a igreja, que é muito bonita. Queríamos ir ao Padrão e procurámos uma passagem, fomos mesmo até perto da Torre de Belém sempre com esperança que houvesse uma passagem mas não havia. Não se podia passar para o outro lado da linha do trem [comboio]. Tivemos que arranjar um táxi e fomos até lá, pois eu não gosto de desistir. O táxi depois esperou um pouco por nós e trouxe-nos até ao centro da cidade, onde a encontramos. Também fomos há dois dias ao Castelo [de S. Jorge] de S. Jorge e aí também foi complicado movimentarmo-nos com a cadeira, pois o piso é horrível. Já no hotel nos tinham alertado que não era o sítio ideal, mas a minha filha queria ir e apanhámos um táxi que me deixou perto da entrada; mas foi uma aventura pois eu estava sempre a ficar preso nas pedras. Foi uma canseira para a Íris.

8) Não tinham informação sobre as acessibilidades da cidade de Lisboa?

Tentámos ver na NET mas há pouca coisa. Sabemos que há alguns monumentos que já têm rampa e quando chegámos ao hotel também pedimos informação, mas eles não sabem bem onde nos enviar. Perguntei por um restaurante acessível que pudesse ir comer e mandaram-me para o *fast food* dos *shoppings* ou então para a zona da Expo, o que fizemos, mas na correnteza de restaurantes junto ao rio não encontramos restaurantes com casa de banho acessível nem havia indicações disso. A zona da Expo é bonita e plana, mas é pena o pavimento não ser um pouco melhor.

9) Como avaliariam Lisboa em termos de acessibilidade?

Sabe, no local onde eu vivo, que é o Rio, já temos muitas locais que são acessíveis e há grande preocupação com essas questões. Há até uma agência de viagem especializada onde eu às vezes procuro obter informação. Não é que seja tudo perfeito mas parece-me que em Lisboa ainda nem sequer pensaram nessas questões. Basta olhar para os passeios todos esburacados e as passadeiras para pedestres que só se conseguem usar com cadeira porque muitas das pedras estão partidas... Os buracos aí até parecem ajudar pois doutra forma seriam muito altas. A Praça do Comércio está muito bonita e aí já tiveram alguns cuidados, mas por exemplo os degraus junto ao rio, quando nos aproximamos e se reflete o sol, não se conseguem ver e são perigosos: eu ia caindo pois não os via. Devia de haver uma forma de os fazer ver. Também a sinalização não se consegue ver, pois está muito afastada. No entanto tiveram cuidado de pôr umas luzes para nos apercebermos de que é uma passadeira. Por isto tudo diria que Lisboa não é muito acessível, o que é pena, pois é uma cidade muito bonita. Também tive dificuldades em encontrar casas de banho acessíveis no centro da cidade, o que é inadmissível. Felizmente que eu também consigo utilizar as outras; mas e quem não consegue? Deveria haver mais atenção, e desde que sejam criadas as condições para isso, com o *design* universal, nós podemos fazer tudo o que os outros fazem e é mesmo um direito de cidadão, entende?

10) Como definiria um destino turístico acessível?

Um local onde não nos damos conta de que estamos numa cadeira de rodas e onde quem nos acompanha não tenha de sofrer para nos levar aos principais pontos turísticos. Onde os hotéis têm quartos adaptados e podemos circular por todo o lado.

11) O vosso hotel não permite isso?

Sim, o hotel é bom e o quarto está bem adaptado, embora seja um pouco pequeno; o problema é a banheira pois eu preciso de ajuda para entrar e sair. Se fosse um duche já seria mais fácil.

12) Mas não se informou sobre o quarto onde ficariam?

Sabe, nós por vezes esquecemos que temos certas limitações. Eu só vi a imagem da entrada do hotel e pareceu-me bem e depois a localização é muito boa e o preço também e acabei por não me preocupar mais, pois sabia que tinham quartos adaptados, uma vez que tinham essa informação no *site* – embora fosse difícil encontrar esse tipo de informação. Em muitos hotéis não havia qualquer informação. Não sei se devemos partir do princípio que todos têm quartos adaptados.

13) O hotel é para si um dos critérios importantes na escolha dum destino?

Sim, pois é a minha base, mas por vezes confesso que sou descuidado e já viajei sem fazer a reserva dum quarto adaptado e depois quando cheguei já não havia, porque normalmente há poucos desses quartos; mas tudo se resolve com força de vontade e ajuda de quem nos acompanha. Se viajasse sozinho teria que ter um maior cuidado quando reservasse o hotel.

14) Nunca participa em tours organizados nos locais que visita?

Evito, pois dá muito transtorno, subir e descer dos autocarros e as visitas sempre a correr não são para mim. Quem está numa cadeira de rodas tem um *timing* diferente.

15) O que acharia de viajar com guia acha que isso poderia ajudar?

Se fosse um guia só para mim, como tive na Venezuela, seria bom, mas foi muito caro. Aqui na Europa imagino o preço que teria de pagar. É claro que teríamos melhor informação e pelo menos esse guia saberia onde encontrar os restaurantes acessíveis e levar-nos aos monumentos onde pudéssemos entrar sem dificuldade. Seria sempre bom.

16) Gostaria de voltar a Lisboa?

Eu escolho sempre destinos diferentes pois já não tenho muito tempo e quero ver o mais possível, mas Lisboa é uma cidade muito interessante e que vai ficar apesar de tudo como uma boa recordação.

17) Aconselharia alguém de cadeira de rodas a vir numa viagem a Lisboa?

A cidade tem zonas que, desde que sejam preparadas, são lindas e planas. É pena que não sejam todas acessíveis, mas desde que alguém consiga mexer-se um pouco para ir à casa de banho, consegue ultrapassar as dificuldades. Ao Castelo [de S. Jorge] é que eu não aconselharia ninguém a ir numa cadeira de rodas, pois foi uma má experiência. Depois tudo depende do grau de limitações de cada um.

a.8 – Denise + Jeff

2 de Outubro de 2012

“ON TOURS I FEEL LIKE I’M HOLDING PEOPLE BACK”

Este casal britânico esteve em Lisboa durante meio dia e visitou apenas a Baixa, tendo sido acompanhado pela investigadora. A senhora, de 57 anos, usa uma cadeira manual com um pequeno motor elétrico (um adaptador), que lhe permite uma situação de compromisso entre a autonomia da cadeira elétrica e a leveza e flexibilidade da cadeira manual. Encontra-se numa cadeira de rodas como resultado dum AVC que teve durante uma intervenção cirúrgica há três anos, e viaja sempre acompanhada pelo marido.

1) Viaja com alguma frequência?

Costumamos fazer duas viagens por ano: o meu marido não tem tempo para mais e eu, que estou em casa, costumo preparar tudo. Contato com as agências ou reservo as coisas pela Internet. Depende dos destinos e também da facilidade ou não em obter informação.

2) Que tipo de informação procura, cultural ou mais em termos de acessibilidades?

Ambas são importantes para mim. A informação a nível cultural poderá incentivar-me ainda mais a visitar esse local que me chamou a atenção; a informação sobre acessibilidade, quando é positiva, potencializa mais essa ida. Mas, não é assim tão fácil obter informação sobre as acessibilidades e eu também gosto de arriscar, pois o meu marido está comigo e já passámos por muita coisa juntos.

3) Obteve informação sobre as acessibilidades da cidade de Lisboa?

Não muitas, mas desta vez também não é assim tão importante, pois só cá estamos um dia. Quando nos deslocamos mais tempo para um destino é mais importante que este seja acessível, pois senão uma viagem pode transformar-se num inferno; embora este motorzinho tenha vindo a ajudar muito, pois dá-me maior liberdade e o Jeff não tem de estar constantemente a empurrar a cadeira.

4) Quando faz a escolha dum destino turístico quais são as características que mais pesam na sua escolha?

O clima é fundamental. Gosto de ter bom tempo assim como um hotel com boas acessibilidades, para me poder sentir bem. Também o aspeto cultural, isto é, os pontos de interesse que tem a nível cultural, arquitetura e história têm bastante peso. A gastronomia é também importante, não gosto de países em que a comida é esquisita, pois eu gosto de saber o que estou a comer. Também não gosto de correr riscos e ir para países muito conturbados. A distância é talvez o ponto que menos influi, pois é só uma questão de mais ou menos horas de voo e às vezes vale a pena por aquilo que iremos encontrar.

5) Como avaliaria Lisboa em termos de acessibilidade?

Por aquilo que vi nesta área consideraria um local com acessibilidade, pois consegui andar na Baixa sem grandes problemas, mas que poderia e deveria ser melhorado. Não é que as colinas sejam o maior problema, pois isso não se pode modificar e nós que temos os problemas temos de nos adaptar. Também não é preciso que uma cidade antiga dessas seja toda adaptada, acho até que perderia a graça, mas é preciso criar zonas acessíveis. Não sei se reparou, mas eu tive todo o tempo à procura da zona mais lisa para andar, evitando a trepidação. A calçada é muito bonita e aquela mais pequenina não é tão problemática, o problema são os buracos e as pedras grandes e algumas partidas. Relativamente à sinalética de acessibilidade não vi nenhuma, mas isso creio que se deve ao facto de não ter sido ainda considerada. As lojas é que são um problema numa zona comercial destas. É claro que onde eu vivo há lojas onde não posso entrar e vou mais àquelas que eu já conheço, mas aqui numa zona tão turística seria essencial saber quais as lojas onde se pode entrar e mover com uma cadeira. Não há qualquer informação. Eu olhei para dentro de algumas e tive vontade de entrar, o que conseguiria com a ajuda do meu marido, mas nem sempre queremos arriscar e perder tempo a entrar para termos de sair em seguida.

6) Costuma participar em tours organizados?

Não, porque no início, quando fiquei, assim tentei continuar a fazer aquilo que fazia antes e viajar também em grupo, inclusive com um grupo de amigos; mas sinto que os estou a atrasar pois levo muito tempo a subir e a descer, e depois com a cadeira acabo por condicionar as suas

visitas. Prefiro assim com o meu marido, nós entendemo-nos bem e nunca há problema nem constrangimentos. As pessoas não dizem nada mas vê-se na cara delas que estão à espera e que isso as aborrece pois sentem estar a perder tempo.

7) Nunca pensou em participar num tour específico para pessoas com mobilidade reduzida?

Não, realmente seria uma hipótese, mas nunca se falou nisso e mesmo no barco ninguém nos falou dessa hipótese. Pelo menos aí estaríamos todos em igualdade de circunstâncias, embora cada pessoa seja um caso. Até eu há dias em que consigo andar um pouco e outros que não consigo dar um passo. Mas creio que esses *tours* para pessoas com deficiência não se encontram em todo o lado, para além de que devem ser caríssimos, pois é preciso um carro especial. Se nem mesmo o *shuttle* em todas as cidades onde passámos era acessível! Lisboa nesse aspeto foi uma agradável surpresa. Mas vou tentar informar-me melhor sobre esses *tours*.

8) Consideraria ainda como positivo o fato de ser acompanhado por um guia?

Sim, claro. Muitas das viagens que fizemos antes de eu estar assim tinham guia e foi sempre muito bom, pois davam imensa informação.

9) O que esperaria da ação do guia que a acompanhasse agora? Que tipo de informação esperaria?

Para além de me explicar o que estou a ver e aquilo que não se vê, que é a relação do monumento com a sociedade e a época onde foi construído, talvez fosse também útil dar-me agora alguma informação a nível prático, como por exemplo onde encontro uma casa de banho adaptada, pois sendo algo de tão básico, às vezes é difícil de encontrar. Aqui em Lisboa, até agora, não vi nenhuma assinalada. É pena não haver um mapa como em Veneza, em que, para além de nos indicar os percursos possíveis, deveria ter também também assinalada a localização dos WC.

10) Consideraria interessante a existência dum mapa de acessibilidade que pudesse consultar à chegada numa cidade?

Seria muito importante e útil, desde que estivesse bem feito e com aquele tipo de informação que é essencial para quem não conhece a cidade e aí está algumas horas. O pessoal a bordo do cruzeiro é extremamente simpático mas não sabe dar as informações mais práticas. O mapa resolveria tudo e as viagens em cruzeiro seriam ainda melhores. Além de que há muitas pessoas que não saem do barco com medo das acessibilidades. Não arriscam como nós.

11) Gosta de viajar em cruzeiro?

Sim, para mim é a melhor forma, pois sem grandes complicações passamos por várias cidades, ficando com uma ideia para depois, se quisermos voltar para a visitarmos devidamente.

12) Gostaria de voltar a Lisboa?

Sim, sem dúvida que é uma magnífica cidade, faltam só algumas melhorias nas acessibilidades. São pequenas coisas, mas que para nós em cadeiras de rodas são muito importantes. É claro

que nós temos consciência que somos uma minoria e que nos temos de adaptar, mas gostamos sempre de alguma ajuda que venha dos outros.

13) Recomendaria a algum conhecido em cadeira de rodas a visitar Lisboa?

Sim, mas seria bom que melhorassem as condições de acessibilidade da cidade, para nos facilitar a vida.

14) O que é para si um destino turístico acessível?

Um local onde pensem em nós e como nos podemos deslocar para visitarmos os locais turísticos da cidade. Há pequenas coisas que nos podem facilitar muito a vida, como as rampas, e certas iniciativas e simpatia das pessoas, como por exemplo nas ilhas gregas incentivam-nos para que as visitemos, e nos transportes só eu pago, sendo o meu acompanhante gratuito. É simpático e demonstra alguma compreensão sobre a nossa situação.

a.9 – Jesuïlda

24 de Outubro de 2012

“AQUI, CADA PASSO QUE DOU FICO MAIS FRUSTRADA”

Esta senhora brasileira com 36 anos desloca-se numa cadeira de rodas manual e veio passar uma temporada em Lisboa (cerca de uma semana), ficando alojada em casa de amigos. A investigadora encontrou-a na Praça dos Restauradores, muito zangada com Portugal e a falar mal das condições de acessibilidade da cidade de Lisboa. Tivemos então uma longa conversa sobre turistas em cadeira de rodas.

1) É a primeira vez que está em Lisboa?

Sim e provavelmente será a última, pois não me estou a sair muito bem.

2) A que é que se deve todo esse descontentamento?

Vim para visitar uns amigos que vivem aqui e falavam maravilhas da cidade e eu decidi vir visitar a capital dum país europeu e deparo com mais falhas a nível de acessibilidade do que existem no Brasil, e as pessoas não são simpáticas.

3) Tentou obter informação sobre a acessibilidade da cidade antes de vir?

Não, pois pensei que numa cidade pertencente à Comunidade Europeia a situação seria diferente, deveria de haver uma acessibilidade mínima, que aqui não encontrei.

4) Mas este tipo de informação não é essencial para si?

Sim, mas eu também estou habituada a ultrapassar muitas dificuldades e por vezes arriscamos e deixamo-nos surpreender. Mas a surpresa aqui foi muito má.

5) *Por que diz que as pessoas não são simpáticas?*

Acabei de sair do posto de turismo a pedir informações sobre casas de banho públicas para deficientes e aí, depois de perguntarem umas às outras onde se poderia encontrar uma, mandaram-me para o Hard Rock Café, e quando eu lhes disse que não queria entrar num sitio por favor para ir à casa de banho e nem queria consumir nada disseram-me que tinha de pagar para usar a casa de banho, pois não havia nenhuma pública aqui perto e que mesmo para as pessoas normais não se encontravam. Daqui depreendi logo que eu era a anormal. É uma falta de educação.

6) *Conseguiu encontrar uma casa de banho?*

Vou agora para lá, mas será possível que no centro da cidade não se encontrem casas de banho públicas e acessíveis? Já no metrô [Metro] também fui enganada, pois queria subir na estação do Rossio e não pude pois o elevador estava avariado, e no entanto aquela aparece como uma estação acessível no plano do metrô.

7) *É essa uma das falhas a que se referia há pouco?*

Sim, essa é uma gravíssima, como é que as pessoas se deslocam aqui na cidade quando andam de cadeiras de rodas? Eu vi o plano do metrô mas parece que não corresponde à verdade, e vi alguns *ônibus* [autocarros] na cidade com o símbolo de acessibilidade; o problema é que não sei para onde vão. Hoje estou sozinha em Lisboa pois os meus amigos foram trabalhar – pois com eles ando de carro –, mas estou habituada a ser independente e aqui cada passo que dou saio mais frustrada. Quero ir para Belém mas disseram-me que na paragem da Praça da Figueira onde poderia apanhar o bonde [eléctrico] não consigo subir. Como é que eu faço? Nas informações turísticas aconselharam-me a apanhar um táxi, mas eu não quero.

(Neste ponto da conversa, e após terem realmente utilizado uma casa de banho no Hard Rock Café, a investigadora disponibilizou-se a acompanhar a senhora até Belém)

8) *Costuma viajar?*

Sim, viajo muito e a maior parte das vezes sozinha. É assim tipo o meu *hobby*. Preciso apenas de ambiente adaptado para ser autónoma e estou habituada a isso. No ano passado fui visitar a minha prima em Barcelona e não tive grandes problemas. É claro que todas as cidades históricas têm algumas falhas, mas dá para visitar sem problemas. É sempre mais fácil construir uma cidade acessível de raiz.

9) *Acha que tudo na cidade se deve adaptar?*

Não, isso seria utópico, mas os principais pontos de interesse e os locais públicos que são mais utilizados pelas pessoas deverão ser adaptados o melhor possível. É preciso ter às vezes criatividade nessas adaptações; e às vezes é preciso tão pouco para que todos possam utilizar esses espaços. Por exemplo, nos restaurantes aqui em Portugal ninguém consegue entrar.

10) *No Brasil encontra outra situação?*

No Brasil, por lei os restaurantes devem considerar espaço de circulação e há até uma percentagem de mesas nos restaurantes que devem ser um pouco mais altas para se conseguir que uma cadeira fique por baixo. Acho que no Brasil as pessoas estão já mais sensibilizadas para estas questões; poderá ser a proximidade e a influência dos EUA. Aqui fiquei muito desiludida.

11) Agora que estamos em Belém e que visitou a igreja dos Jerónimos e provou um pastel de Belém, qual a sua opinião sobre Lisboa, melhorou um pouco?

Verifiquei que estava contemplada a entrada de pessoas em cadeira de rodas no monumento, o que foi positivo, e as pessoas até tentam ajudar. A rampa não é a melhor possível mas serve, embora se devesse também fazer uma pequena rampa no ressalto em frente ao monumento. Os Pastéis de Belém são um bom exemplo de adaptação, pois aí temos uma entrada condigna e casas de banho adaptadas. É pena e inconcebível não se poder passar para o outro lado da linha férrea. São coisas que não se compreendem. No Museu dos Coches reparei que o pessoal primeiro verificava se não podíamos mesmo andar, e só depois punha as rampas. Não considero que essa seja a situação ideal. Devem estar as rampas colocadas sempre, para que todos as possam utilizar, tanto os que conseguem como os que não conseguem. Se as pessoas estão numa cadeira de rodas é porque precisam de ambiente adaptado, do qual as rampas são elementos fundamentais.

12) Costuma regressar aos destinos que já conhece?

Sim, principalmente se me permitem ser autónoma.

13) Presumo que continue a não querer voltar a Lisboa, mas aconselharia alguém com cadeira de rodas a visitar esta cidade?

Eu gostaria de voltar, pois a cidade é linda, mas gostaria de encontrar as condições básicas para me deslocar, como são os pavimentos lisos, as passadeiras rebaixadas, a sinalética bem aplicada das acessibilidades: num país tão antigo e pertencendo à Comunidade Europeia não posso de todo aceitar que isso não exista. É urgente desenvolver as acessibilidades e quanto ao aconselhamento a outros, é claro que não poderei dizer maravilhas, mas cada caso é um caso e alguém que venha com acompanhamento já terá mais facilidade, embora eu considere que as pessoas devem poder movimentar-se duma maneira autónoma e digna. Esse é um direito de todos.

14) Coloca a hipótese de viajar em grupo?

Sim, no próximo ano gostaria de visitar Lisboa com um pequeno grupo de amigos incluindo alguns de cadeira de rodas, mas tenho de pensar bem, pois também verifiquei que nos hotéis só encontramos um ou dois quartos adaptados, o que é inaceitável e impossível se estivermos com mais do que duas cadeiras de rodas, pois não queremos dividir quartos. Como é que fazem com um grupo de cadeiras de rodas? Nunca poderão vir em grupo, fazendo com que a viagem se torne mais económica! Há qualquer coisa que aqui está a falhar, pois Lisboa tem condições para se desenvolver em termos de acessibilidade, tendo zonas muito bonitas e planas. Porque é que não se faz nada? O que fazem as pessoas em cadeira de rodas que vivem aqui?

15) *Já alguma vez participou num tour adaptado? Isto é, um tour pensado para pessoas que se deslocam em cadeira de rodas?*

Sim, poderia ser uma hipótese, pois teria melhores condições para viajar com os carros preparados. Pessoalmente nunca participei, também penso que devem ser muito caros, pois tudo o que é especial é caro.

16) *O que é para si um destino turístico acessível?*

Esse seria um local onde os espaços estivessem adaptados de modo a que alguém em cadeira de rodas se possa deslocar de uma forma autónoma, e para isso temos de ter rampas, elevadores a funcionar e informação correta sobre as acessibilidades.

17) *Considera que todos os espaços teriam de ser adaptados?*

Isso seria a situação ideal mas utópica, principalmente numa cidade antiga. Para mim ficaria contente que a maioria dos locais estivesse adaptada, pelo menos os principais locais a nível turístico. Quanto aos outros sítios, seria importante saber os seus condicionamentos para que cada um, dependendo das suas limitações, avaliasse a possibilidade de lá ir.

a.10 – Helmut + Lydiá

20 de Dezembro de 2012

“REISEN MACHT UNS FROH”

Este casal suíço esteve cerca duma semana em Lisboa, ficando alojado num hotel de cinco estrelas da capital. Visitou Lisboa e arredores sempre com um carro de turismo. O senhor, de 80 anos, há onze que utiliza uma cadeira de rodas manual, devido a doença, e nas suas viagens vem sempre acompanhado da sua esposa que como ele diz “é esposa e enfermeira”. A investigadora esteve com eles durante meio dia, durante o qual realizou esta entrevista.

1) *Viajam com alguma frequência?*

Sim, tentamos fazer duas viagens por ano para quebrar a rotina. É bom viajar e abrir horizontes. Podemos dizer que viajar nos faz felizes.

2) *É a primeira vez que visita Lisboa?*

Não, estivemos aqui na altura da Expo, mas a cidade está muito mudada e nessa altura eu não tinha as dificuldades que tenho hoje.

3) *Costuma regressar a destinos turísticos que já conhece?*

Nem sempre, mas Lisboa ficou na nossa memória porque a achámos lindíssima e muito interessante e, já nessa altura, dissemos que haveríamos de voltar. Agora apareceu a ocasião e aproveitámos.

4) Obteve informação sobre a acessibilidade da cidade?

Não, às vezes vou à Internet, mas ao fim de tantos anos a viajar assim [de cadeira de rodas], já aprendemos a ultrapassar muitas das dificuldades que se podem apresentar e, embora seja sempre importante saber se podemos ou não entrar no hotel e no respetivo quarto, o resto já não me preocupa. Também ficamos sempre alojados em hotéis de categoria superior, o que à partida garante certos critérios básicos de acessibilidade. Por vezes, também pedimos informações e elas não nos servem para nada, pois o que uma pessoa consegue fazer com uma cadeira de rodas depende muito do grau de limitação e da força de vontade. Eu por exemplo consigo passar da cadeira para o assento dum carro sem problemas, mas há outros que não conseguem, e se se tratar duma cadeira de rodas elétrica a situação ainda piora mais. O tipo de cadeira tem influência, pois as cadeiras elétricas são mais difíceis de transportar, por isso eu viajo sempre com a minha cadeira de rodas manual. O nosso motorista tem sido muito simpático, parando o mais próximo possível dos monumentos. É muito atencioso. Ainda ontem em Sintra ia tendo problemas com o polícia por ter parado em frente ao palácio. Deveria ser permitido aí parar quando se transporta alguém em cadeira de rodas, é uma questão de sensibilidade e lógica.

5) Como consideraria também ser acompanhado por um guia. O que esperaria desse guia?

É claro que teríamos mais informação, embora o nosso motorista também explique muitas coisas. Certamente que haveria uma melhor adaptação dos percursos às minhas condicionantes, maximizando as visitas. Às vezes levamos algum tempo até perceber qual o melhor caminho para chegar a um local. Com guia seria possivelmente mais fácil e rápido. Seria uma boa opção.

6) Porque não utilizou os serviços de um guia?

Sabe que, embora tenhamos algum dinheiro, temos de pensar em certos limites e esse serviço normalmente sai mais caro; e o nosso motorista dá-nos alguma explicação e já ficamos contentes.

7) O que é para si mais importante na escolha dum destino turístico?

Para mim a distância é fundamental. Não gosto de ir para sítios muito distantes, pois a viagem acaba por ser muito cansativa e eu já não recupero como antes. Também o preço e as acessibilidades são pontos que eu considero bastante importantes, principalmente a acessibilidade no hotel. Também a comida é um ponto importante para mim, e aí Lisboa ganha em pontos sobre outros destinos. Claro que o clima também é importante, pois todos gostamos do sol a acompanhar-nos; embora esta viagem seja de Inverno e evidentemente não possamos esperar calor e muito sol, mesmo assim não tem chovido quase nada, o que é bom. É um conjunto de fatores que jogam na escolha dum destino e que variam, dependendo daquilo que se pretende quando se viaja. Para mim, gosto de quebrar a rotina através da

viagem e gosto de apreciar a natureza. Por exemplo, a zona do Guincho é duma enorme beleza.

8) Costumam participar em tours organizados?

Na realidade não, pois não gostamos de ser mandados a ir para aqui ou para ali. Preferimos viajar sós, mas gostamos de saber aquilo que estamos a ver e por isso contratamos sempre alguém local, como neste caso o nosso motorista, para nos ajudar e dar a conhecer as coisas.

9) O facto de não participarem em tours terá a ver com a sua deslocação em cadeira de rodas?

Em parte sim, pois é mais complicado seguir horários e cumprir programas estandardizados. Preferimos as coisas mais personalizadas, e o melhor é o carro mais ou menos às ordens. Mas, reconheço que quem não tem posses para isso ficará limitado na escolha. Nós experimentámos esta solução, gostámos e temos vindo a utilizar esse estratagema para visitar os diversos locais onde vamos.

10) Tem noção de que seria possível organizar um tour à sua medida através duma agência especializada em turismo acessível, com um veículo adaptado?

Não, não tenho conhecimento, mas a forma como viajamos é-nos muito agradável e tenho receio que os *tours* para pessoas com mobilidade reduzida não passem de panorâmicas, não permitindo conhecer realmente a cidade. Pois a cidade é som, é cor, é cheiro. Temos de andar nas suas ruas.

11) Não tiveram receio do tempo agora de Inverno, que pudesse chover?

É um risco que corremos, mas gostamos sempre de realizar uma viagem perto do Natal. É assim como uma tradição, e no nosso país faz tanto frio que é sempre preferível passar alguns dias noutra país onde o tempo seja um pouco melhor. Lisboa apresenta-se como uma ótima hipótese pois é perto, não é assim tão cara e tem um clima bom. Se chovesse ficaríamos mais tempo no hotel, mas desta vez tivemos sorte.

12) Como avalia a cidade de Lisboa em termos de acessibilidades?

Onde temos andado não temos tido problemas, também o nosso motorista aconselha-nos o melhor possível. Por isso achamos que os passeios são razoáveis, assim como as lojas. Tivemos uma tarde no Corte Inglés. Os restaurantes são bons e ontem fomos a um restaurante na Praça do Comércio, que era ótimo e acessível. Nos museus, excepto o Palácio de Sintra, que o nosso motorista nos disse logo ser impossível visitar, não tivemos problemas. Entrámos na igreja e nos claustros dos Jerónimos e conseguimos tirar uma foto do Padrão dos Descobrimentos, que é um monumento lindíssimo. Penso que a cidade está bem; é claro que há sítios que não são acessíveis por causa das colinas, mas também não é preciso ir a todo o lado e temos passado bem os dias sem ter grandes dificuldades. O que eu noto que faz mais falta são casas de banho, pois em Belém tivemos de ir aos Pastéis de Belém para encontrar uma, e aproveitámos e comemos um pastel. São ótimos.

13) Gostariam de voltar a Lisboa?

Provavelmente, nos próximos anos não voltaremos, porque há tanto no mundo para visitar. Mas achamos que valeria a pena e certamente diremos aos nossos amigos que devem vir, pois continuamos a achar Lisboa uma cidade lindíssima.

14) Mesmo aqueles amigos que eventualmente se desloquem em cadeira de rodas?

Sim, mesmo esses, pois alguém numa cadeira está habituado a fazer sacrifícios e a ultrapassar obstáculos, e a vida é também uma aventura.

15) O que é para si um destino turístico acessível?

Isso não existe, não é possível adaptar um local a 100%, e também, se tudo fosse perfeito, não teria interesse...

B) ENTREVISTAS A AGENTES DE VIAGEM

b.1 – Idalina (Agência Ibercruises, especialista em cruzeiros)

Janeiro de 2012

Trabalha há vários anos numa agência que organiza os *tours* de alguns cruzeiros que passam por Lisboa, e tem alguma experiência com o turismo acessível. devido ao tipo de clientes que vêm nos barcos.

1) Da experiência que tem quais são os barcos que trazem mais clientes com cadeiras de rodas?

O *Independence [of the Seas]* e o *Eclipse* devem ser os navios mais vocacionados para este tipo de clientes. Companhias como a Royal Caribbean têm navios cada vez maiores e mais preparados. Também oferecemos para os navios da Costa [Cruises], mas eles não publicam. Há neste momento uma maior procura deste tipo de serviço. Os clientes são principalmente britânicos: parece ser a nacionalidade mais aberta para o turismo acessível. Mas, por exemplo, apresentamos os mesmos *tours* aos americanos e não se vendem. No entanto, sabemos que há clientes que procuram os serviços especializados diretamente pela Internet.

2) Não acha que o fator preço possa ter a ver com o facto de muitos clientes não reservarem os tours especializados?

Sim, mas talvez também tenha mais a ver com más experiências tidas noutros portos ou com uma deficiente divulgação.

3) Há muito para oferecer a este tipo de cliente?

Não é fácil, mas podemos oferecer *tours* variados. Na Europa esta é um novo segmento de mercado e as pessoas partem do princípio que não há nada para oferecer. Mas temos diversos *tours* como por exemplo a panorâmica de Lisboa que, embora não seja um *tour* pensado só para cadeiras de rodas, é levezinho, e desde que as pessoas possam subir para o autocarro podem perfeitamente participar e se tiverem maior dificuldade depois ficam no *bus*. O problema é às vezes as casas de banho. O *tour* Lisboa vista do Tejo também é acessível, pois o barco LVT tem rampa e depois é só uma panorâmica na cidade a partir do barco. O *tour* de Fátima, que nós operamos, como não tem Valinhos faz-se bem, pois Fátima está bem preparada. O *tour* de Óbidos também tem grande procura. mas já tem mais limitações. O da Arrábida também seria possível oferecer, mas o grande problema são as casas de banho, pois já para os outros clientes é complicado e para quem se desloca de cadeiras de rodas ainda é pior. É incrível, pois não deve ser uma coisa tão difícil de adaptar. O Norte da Europa está bem preparado, como por exemplo a Noruega, onde as pessoas de cadeiras de rodas fazem uma vida normal. Nos nossos *tours* normais a condição que se põe para poderem participar é que possam subir os degraus e também que venham acompanhadas.

4) Há alguns cuidados especiais a ter com estes clientes que participam nesses tours?

Temos a preocupação de reservar o lugar da frente quando sabemos antecipadamente; o problema é que muitas vezes não nos avisam. Tentamos também arranjar uma guia mais paciente. Também tentamos que os *buses* que vão fazer a panorâmica tenham a possibilidade de baixar a suspensão, pois há maior probabilidade de termos aí este tipo de cliente visto que têm de subir e descer menos vezes. Esse é o tour que nós normalmente aconselhamos para essas pessoas e tentamos oferecer as condições mínimas.

5) *Para os clientes que não podem mesmo ou não querem andar, de modo a subir ao autocarro, qual é a oferta que têm?*

A Ibercruises foi das primeiras a trabalhar com a Acessible, pois o número de clientes nessas condições tem vindo a aumentar; as carrinhas da Acessible não chegam, e é necessário fazer *tours* a.m. e p.m. [da parte da manhã e da tarde]. Agora já não se podem organizar *tours* em *vans*, como antes, pois é um risco: antigamente improvisavam com umas rampas nas mini-vans. Não havia mais nada e as pessoas queriam fazer os *tours*. Era o desenrasca português, mas era isso ou dizer não ao cliente. As companhias, para concorrerem entre elas, querem satisfazer os clientes. Assim tivemos de nos adaptar ao mercado e os serviços da Acessible são uma boa opção, pois nunca tivemos problemas, sendo o *feedback* do cliente sempre positivo. Este é também um serviço mais personalizado e com um preço justo. Claro que, quantas mais pessoas levar, mais em conta sai. Quem não pode ou não quer pagar pode ir de *shuttle*, e nos últimos tempos o número de cadeiras de rodas nesse serviço tem aumentado. Os clientes cada vez mais vão sozinhos para a cidade, e por isso o número de autocarros adaptados da Carris que são contratados para fazer o *shuttle* tem vindo a aumentar. Antes tínhamos apenas um por barco, agora chegamos a ter cinco; o problema é que cada um destes autocarros, por lei, só leva uma cadeira. Penso que haverá tendência para aumentar este tipo de cliente.

6) *O que acha que este tipo de cliente procura?*

Estes clientes têm outro tipo de necessidades e são menos complicados. Ficam gratos por terem a oportunidade de ver alguma coisa. São mais fáceis, pois para eles tudo é fantástico e bonito. Não querem explicações muito pormenorizadas, gostam dum *tour* mais leve. Esta é a tendência geral: devido à liberalização dos cruzeiros, as pessoas são cada vez mais simples. O cliente de cadeiras de rodas faz reserva com muito tempo de antecedência e todos os pedidos são enviados com a dimensão da cadeira e o peso

7) *Acha que temos uma cidade que se presta a este tipo de turismo?*

Tem de se preparar mais a cidade. A nossa legislação deveria ser mais cuidada e devia haver mais fiscalização. Há muito a fazer, principalmente a nível das entidades públicas, pois os privados já começam a oferecer condições.

b.2 – Celeste (agência Verde Pino)

15 de Abril de 2012

Tem 69 anos e é proprietária de uma agência de viagens especializada em turismo religioso. Tem contato esporádico com turistas de cadeira de rodas.

1) Costuma ter pedidos de clientes de cadeira de rodas?

Sim, mas é uma maçada, pois nem tudo está preparado para os receber. Agora a nível dos hotéis já se torna mais fácil, mas o transporte e toda a operacionalização dos *tours* são complicados.

2) Como chegam até à agência os clientes de cadeiras de rodas?

Nós trabalhamos com um *tour operator* italiano, a Unitalsi, que inclui nos seus grupos pessoas de cadeira de rodas, e por isso temos de dar resposta aos pedidos

3) Quais são os cuidados a ter quando aparecem?

Quando sei com antecedência tenho tempo para preparar as coisas, mas muitas vezes só sei no último momento e aí tento que o hotel dê um quarto acessível, se ainda tiver algum disponível. Aviso o motorista e a guia para verem naquilo que possam ajudar; embora ela não possa fazer muito, pois tem um programa a cumprir e por isso não se pode ocupar só desses clientes. Eles vêm num *tour* que não é para deficientes e por isso são eles que têm de se adaptar. O programa é para cumprir, pois foi isso que foi comprado. Até agora as coisas têm corrido bem com as guias, mas elas têm muito mais trabalho. Normalmente os clientes vêm acompanhados e a família dá assistência. O problema é quando aparecem sozinhos, como o ano passado em que nos chegou ao aeroporto um senhor sem condições para viajar sozinho e foi um enorme problema, pois não podemos esquecer que os outros clientes não estão para aturar certas coisas. Ninguém os avisa que vão ter pessoas de cadeira de rodas no *tour* e por vezes não gostam, pois atrasam o andamento do grupo.

4) Qual foi exatamente o problema que levantou a participação desse senhor?

Esse senhor apareceu todo sujo, pois ninguém o levou à casa de banho, e tive de andar a comprar roupa e arranjar alguém que lhe fosse dar assistência de manhã e à noite no hotel, e não foi fácil. Dirigi-me às freiras, que se meteram em copas, e se não fosse o meu marido ter contatos com um lar de idosos não tínhamos conseguido ninguém, pois no hotel também não havia ninguém disponível; mas também não tem obrigação disso. O hotel só tem que oferecer as condições de acessibilidade mas não tem obrigação de mais nada.

5) Relativamente ao programa, há alguma adaptação quando vem alguém de cadeira de rodas?

O programa é o mesmo e agora até já está tudo mais fácil, pois muitos sítios já são acessíveis; senão a pessoa terá que ficar no *bus*, ou num café na zona onde o grupo irá passar. Quando fica no *bus* o motorista é que tem de colaborar.

6) *De que forma é que o motorista tem de colaborar?*

Coitado, ele é que tem que alancar, porque muitas vezes, mesmo quando há acompanhantes, eles cortam-se um bocado. Nunca tive problemas com os motoristas mas reconheço que eles têm mais trabalho, principalmente se o *bus* não tiver elevador: chegam a levá-los em braços para dentro do carro.

7) *Quando têm este tipo de clientes não é pedido bus com elevador?*

Há empresas que até já têm autocarros acessíveis, mas são mais caros. Eles aproveitam-se da situação. No caso de haver só uma cadeira de rodas não compensa, e por vezes só sabemos [da presença de visitantes e cadeira de rodas] em cima da data da chegada e já temos os preços dados e o *bus* pedido. Já aconteceu pedir um autocarro da TST que é do género dos da Carris, com uma rampa na porta traseira e que dá para 3 ou 4 cadeiras, mas o grupo não quis porque não era um autocarro de turismo... Realmente o autocarro é muito feio mas dava para levar as 3 cadeiras; assim tiveram que pegar nas pessoas em peso e pô-las dentro do outro autocarro, o que leva muito mais tempo e se torna mais difícil.

8) *Será que esse autocarro tinha segurança? Tinha grampos para fixar as cadeiras?*

Isso não sei, eu já vi o autocarro e é bastante feio, tem rampa, mas não sei se tem grampos.

9) *Como é que funciona a nível dos restaurantes?*

Utilizamos os mesmos de sempre e em todos dá para entrar.

10) *Estando a refeição incluída é por que se trata dum full day, como é que se passa com a casa de banho?*

Lá têm que se governar, pois os restaurantes não têm casas de banho adaptadas. Só os restaurantes mais caros os têm e nas grandes cidades.

11) *Considera que este tipo de cliente tem vindo a aumentar?*

Não sei, parece que agora aparecem mais, mas também nós agora é que trabalhamos com a Unitalsi e por isso talvez apareçam mais. Este *tour operator* organiza até viagens com doentes que ficam só em Fátima e que chegam de comboio e depois fazem o resto de percurso de *bus*. Não sei como se governam pois os autocarros não são acessíveis

12) *Gostariam de poder ter uma oferta mais acessível?*

Não compensa investir muito nisso. Dá mais trabalho e o cliente não fica tão satisfeito. Se conseguem andar é mais fácil e isso até acontece muitas vezes, pois trata-se de idosos, principalmente senhoras numa certa idade, que vêm acompanhadas pela família. Nós tentamos fazer tudo pelo melhor, isto é, tentamos que tenham as condições para que a viagem corra bem, mas não pretendemos fazer viagens para deficientes.

b.3 – Margarida

Novembro de 2012

Tem 54 anos e trabalha há longos anos em turismo, sendo proprietária duma agência de viagens em Lisboa que se dedica principalmente ao mercado italiano. De vez em quando tem a necessidade de preparar *tours* para clientes em cadeira de rodas. Nesse caso tenta incluir no programa pontos em que se possa chegar com uma cadeira, como é o caso dos Jerónimos e do Museu dos Coches e a zona da Baixa. Este ano apareceu uma família com um rapaz de 16 anos numa cadeira de rodas elétrica, que vinham acompanhados por um casal amigo. Depois de uma estadia de três ou quatro dias em Fátima, ficaram três noites em Lisboa.

1) Como foi preparar essa viagem?

Em Fátima correu tudo bem, mas em Lisboa a agência estrangeira tinha um hotel que eu não achei bom e então, para evitar problemas, alterei a reserva do Hotel Mundial para o Hotel Lutécia, porque considero que uma casa de banho com banheira não é uma casa de banho para deficientes. Mas a grande queixa dos clientes foi precisamente o hotel, pois ficaram descontentes com a localização. Tentei dar-lhes um hotel com melhores condições mas parece que não resultou.

2) É complicado organizar programas para esses clientes?

É complicado lidar com estas situações e temos de fazer uns programas mais leves, mais tipo panorâmicas. Mas estes clientes de que lhe falei deram um trabalhão. Mas o pior foi o hotel. Ainda por cima, a agência italiana não me explicou bem que a pessoa em cadeira de rodas tinha uma cadeira elétrica e que era a pessoa que iria ocupar o [quarto] triplo – porque o quarto adaptado normalmente é duplo e não triplo. Levou algum tempo até eu perceber que era um casal com um filho deficiente de 16 anos. Trabalho há tanto tempo com aquele operador e nunca tivemos problemas, mas desta vez foi muito complicado, pois eles também não sabiam bem como eram esses clientes porque tinha sido uma agenciuzita lá da província a fazer a reserva e não informaram sobre nada. Foi um trabalhão.

3) Foi fácil arranjar transporte para eles?

Foi fácil arranjar um *bus* pequeno adaptado para fazer o transporte e nem foi mais caro por isso. E eles não reclamaram do transporte e até reservaram o *bus* para o último dia, que era livre, pois queriam ir a Cascais. A ideia inicial era irem de transportes públicos mas, como lhes pareceu muito complicado, tiveram que alugar o *bus* por mais um dia. Com estes clientes tive ainda o problema da escolha do restaurante de fados, pois aquele que eu conhecia, numa zona acessível (Timpanas), estava fechado no dia em que eles queriam ir. e acabaram por ir para o Bairro Alto. Felizmente que tinham um *bus* pequeno que os levou mesmo à porta do Forcado. A guia deu as indicações ao motorista e até correu tudo bem. Coitada da guia, teve imenso trabalho com eles e ainda por cima era uma miúda novinha; mas lá conseguiu dar a volta à situação. Mas foi uma data de telefonemas para cá e par lá. Só esses clientes deram mais trabalho do que um grupo de 50.

4) Acha que os clientes em cadeira de rodas dão mais trabalho?

Nem sempre, até há clientes que quase não se dá por eles. Às vezes incluídos nos grupos vem um ou outro e nós temos de arranjar um quarto adaptado, e depois não temos mais chatices pois todos ajudam e os guias têm mais atenção. Também os motoristas colaboram e corre tudo bem. Mas são sempre situações mais difíceis e por vezes não conseguem fazer tudo o que está no programa. Os guias é que os aturam, mas por vezes eles queixam-se. Mas nós não podemos fazer nada, pois aquele foi o programa que compraram. Eu agora previno logo que eventualmente não poderão fazer todas as visitas. O ideal seria haver programas para eles. Por exemplo, aqueles italianos [refere-se ao caso acima referido] não tiveram tantos problemas relativamente ao programa porque tinham o guia e motorista à disposição, só para eles. Tiveram um *half day* com guia e nem tinham entradas incluídas, por isso o programa foi montado pela guia, de acordo com as limitações e desejos do cliente. Mas queixaram-se imenso sobre a falta da acessibilidade da cidade.

5) Acha Lisboa uma cidade complicada para estes clientes?

Sim, e depois não há grande informação sobre as coisas. Eu tenho alguma experiência e sei de alguns hotéis [acessíveis], e os monumentos que se possam visitar, mas não há informação, nem sequer na net.

6) Ter um guia de acessibilidade sobre Lisboa poderia facilitar o vosso trabalho?

Muito, porque se à partida nos dissessem que tipo de cliente é, e que tipo de cadeira usa... e depois tivéssemos um guia para nos indicar os sítios onde pudessem ir, seria muito mais fácil. Felizmente que não aparecem muitos, pois por norma trabalhamos com grupos abertos: já viu se aparecessem clientes incapacitados neste tipo de grupo? Seriam problemas atrás de problemas, principalmente com os italianos, que são tão complicadinhos com os lugares da frente e tudo.

7) Quando tem esse tipo de cliente avisa o guia antes para se preparar?

Sim, e até tento escolher um guia que se adapte. Tem de ser alguém com mais paciência. Depois tem de ver como vai adaptar o programa, e tem de falar como o cliente e explicar tudo o que se vai passar logo no início, para evitar problemas.

8) Não acha que isso deveria ser explicado antes de comprarem a viagem?

Seria o ideal mas não sei se as agências locais o fazem, possivelmente não, com medo de perderem o cliente. Por outro lado talvez o façam, com medo de terem grandes problemas mais tarde. Não sei o que fazem, só posso falar por mim: eu diria logo à partida, mas nem todos pensam assim. Para mim o importante é ter a informação correta sobre o cliente antes de ele chegar, para poder preparar as coisas.

b.4 – Ana Garcia

Fevereiro de 2011

Sócia gerente de uma agência de viagens criada em 2005 e especializada em turismo acessível, com o nome de Accessible Portugal. Em 2008 começou com o *outgoing*. A Accessible Portugal tem uma vertente de agência de viagens e outra vertente de consultoria sobre acessibilidades. Estas são as suas declarações:

«Na Accessible Portugal trabalham sete funcionários, sendo dois deles deficientes motores, o que atesta a forte relação entre a empresa e a responsabilidade social, traduzindo a sua forma especial de estar no mundo dos negócios.

Esta agência trabalha com os seus próprios veículos adaptados, tendo dois veículos de oito lugares podendo levar até três cadeiras de rodas. Estes veículos apresentam características específicas, visto que houve o cuidado em permitir alguma escolha do lugar aos clientes em cadeiras de rodas, o que normalmente não se verifica. Este pormenor implica alguma perda de espaço e maior despesa na adaptação do veículo, mas permite fazer a diferença, apresentando um serviço de maior qualidade.

A Accessible Portugal não é uma agência que trabalhe apenas para deficientes. Trabalhamos normalmente com pessoas que viajam em pequenos grupos, normalmente famílias, e que apresentam principalmente interesses culturais. Este tipo de serviço é um pouco mais dispendioso, pois o número reduzido de clientes não permite diluir certas despesas, como acontece noutros tipos de turismo onde os participantes são numerosos. O maior grupo aceite por esta agência tinha 25 participantes, e colocou alguns problemas de logística no que diz respeito a casas de banho, assim como para encontrar unidades hoteleiras com suficientes quartos realmente adaptados.

Os nossos principais clientes são dos Estados Unidos da América e do Canadá e vêm à procura de património. Hoje em dia os brasileiros começam a vir mais, e o brasileiro tem mais poder de compra, pois o dinheiro deles está mais forte e nós estamos mais baratos. Sentem-se bem em Portugal, sobretudo as pessoas com necessidades especiais sentem bom acolhimento, principalmente porque a língua é a mesma. A primeira barreira da acessibilidade já não existe. Portugal é também a porta da Europa. Se as coisas correrem bem avançam para outros países.

Para um Norte-Americano ou para um Canadiano, Portugal e Espanha são a Ibéria e para eles não há fronteiras, não tenhamos ilusões. Eles vêm à procura da história e da cultura, pois destinos de praia, em termos de turismo acessível, há muito melhores do que Portugal.

Estes clientes fazem viagens mais longas, pois a deslocação é penosa e eles preferem ficar instalados no mesmo sítio. Ficam num hotel que tenha condições e depois não se importam de ir e vir, fazendo visitas tipo estrela. Lisboa enquadra-se bem neste sistema pois tem o aeroporto perto da cidade, os hotéis e muitas possibilidades de visitas, tanto na cidade como nos arredores.

Temos dois tipos de público com necessidades especiais, isto é, temos os seniores e as pessoas com deficiência, e esses públicos têm apetências diferentes, que podem coincidir ou não. Por exemplo, o sénior gosta de ser tratado com deferência. Gosta de ser ouvido, gosta de contar as suas histórias, as suas experiências. As pessoas com deficiência não, são como as outras pessoas; às vezes querem falar, outras vezes não. Estes clientes querem é sentir que estão protegidos e que as suas necessidades especiais estão asseguradas; e depois há umas pessoas mais aventureiras do que outras. Por exemplo, há pessoas que vieram da Irlanda para fazer saltos de paraquedas em Portugal: não conheço outro sítio onde tal se possa fazer.

Em Portugal há ofertas únicas, como é o caso da Lousã, que consegue inclusive aproveitar os rios; o que por exemplo os italianos, embora tendo potencial, não aproveitam. Nós temos várias praias fluviais muito bem aproveitadas. Conseguimos fazer algo único. Conseguimos construir um turismo acessível de baixo para cima, enquanto que os outros destinos acessíveis vão sendo adaptados: apareceu a procura e foram-se adaptando, pois chegaram à conclusão que era uma boa hipótese de negócio. Na Lousã não, foram criadas todas as infraestruturas de raiz para os receber.

Os nossos preços são muito elevados para o turismo nacional; por isso, o nosso cliente é predominantemente estrangeiro. Quando trabalhamos com um *tour* de apenas duas ou três pessoas, ele torna-se muito mais caro. As despesas não se diluem pela quantidade. Tem de levar um motorista e um guia e pagar essas despesas torna-se muito caro, principalmente se for um *tour* mais longo.

O cliente chega até nós principalmente através do nosso *site*. As novas tecnologias vieram simplificar muito as coisas. Um bom *site*, isto é, com boa informação, é importante. E, normalmente o cliente pede tudo mas depois faz escolhas, na tentativa de conseguir preços mais económicos, mas isso é como em tudo. Nós não vendemos o *tour* de massas em que está tudo incluído e não se sabe o preço de cada item: nós apresentamos os preços especificados e o cliente pode escolher o que melhor lhe convém.

Os nossos maiores produtos são os *half day* e os *full day* em Lisboa, principalmente a partir dos cruzeiros. São *tours* que não se realizam a correr e que tentam mostrar o máximo possível: são o melhor que temos para oferecer, dentro das regras máximas da segurança.

Este tipo de turismo também tem sazonalidade, embora devido aos seniores, que têm mais disponibilidade, esta não seja talvez tão vincada. Em geral, as pessoas com deficiência viajam nas épocas habituais, até porque viajam muito com as famílias que acabam por ter férias na mesma altura.

Este mercado é muito sensível, pois temos pessoas muito mais frágeis e necessitam de maiores cuidados médicos e maior necessidade de se salvaguardarem de riscos; por isso, com a Gripe A, houve também uma grande redução de pessoas com necessidades especiais a viajar. E depois há a crise, que é generalizada. Por exemplo, nos Estados Unidos houve companhias de seguros que faliram e as pessoas que recebiam dinheiro delas, inclusive para as viagens, deixaram de receber. Há ainda países onde a própria Segurança Social paga as viagens destas pessoas, como por exemplo Israel, mas isso é raro acontecer.

O mercado português tem aumentado, mas está muito pouco desenvolvido. Uma coisa é preparar a oferta tanto a nível físico como humano, mas tem também de se educar e qualificar a procura. A pessoa com necessidades especiais tem de deixar de ser um utente para passar a ser um cliente. Temos de passar pela qualificação da procura e também por uma oferta mais qualificada. Numa primeira fase pensamos que é tudo uma questão de dinheiro, mas nem sempre é assim. Nós temos de nos reinventar. E tem de haver sensibilização.

Há algum tempo recebi uma lista das unidades com quartos adaptados, e é um susto. A nível de hotelaria temos de ter atenção ao que é realmente um quarto adaptado, pois para um quarto ser considerado adaptado não basta ter uma banheira com barras: isso não chega para uma pessoa que se encontra numa cadeira de rodas. Encontramos situações inacreditáveis, como casas de banho onde não se manobra uma cadeira de rodas, ou então para abrir a porta se tem de sair do quarto... Embora exista o decreto-lei 163/2006, o seu simples cumprimento não basta para que realmente exista uma boa acessibilidade. Também acontece muitas vezes que os quartos adaptados são os mais afastados e com a pior vista, pois não são facilmente vendidos a outros clientes. Isso obriga-nos a fazer um trabalho de inspeção para ter a certeza do que se está a vender, garantindo a qualidade dos serviços, pois esta agência orgulha-se em possuir um leque variado de fornecedores e aquilo que vendemos é realmente aquilo que os clientes encontram.

Ao nível dos restaurantes também é problemático, pois chegamos à casa de banho adaptada e ela está cheia de esfregonas e baldes, ou de cadeiras.

Agora temos a lei 163/2006 que é referente ao edificado. A maioria até já está preparada, mas em questões de acessibilidade é importante perceber que não podemos ter ilhas. Não basta que o quarto e a casa de banho sejam acessíveis, temos de poder circular por todo o hotel, restaurante, bar, cabeleireiro e inclusive, se tiver piscina, não basta chegar até lá, a pessoa pode querer tomar banho e tem de poder fazê-lo. Ela deve poder usufruir de todos os serviços prestados por essa unidade hoteleira, mas isso não acontece; e depois não quer ficar só no hotel, ela quer sair. Mas o meio físico e urbano envolvente está todo desqualificado, e quanto a compras é o mesmo, e quando vai ao cinema não quer ficar encaixado lá atrás, quer ver o filme em condições. Nada está preparado. Há uma desqualificação transversal enorme, e isso torna muito difícil o desenvolvimento da atividade turística. Há toda uma cadeia que tem de ser qualificada.

Não somos só nós: há muitos outros países onde, embora já tenham dado conta desta situação, nada aconteceu, nada foi realmente feito. A Espanha, por exemplo, já está um pouco melhor mas apenas desde 2004. Houve maior sensibilização, principalmente pelo tipo de turismo que recebem, que é principalmente sénior e tem certas necessidades que têm de se satisfazer. No entanto, Espanha não está a fazer o trabalho que nós estamos a fazer relativamente às apetências de atendimento. Mas ao nível da acessibilidade urbana estão muito melhores, e encontramos já bons guias turísticos de qualidade, e há interesse a nível das universidades que realizam estudos nesse campo. Há investigação, com Francisco Aragall.

Em Portugal, o Decreto-lei n.º 163/2006 não foi feito para o turismo. Esta lei obriga, por exemplo, a umas sanitas altas com buraco, mas essas sanitas são necessárias mais no meio hospitalar. Isto não faz sentido. Mas essas sanitas são boas para quem? Para as pessoas com

necessidades especiais ou para quem trata delas? Porque é que as camas de hospital são tão altas? Não é pela pessoa que está deitada, mas sim para as enfermeiras que passam a vida a cuidar delas, e estas são perspetivas diferentes. As pessoas nas suas casas não têm esse tipo de sanita. Os quartos de hotel não podem ser salas de hospital ou de fisioterapia. O cliente tem de ter consciência de que não está no Alcoitão³, ele está num hotel. E o próprio cliente também não quer que haja barras por todo o lado, até porque cada um tem necessidades diferentes. Uma pessoa paralisada do lado direito não precisa de barras desse lado. E nós não podemos querer preparar o espaço para todos os casos que podem aparecer, pois é quase impossível devido à variedade de situações.

O 163/2006 pediu estas coisas todas, mas agora temos que lhe dar “usabilidade”. O que temos de fazer é uma caminhada no sentido de implementar o Desenho Universal.

Há aspetos antropológicos e sociológicos de mudança que devem ser considerados. As pessoas com necessidades especiais também têm de se dar conta de que não podem exigir tudo. As pessoas com deficiência por vezes surgem muito reivindicativas, mas chegam a um hotel e têm de se dar conta que o hoteleiro por vezes não entende o que lhe estão a pedir, pois não é profissional de saúde; a não ser que por algum motivo já tenha tido contato com este tipo de situação. Além de que o hoteleiro não consegue vender aquele quarto a mais ninguém, só em última hipótese, e por isso normalmente [os quartos adaptados] são os que têm pior vista ou estão mais longe ou são mais sombrios. O hoteleiro está a cumprir o 163, mas isso não chega. Deve haver uma responsabilidade social e preparar os espaços para todas as pessoas. Tem de haver uma situação de equilíbrio. Os clientes com necessidades especiais sabem que não vão ter aquelas barras todas, até porque muitas vezes em casa também não as têm. Há pessoas que reclamam de tudo. Por vezes carregam uma grande revolta – mas assim não estão a ajudar a construir, nós temos que evoluir para situações de Desenho Universal.

Neste momento estou a fazer um trabalho com o Hotel Longevity, onde a base é haver espaço e ser plano, mas depois temos de o adaptar às diversas situações. Tal como tenho de pôr o berço e pedir para me aquecerem o biberão. Também deve haver possibilidade por parte do hotel de fornecer todo o material necessário ao cliente com necessidades especiais. É fácil de adaptar, o mais importante é ter a sensibilidade.

Há um caminho muito grande a percorrer tanto do lado da oferta como do lado da procura. O maior problema é o desconhecimento. Todos nós rejeitamos o que não conhecemos e a mudança passa muito por ir mais além da lei. Temos de servir as reais necessidades daquele cliente e tirar depois os proveitos disso. Pois o café ou a água que tomam dão a mesma rentabilidade dos outros clientes.

No ano passado tive um grupo no Hotel Açores, e como tinham 3 cadeiras de rodas, resolvi ir ver o hotel, pois gosto de saber para onde envio os clientes. Cheguei à receção e a rapariga que lá estava disse-me logo que não sabia nada de quartos para deficientes. Que isso não era com ela. Eu pedi para ver o quarto e ela lá me acompanhou, e pela primeira vez foi ver o quarto. Eu só lhe tinha perguntado se havia *roll in shower* e se o quarto era alcatifado...

³ Escola de saúde especializada em recuperação e fisioterapia.

Neste hotel havia uma pessoa específica que dava informações sobre as acessibilidades, os outros não sabiam de nada. Mas se fosse uma família com bebês, já todos estariam aptos a dar as informações e a fornecer tudo o que fosse necessário para a estada no hotel. Isso não pode acontecer. Não estamos a falar de extraterrestres. As pessoas com deficiência têm de ser tratadas como as outras.

Nós quando falamos em pessoas com deficiência estamos a falar de 10% da população e nesse universo há as mais variadas características. Em geral, as pessoas com deficiência são muito agradáveis; depois temos outras menos agradáveis, mas também com os outros clientes acontece o mesmo. Há um pouco de tudo, pois são pessoas iguais às outras; elas não têm culpa de serem ou estarem assim. E o que é que é feio e o que é que é bonito? É evidente que de vez em quando temos clientes que podem ter um aspeto menos “normal”, mas até hoje nunca tivemos problemas com isso, pois trabalhamos com os nossos parceiros habituais que estão preparados para essas situações. Estes modelos e estes estigmas e estereótipos têm de ser modificados. A mais-valia do ser humano está para além do aspeto físico.»

C) ENTREVISTAS A INFORMADORES PRIVILEGIADOS

c.1 – Pedro

24 de Agosto de 2012

Tem 37 anos e trabalha há 5 anos na Accessible Portugal, como acompanhante dos *tours*. Tem formação base em História e começou por trabalhar na Inspeção Geral das Atividades Culturais (IGAC), onde diz que “abriu os olhos para as acessibilidades”. Quando mais tarde lhe apareceu a oportunidade de trabalhar com pessoas com deficiência, já estava sensibilizado para essas situações.

1) Como é que chegou a colaborador numa agência ligada ao turismo acessível?

Em 2007, após 7 anos a trabalhar na IGAC, onde inspecionava os espaços de espetáculos, houve cortes nas despesas e, como estava a recibos verdes, saí. Vi um anúncio no jornal e fui trabalhar para a Accessible Portugal, e aqui estou. O meu primeiro *tour* foi com um casal de canadianos e para eles também era a primeira vez que faziam este tipo de visita e lembro-me do comentário da senhora para o marido: “Estás a ver, sempre é possível fazer qualquer coisa”. Quando cheguei aqui não tinha tido contato direto com cadeiras de rodas, esta era uma realidade diferente e nova, mas adaptei-me bem. Este é afinal um serviço com grande familiaridade. Estabelecem-se laços.

2) Como é trabalhar com Turismo Acessível?

É difícil ter termos de comparação, pois só conheço este tipo de turismo, mas o lema é: *sem stress e sem pressas*. É necessário conhecimento prévio do local onde se vai, pois as pessoas não querem correr riscos. É muito importante que se sintam seguras dentro da carrinha e já tive clientes com muito más experiências anteriores. As pessoas estão de férias e querem divertir-se. Tive de me adaptar um pouco: no início as pessoas chegavam a adormecer, porque eu falava demasiado. Hoje é tudo mais básico. É importante explicar o porquê das coisas e não tanto o que são. É sempre um desafio conseguir saber o que os clientes pretendem e conjugar as coisas. Por exemplo, já tive clientes idosos que, apesar de terem muitas limitações, não o admitiam, e que se juntavam a alguém em cadeiras de rodas elétricas, que acabavam por ter mais mobilidade. Algumas situações são complicadas porque, como normalmente eu vou só, isto é, faço de guia e motorista, nunca me consigo dividir para dar assistência. Têm de estar realmente juntos.

3) De onde vêm e quem são os clientes que procuram os vossos serviços?

Posso dizer que 99% dos nossos clientes são estrangeiros, pois a realidade portuguesa não permite a estas pessoas viajarem; e os que têm dinheiro para isso fazem-no pelos seus próprios meios. Tivemos alguns casos que pediram para organizar uma viagem para o estrangeiro e para reservar hotel, transporte e acompanhante. Tivemos o caso numa cliente tetraplégica que pediu para contratarmos alguém que lhe pudesse dar assistência no hotel.

Os clientes da Accessible são principalmente canadianos, que reservam os nossos serviços através da Internet. Já tentei perceber porquê e até hoje não entendo por que nos aparecem

tantas pessoas desta nacionalidade; talvez tenha a ver com o posicionamento do nosso *site*, que é afinal a nossa porta para o exterior. Também há muitas companhias estrangeiras com as quais temos parcerias, pois existem muitas “Accessible” por todo o mundo e há a tendência de estas pequenas agências trabalharem em rede. Elas também nos enviam clientes, e depois há aqueles clientes que nos pedem o contato para depois voltarem. Isso acontece muito com os barcos. Nós trabalhamos muito com os cruzeiros, sendo os clientes principalmente de nacionalidade britânica. É o caso dos navios da *Ibercruises* e da *Shore Tours*. Aparecem muitos idosos com mobilidade condicionada, e alguns ainda andam um pouco. Inicialmente, pensei que iria ter muitos clientes em cadeiras de rodas devido a acidentes, mas embora apareçam, são em minoria.

4) Há uma grande diferença nestes dois tipos de cliente?

Sim, por exemplo, os clientes que estão em cadeira de rodas devido a acidente não tendem a falar disso, enquanto que os que nascem assim aceitam melhor, e não se importam de falar sobre a razão de estarem nessa situação. Os idosos dependem mais de terceiros e por vezes não precisariam de ser tão dependentes. Acomodam-se mais. Não se importam que eu empurre a cadeira, enquanto os incapacitados de nascença ou por acidente tendem a ser mais independentes, querem provar que conseguem e por vezes gostam de arriscar um pouco mais.

5) O que é que estes clientes pretendem?

Os clientes do Turismo Acessível (TA) precisam em geral dum *tour* mais lento, pois não conseguem acompanhar [a velocidade de um *tour* normal]. Não é por estarem numa cadeira de rodas que têm interesses diferentes: pretendem o mesmo que os outros, penso eu. A diversidade encontra-se em todo o lado. Talvez os mais idosos estejam mais dispostos para a vertente cultural. Pelo menos mostram mais interesse. Basicamente, estas pessoas querem conhecer um destino novo.

6) Em que época do ano viajam?

Nota-se uma grande quebra em Dezembro e Janeiro, pois o problema é o frio e principalmente a chuva, e depois novamente em Agosto, pois é uma época de muito calor. No resto do ano há sempre procura pois, como existe a ideia generalizada de que em Portugal chove pouco, eles vêm mesmo em Fevereiro e Março.

7) Quem criou o tour de Lisboa que a Accessible realiza?

Fui eu que o criei, mas foi sendo alterado. No início parava-se na Torre [de Belém] e não se ia aos Pasteis de Belém, nem havia tempo livre na Baixa. Hoje não descemos na Torre porque o monumento não é acessível, e as fotos podem-se fazer do carro, não se perdendo tanto tempo. Eu falo mais de tempo e não de esforço, e esse é o meu critério para parar ou não num lugar, pois normalmente temos um *timing* a cumprir. Paro nos Pastéis porque, para além de eles gostarem de comer os bolos, aí também se encontra uma boa casa de banho. Comecei a dar tempo livre na Baixa por acaso, porque, a certa altura, devido às obras na Praça do Comércio, tornou-se impossível estacionar para os poder acompanhar e deixei-os com tempo livre, e vi que eles até preferiam para poderem fazer compras.

8) *Quais são para si as regras fundamentais para alguém que acompanha este tipo de turista?*

Devemos dirigir-nos tanto à pessoa de cadeira de rodas como ao acompanhante. Eu dirijo-me instintivamente a ambos com um «Bem-vindos!» Tem de haver flexibilidade, pois temos de nos adaptar a limitações que nunca sabemos quais irão ser. Quando vim para a Accessible disseram-me para só ajudar as pessoas quando elas pedirem, dominando o instinto de ir logo ajudar, porque quem teve um acidente quer provar que consegue [desembaraçar-se sozinho]. Devemos explicar bem o que vamos fazer e as condições que irão encontrar em termos de acessibilidade. É essencial ser simpático e ter noção que as pessoas estão de férias e querem aproveitar ao máximo. Nunca se deve arriscar ir a um sítio que não se conheça, porque elas querem aventura mas aventura controlada, sem más surpresas. Os *tours* devem ser curtos. Por exemplo, quando se vai para fora de Lisboa, deve-se evitar fazer mais de 300 km por dia, pois torna-se muito cansativo. Há aquilo que chamo as *regras de ouro*, que são: simpatia, flexibilidade, só ajudar quando é pedido, conhecer e explicar bem o que se vai fazer e quais as condições de acessibilidade, segurança e *tours* mais lentos.

9) *Quais são as dificuldades com que se depara no seu trabalho?*

A falta de lugares próprios de estacionamento para as carrinhas, pois sou um ligeiro mas sou maior que um carro normal; no entanto, não me permitem estacionar nos lugares destinados aos autocarros. Por outro lado, eu tenho de estacionar o mais próximo possível dos monumentos para poder acompanhar os clientes. Outra dificuldade são as casas de banho: seria uma boa experiência se se encontrasse facilmente um WC. Devemos dominar os pormenores práticos, mas isso até se consegue ultrapassar, se soubermos os lugares onde se encontram. Relativamente aos restaurantes pode haver problemas se quisermos oferecer um *full day* com almoço, e a solução mais fácil é levá-los a um Centro Comercial, onde normalmente corre tudo bem; os nossos restaurantes não estão minimamente preparados. Há muito poucos que eu arriscaria a aconselhar. Felizmente, a maior parte de visitas de cidade que realizamos duram só meio dia, e depois, se o tempo estiver bom, podemos sempre dar aos clientes algum tempo livre no centro de Lisboa, onde as esplanadas resolvem em parte a situação.

Hoje em dia, os Museus já estão quase todos acessíveis, embora na Igreja dos Jerónimos tenha tido vários problemas para me colocarem a rampa de acesso, dizendo que não a podem montar porque está estragada; mas na verdade não a querem montar pois dá trabalho. Mas por exemplo o Museu do Azulejo, o de Arte Antiga, o Museu de Marinha estão bem preparados. Alguns desses museus até chegam a fazer a discriminação pela positiva, pois as pessoas em cadeira de rodas e os acompanhantes não pagam, sendo o mais normal a redução de preço; também devemos ter cuidado com esse tipo de discriminação, pois se há alguns clientes que aceitam, outros não acham graça. As dificuldades advêm muitas vezes do facto de que quem planeia as acessibilidades não tem familiaridade com os problemas. É preciso que aí

vá alguém com uma cadeira para ver se funciona. Eu digo sempre que esta cidade foi feita para ser inacessível, pois tem lugares lindos mas quase inacessíveis.

10) Costuma fazer visitas a esses locais?

Sim, esporadicamente aparecem pessoas que pedem programas um pouco diferentes ou então já estiveram cá a viajar connosco e, para não repetirem o *tour*, tentamos fazer outras coisas. Já apanhei muitos repetentes, mas os pastéis [de Belém] fazem sempre sucesso.

11) Na sua opinião de profissional de TA que conhece não só a realidade nacional mas também muitos destinos no estrangeiro, o que é um destino turístico acessível?

Um destino acessível é basicamente um sítio onde se encontre facilmente uma casa de banho adaptada, que tenha locais para se fazerem refeições em condições, e onde haja um local de recreio onde as pessoas se possam deslocar sem dificuldade. Mas tenho-me apercebido de que há critérios de acessibilidade bem diferentes. Por exemplo, nas cadeias hoteleiras portuguesas encontramos banheiras, enquanto nas americanas temos sempre os *roll in showers*. Aparecem nas diversas cidades diferentes graduações de acessibilidade. O problema é que temos dois posicionamentos: ou se é radical e nada é acessível, ou então temos uma outra posição em que se aceita. Mas tudo bate na questão: o que é acessível para quem? Há cidades como Madrid que, por serem modernas, têm mais facilidade em criar acessibilidades, e quando lá estou só tenho que procurar onde existe um WC, pois sei que as acessibilidades existem. Em Portugal vou lá ver se existem mesmo, pois uma coisa é o que se diz e outra são as condições reais e eu não posso arriscar.

12) Acha então que a informação sobre acessibilidade nem sempre é fiável?

A informação sobre acessibilidades não se encontra facilmente. Em Espanha temos um livro sobre acessibilidade e mesmo *on line* temos acesso à informação, como acontece em Ávila. A informação nunca é demais e deve ser bem estruturada e fiável, e em Portugal isso não acontece. As listagens das acessibilidades muitas vezes são feitas sem os devidos critérios e temos sempre que ir verificar.

13) Acha que Lisboa se poderia transformar num destino turístico acessível?

Sim, de certa forma, se as pessoas souberem onde ficar alojadas e tenham acesso aos transportes – pois há já alguns acessíveis, e agora temos até a mais valia dos táxis MR, embora só possam levar uma cadeira. Lisboa já é um destino turístico acessível, pois nenhuma cidade histórica poderá ser totalmente acessível. Essas cidades não foram feitas para isso. Tem de haver sempre um compromisso. Agora temos de considerar que os edifícios devem servir as pessoas, porque é para isso que eles são feitos, e devemos considerar todas as pessoas.

c.2 – Mark

21 de Agosto 2012

Tem 57 anos e trabalha há quinze na Association des Paralísés de France, onde é responsável pela organização e acompanhamento das viagens para pessoas com mobilidade reduzida, as quais são acompanhadas por voluntários, de acordo com o lema «uma cadeira, um acompanhante».

1) Como se faz a escolha dos destinos turísticos que visitam?

Tentamos apresentar locais que estejam na moda, destinos que também são oferecidos aos outros turistas. Todos os anos procuramos apresentar destinos diferentes e em Fevereiro apresentamos os novos programas e destinos. As inscrições vão até abril, havendo depois uma seleção dos participantes e dos acompanhantes. Entretanto, quando há novos destinos eu vou sempre verificar para poder preparar as coisas. Relativamente a Portugal não vim cá antes por falta de tempo, e além do mais no ano passado já cá tivemos um grupo, pois alguém conhecia Portugal, mas devo dizer que há alguns pontos que devem ser melhorados.

2) Quando verifica esses destinos quais são para si os aspetos mais importantes?

Há alguns pontos que são essenciais:

a) Quando visito os hotéis, procuro ver a medida das portas e as casas de banho, preferindo sempre os *showers*, pois são mais práticos do que as banheiras. Também a entrada é importante: não gosto de entradas nas traseiras, pois penso que deve haver respeito e já recusei hotéis só por causa disso.

b) Relativamente aos transportes é sempre preferível um autocarro adaptado com elevador pois subir e descer com pessoas ao colo é uma tarefa muito árdua, e ainda para mais os autocarros apresentam entradas cada vez mais apertadas. Mas no Brasil, por exemplo, não havia carros adaptados e fomos à mesma, utilizamos pequenas *mini-vans* e correu bem. Há sempre adaptações que se podem fazer e temos de aceitar as coisas conforme são. Mais complicado é o avião, pois há limites no número de cadeiras de rodas em cada avião. Por causa disso tivemos de mudar de companhia aérea, pois a TAP não aceita mais do que 4 cadeiras e nós tínhamos 9. Também na China tive esse problema e cheguei a dividir o grupo em 4 voos, o que se torna muito complicado em termos logísticos e até bastante dispendioso.

c) A nível dos restaurantes o grande problema são sempre as casas de banho, pois um degrau ou outro consegue-se ultrapassar (embora sejam de evitar); mas não haver adaptações a nível das casas de banho é crítico. Também há soluções para isso, mas não são as ideais e criam-se situações muito complicadas.

d) Este tipo de clientes prefere mais as visitas de exteriores e por isso os monumentos e museus não são para mim muito importantes. Até porque, frequentemente, não temos muito dinheiro para entradas, porque muitos dos nossos associados não têm muito dinheiro e as viagens para eles são mais caras, pois têm de pagar parte das despesas do acompanhante.

Há uma grande diferença entre as pessoas que nascem com deficiência ou que ficaram assim devido a uma doença (as quais normalmente têm pouco dinheiro), e as pessoas que têm deficiência devido a um desastre, que estão cobertas por um seguro e recebem bastante dinheiro, podendo realizar às vezes três e quatro viagens por ano.

3) O que é que esses turistas querem?

Na verdade querem o mesmo que os outros, têm os mesmos interesses, só que apresentam certas limitações que nós devemos tentar minimizar. É por isso que elas viajam connosco. Nós *oferecemos-lhe um sonho* pelo qual eles ansiaram durante muito tempo, e por isso devemos proporcionar-lhes o melhor que for possível. Eles é que escolhem o que vão fazer, chegando a organizar-se dois programas no mesmo dia, dependendo dos seus interesses. Adoram visitar lojas de *souvenirs* pois, como qualquer outro turista, querem levar lembranças

4) Falou na seleção dos participantes e acompanhantes. Pode explicar?

O chefe do grupo, que neste caso sou eu, escolhe as pessoas que vêm, tendo em conta se são ou não capazes de acompanhar essa viagem – pois há destinos com maior ou menor acessibilidade, e há pessoas com deficiência com quem é mais fácil de lidar do que com outras, e eu tento escolher as pessoas certas para a viagem certa. Essa escolha também se relaciona com os acompanhantes, tentando encontrar uma equipa que se entenda e procurando escolher o acompanhante certo para a pessoa certa. É muito importante o binómio entre pessoas de cadeira de rodas e acompanhante. Por vezes não se cria a devida cumplicidade e acaba por ter de se fazer algumas mudanças. Quando alguém tem a seu cargo uma pessoa que exige mais apoio, tentamos alternar o acompanhante, para uns não ficarem com mais trabalho do que os outros: os acompanhantes também devem poder aproveitar a viagem. Tem de haver um equilíbrio. Esta viagem representa férias para todos, isto é, para a pessoa que está na cadeira e que por alguns dias foge do ambiente hospitalar, e férias para quem acompanha, que pode ir conhecer outros países, e ainda férias para a família, que muitas vezes precisa de algum tempo para descansar numa situação frequentemente longa e penosa.

4) Os grupos costumam ser muito grandes? Qual o tipo de cadeiras de rodas que aparece mais nesses grupos?

Nós organizamos grupos com um mínimo de 8 cadeiras, senão ficam as viagens muito caras. E só aceitamos cadeiras de rodas mecânicas porque já tivemos grandes problemas com as cadeiras elétricas: para além de serem muito maiores e pesadas, avariavam com facilidade e depois não há nada a fazer. Para o próximo ano vou proibir também as cadeiras “desportivas”, pois são muito complicadas: muitas não têm apoios para empurrar e são muito mais rápidas, exigindo muito mais atenção da parte dos acompanhantes. Embora as pessoas que as utilizam sejam mais independentes, têm tendência a fugir muitas vezes às regras de segurança, e SEGURANÇA é a palavra fundamental. A responsabilidade é minha.

5) É complicado viajar com pessoas em cadeiras de rodas?

Nos primeiros dias é complicado, pois ninguém se conhece e é necessário um período de adaptação; depois tudo fica mais fácil, no caso de haver bom entendimento e depois de se saber quais as necessidades de cada um. Cria-se uma cumplicidade. Mas há pessoas de

cadeiras de rodas que não se assumem e essas são mais problemáticas, são normalmente aquelas que não adaptam as suas casas e nem querem quartos adaptados nos hotéis. Dizem que “não queremos a nossa casa como um hospital e muito menos o local onde vamos passar férias”. O problema é que depois é muito difícil encontrar pessoas para as acompanhar, pois a sua atitude não é funcional. As relações humanas são sempre complicadas e os turistas em cadeira de rodas nem sempre são boas pessoas ou santos. Há alguns muito revoltados e que são difíceis. Os acompanhantes que vão para o estrangeiro têm de ter já alguma experiência que vão ganhando ao longo de pequenas viagens em França, e só mais tarde vão para o estrangeiro.

6) Pensa que este tipo de turista prefere viajar em grupo ou individualmente?

Viajar em grupo organizado torna-se mais fácil para eles. Não têm que se preocupar com a logística e podem partilhar experiências, sendo mais felizes. Também é importante o facto de se tornar mais económico viajar em grupo. É pena que haja tantas limitações a nível dos voos, senão de certeza que haveria mais pessoas em cadeiras de rodas a viajar em grupo. É claro que eles não gostam de guetos: isto é, há por exemplo hotéis que acabam por se especializar neste tipo de turismo e depois só lá encontramos pessoas com deficiência, o que se torna um grande problema, pois nós queremos estar juntamente com os outros e não à parte.

7) Quais são para si os melhores destinos turísticos?

O Norte da Europa está muito bem preparado e no Norte de Africa, em geral, as infraestruturas são mais acessíveis, pois foi tudo feito de raiz. Nos hotéis temos quartos espaçosos, portas grandes. O mais difícil são por vezes os países antigos onde se têm de adaptar os hotéis, e nem sempre isso resulta bem. Na Europa há mais facilidade de deslocação pois são distâncias mais curtas, mas há grandes diferenças entre os diversos países no que respeita a acessibilidade. Por vezes até há alguma acessibilidade, mas falta a sinalização. Por exemplo, aqui em Portugal não se encontra muita sinalização, que facilitaria muito nas visitas e passeios pela cidade. Mas as pessoas são muito prestáveis, tentando ajudar. É claro que o facto de sermos nove cadeiras impressiona e não passamos nunca despercebidos. Há em geral sempre boa vontade e alguma sensibilidade. Às vezes isso é o mais importante. Muitas vezes o olhar que se deita a uma pessoa com deficiência é muito duro e parte-se do princípio que alguém em cadeira de rodas é débil mental, o que não é verdade.

8) O que acha de Lisboa como destino turístico acessível?

Nós sabemos que não se pode descer do autocarro e ir a todo o lado e temos de nos adaptar, mas Lisboa poderia ser mais convidativa pois tem um clima ótimo, o que nos agrada bastante, mas os passeios são muito irregulares, sem serem rebaixados. São coisas simples, que nem são dispendiosas mas que fazem uma grande diferença. E a acessibilidade não serve só as pessoas com dificuldades, essa acessibilidade vai ser útil para todos e nos momentos que nós menos esperamos, pois nunca se sabe quando nos vai calhar a vez de ter mobilidade reduzida e de termos de andar em cadeira de rodas.

9) O que é para si um tour de cidade acessível?

É um *tour* que permita conhecer minimamente a cidade, mostrando os pontos mais importantes, como os principais monumentos e o centro da cidade, mas com tempo, pois o descer e subir do autocarro rouba tempo para o programa; por isso muitas vezes visitamos menos coisas que os turistas sem problemas de mobilidade. Um *tour* acessível deve ser equilibrado em termos de proveito e dificuldade. Isto é, se tivermos de subir uma escadaria para apreciar uma magnífica panorâmica, mais vale não ver essa bela vista, pois o sacrifício que exige não compensa. Podemos substituir possivelmente por outro ponto a visitar e que seja mais fácil.

10) Costumam utilizar os serviços de um guia? O que é pretendido desse guia?

Por vezes utilizamos guias, principalmente quando não conhecemos bem os destinos; para além das informações histórico-culturais procuramos também um conselho técnico. Mas é preciso que haja sensibilidade por parte desse guia, o que nem sempre se consegue. Às vezes, não podemos confiar nas informações que nos são dadas, em termos de acessibilidade. O melhor é nós irmos sempre lá primeiro. A falta de sensibilidade vê-se logo: por exemplo, nesta viagem tivemos um primeiro motorista que só conduzia, enquanto que este que temos agora se preocupa, ajuda, dá dicas para melhorar o programa. Colabora imenso connosco. É isso que é pretendido. Colaboração.

11) Em que época viajam principalmente?

Depende do destino que se escolheu, mas é importante ter bom tempo, pois viajar com cadeiras de rodas à chuva não é o mais aconselhável. Por isso, viajamos preferencialmente no Verão, pois o objetivo destas viagens é também dar férias às famílias e na Europa, como sabe, estas tendem a ter férias mais na época do Verão.

D) ENTREVISTAS HOTÉIS – DIREÇÃO

d1 – Antónia

Dezembro 2011

Antónia tem 31 anos, e é diretora de alojamento da cadeia Sana há seis meses. A sua experiência anterior na receção de vários hotéis deu-lhe alguma experiência com turistas com dificuldades motoras. Estas são as suas declarações:

«Na minha opinião, muitas vezes em hotelaria só se adaptam os quartos porque a lei assim o exige, sem haver sensibilidade para este assunto. A primeira coisa que fiz quando vim para estas funções foi verificar as condições de acessibilidade dos hotéis e, embora a cadeia esteja sensibilizada para este assunto, deparei com alguns pormenores pouco acessíveis, como por exemplo a altura dos varões nos guarda-fatos dos quartos adaptados, que até para uma pessoa normal seriam complicados de usar.

Não percebo como é que os hotéis criados de raiz possuem quartos acessíveis com pouca acessibilidade; isto é um contrassenso, pois fazem-se as infraestruturas necessárias mas não se consegue chegar até elas. Todos os detalhes devem ser considerados.

Os quartos adaptados deveriam ser todos no piso superior e deveriam ser todos tipo *Penthouse*, pois assim conseguiríamos vendê-los a outros clientes. Verifica-se uma grande relutância dos outros clientes a usarem uma casa de banho adaptada, pois temos de concordar que por vezes são muito feias e damos sempre preferência ao aspeto estético.

Também verifiquei que a qualidade dos materiais usados nos quartos adaptados é inferior, o que se está neste momento a considerar alterar, principalmente no que diz respeito aos mosaicos do chão. Não se compreende por que é que esses quartos têm revestimentos inferiores, o que para mim é uma forma de discriminação. A discriminação, contudo, poderá ser também feita pela positiva, isto é, a atenção exagerada ou protetora também não constitui a melhor postura, pois as pessoas visadas sentem-se constrangidas.

Na receção deste hotel, visto que não existe nenhuma área rebaixada, quando aparece um cliente em cadeira de rodas tem de se fazer o *check-in* de forma diferente, ou seja, o rececionista sai detrás do balcão e aproxima-se do cliente. Conseguem-se ultrapassar muitas situações delicadas através do elemento humano. As pessoas que lidam com este público devem ter formação para isso, e os nossos rececionistas tiveram alguma formação.

No restaurante, consegui que as mesas do pequeno-almoço fossem alteradas, porque as outras eram muito baixas; também baixámos a máquina de café de modo a que as pessoas em cadeira de rodas a possam usar autonomamente; não achamos correto que essas pessoas estejam sempre dependentes do acompanhante, isto quando o têm. Apenas não consegui alterar o balcão dos frios pois estes têm medidas *standard*.

Na minha opinião, é inconcebível que os hotéis não criem melhor oferta apenas porque a procura não é muito grande de momento e não apresente grande rentabilidade. A oferta que

uma cidade apresenta, para além do hotel, deve ser total, isto é, deve-se oferecer acessibilidade nos transportes, excursões, etc: tudo deve ser acessível.»

d.2 – Bruno

Janeiro de 2013

Bruno é diretor de alojamento de um hotel quatro estrelas no centro de Lisboa, e há 3 anos, quando chegou a esta unidade hoteleira, já existia um quarto “para deficientes”, mas cujas condições deveriam ser melhoradas devido às alterações da lei, de modo a permitir a obtenção da categoria hoteleira. Seguiu esse processo com grande proximidade e acabou por ficar sensibilizado para os aspetos de acessibilidade: no hotel existem até duas cadeiras de rodas para emprestar aos clientes.

1) Porque é que um hotel com 350 quartos tem apenas um quarto devidamente adaptado?

Um quarto devidamente adaptado como exige a lei, com torneiras, fio de alarme, pegas, espelho, ombreiras mais largas, mais espaço de manobra, porta de correr, varão de guarda fato mais baixo, etc., exige alterações de fundo. Por isso, nós temos apenas um, mas temos também outros que legalmente não estão preparados, mas que podem ser utilizados por pessoas com mobilidade reduzida, desde que tenham um acompanhante. Têm todos pegas/barras na banheira e são suficientemente espaçosos. Por vezes os clientes até os preferem ao quarto que está adaptado.

2) Essa preferência pelos outros quartos deve-se a uma razão em particular?

Na verdade as pessoas com dificuldades fazem reserva antecipada e quando há um pedido de cadeira de rodas bloqueamos automaticamente o nosso quarto, o qual só é vendido em último caso, pois pode ser necessário de um momento para o outro. O curioso é que muitas vezes as pessoas em cadeira de rodas preferem um quarto mais próximo ao elevador ou então um com melhor vista. Os quartos 20 são muito apreciados pois são grandes e estão ao lado do elevador. Nós não temos quartos *standard*, mas o quarto adaptado é um pouco “frio” e as pessoas preferem outros.

3) Costuma haver procura para esse quarto?

Esporadicamente. Por isso, não nos compensa estar a adaptar outros. Este foi adaptado quando procedemos à recategorização do hotel, processo que se faz de 4 em 4 anos, e o Turismo de Portugal nos chamou a atenção de que faltava o fio de alarme e que era necessário ter porta de correr. A Câmara Municipal também veio. Tivemos o ano passado um operador que perguntou as nossas condições, mas depois não resultou em nada...

4) Então podemos dizer que só têm esse quarto porque foram obrigados por lei?

Não, há pessoas com dificuldades que precisam dessa oferta e um hotel deve poder oferecê-la, mas sai caro para a unidade hoteleira proceder à adaptação; nem todos conseguem e os hotéis

mais antigos têm grandes dificuldades para proceder a essas adaptações. Por vezes esses quartos existem mas não podem ser utilizados porque não têm o devido acesso, ou as adaptações não são as ideais mas sim as possíveis. Estes quartos nem sempre se rentabilizam. Claro que se trabalhássemos com um operador que tivesse essa oferta seria melhor e isso iria fazer com que se adaptassem mais. Esse quarto pode sempre ser vendido a outros clientes, e se tivéssemos mais penso que seria bom. Temos o hotel todo bem adaptado com rampas. Há acessibilidade em todos os pisos, exceto ao terraço. Tivemos atenção para os *buffets* de pequeno almoço não estarem demasiado altos e haver espaço de circulação.

5) Se, para além das infraestruturas, houver necessidade de fornecer outros serviços como apoio e higiene, estão preparados para responder a essas necessidades?

Normalmente essas pessoas vêm acompanhadas, mas tal como se arranjam amas para as crianças, também certamente se arranjará alguém para a higiene. O que eu considero mais difícil é conseguir que os arredores do hotel sejam mais acessíveis, mas isso já não nos compete a nós.

6) A nível de recursos humanos, há alguma preparação para lidar com esses clientes?

Sim, a formação do nosso pessoal contempla também essa situação. Foi a TH2 a empresa responsável pelo curso sobre atendimento, comunicação, etc.

7) Considera que, havendo as devidas infraestruturas e as barreiras forem eliminadas, o número deste tipo de cliente aumentará?

Se um turista souber que há condições, ele virá, mas essas condições não podem ser oferecidas apenas a nível da hotelaria, pois a envolvente deve estar preparada; se não, ter os quartos não serve para nada. O cliente não vai passar todo o tempo no hotel e quando sai encontra buracos, carros estacionados nos passeios, etc... Este processo de desenvolvimento do turismo acessível envolve hoteleiros e autarquias, e tem de ser também uma questão de educação: tal como a reciclagem, que é ensinada aos miúdos, também se deviam fazer campanhas de sensibilização para estas situações.

8) Podemos dizer que a direção do vosso Hotel está sensibilizada para esta situação vendo o desenvolvimento do Turismo Acessível como uma possibilidade futura?

A nossa unidade hoteleira está realmente sensibilizada e poderia estar interessada em desenvolver o Turismo Acessível se isso não implicar grandes custos, grandes alterações. O ano de 2012 foi para nós bastante bom, pois trabalhamos com o mercado sul-americano, que compensou a quebra europeia, mas muitas outras unidades hoteleiras não podem dizer o mesmo, e o dinheiro não chega para pagar aos empregados, quanto mais para quartos acessíveis. Tudo tem custos, até uma simples mudança a nível de faturação.

E) ENTREVISTAS A RECECIONISTAS DE HOTEL

e.1 – Avelino

Setembro de 2012

Tem 44 anos e é rececionista num hotel de 4 estrelas em Lisboa (Belém), tendo chegado à hotelaria um pouco por acaso, pois a sua formação base é contabilidade.

1) O que é para si ser rececionista?

Somos a imagem do hotel e devemos sempre ir ao encontro das necessidades dos clientes, proporcionando-lhes a melhor estada possível.

2) Qual o contato que tem tido com clientes com cadeiras de rodas e como age perante a situação?

Quando esporadicamente no hotel aparecem esses clientes – para os quais temos um quarto preparado que nem sempre é pedido com antecedência – tentamos perceber quais são as nossas “deficiências”, para as podermos ultrapassar e ir ao encontro das necessidades desses clientes. O primeiro passo é tentar ver até que ponto o cliente consegue comunicar connosco e, como vêm normalmente acompanhados, tentamos dirigir o diálogo para ambos. Depois, caso não tenha reservado com antecedência o quarto adaptado, perguntamos se pretende ficar aí – isto no caso de estar livre, o que normalmente acontece, pois esse quarto é sempre mantido livre para a eventualidade de ser necessário.

3) Teve alguma formação nesse sentido?

Não, a minha formação foi a vida e creio que seria interessante haver formação na hotelaria para se receber devidamente as pessoas em cadeiras de rodas, pois em geral em hotelaria não há sensibilidade, só se fazem as coisas por obrigação. Se por lei não fosse obrigatório ter um quarto adaptado ninguém pensaria nisso, e no entanto há coisas simples que podem e devem ser feitas para proporcionar uma melhor estada a pessoas diferentes. O acesso deve ser para todos e isso não tem nada a ver com as estrelas [da classificação do hotel], é uma questão de civismo.

4) Acha que o cliente consegue obter facilmente a informação sobre as acessibilidades dum hotel?

Não, muitas vezes nos *sites* dos hotéis não aparece esse tipo de informação, mas há muitas pessoas que nos telefonam no momento de realizarem a reserva, e aí podemos explicar melhor as condições que oferecemos. Sendo um hotel novo, temos boas condições de acesso com rampa à entrada, com rampa de acesso ao elevador e o nosso quarto é bem adaptado. Só o bar deveria ter uma rampa de acesso, principalmente porque também serve de sala de pequenos-almoços e tem dois degraus. A área envolvente também não coloca grandes problemas, pois Belém é plano; por vezes eles queixam-se de não haver passagem para o outro lado da Torre e do Padrão mas, nesse caso, pode-se sempre chamar um táxi. Por vezes, os clientes não obtêm uma boa informação. Já tivemos clientes que vieram doutros hotéis em

Lisboa, onde tinham feito a reserva; mas, porque aquilo que encontraram à chegada não era aquilo que tinham comprado, e porque o pessoal não lhes deu a devida atenção, eles resolveram vir para cá, pois tinham visto o nosso *site* na Internet e, embora fosse mais caro, ficaram. E houve até um cliente este ano que, em vez de ficar três noites como pretendia inicialmente, ficou uma semana e voltou a ficar cá quando veio do Porto. Até foi um caso engraçado, pois pediu-nos para levar o nosso tapete anti-derrapante.

5) Estes clientes costumam fazer pedidos diferentes?

Não, não costumam pedir nada de mais, a não ser como este senhor que pediu para levar o tapete, mas de resto nunca tivemos problemas com exigências por parte de clientes em cadeiras de rodas: são clientes perfeitamente normais que colocam as questões habituais sobre o que visitar, onde comer, etc.

6) Quando recomenda um local a visitar ou um restaurante, sabe se ele é acessível ou costuma dar as informações habituais?

Normalmente, aconselho os locais que são mais turísticos como a visita do Mosteiro [dos Jerónimos], o Castelo [de S. Jorge], a Sé e alguns museus. Claro que falamos do Centro da cidade, pois quase sempre os clientes perguntam como se chega até lá, e normalmente falo também na parte nova da cidade, embora não seja tão procurada pela clientela em geral. Em suma, dizemos ao cliente o que existe, mas nem sempre sabemos responder sobre condições específicas de acessibilidade; às vezes vamos à *Net* ver se um ou outro museu é acessível, mas nem sempre é fácil encontrar esse tipo de informação. Relativamente aos restaurantes costumamos aconselhar a correnteza de restaurantes em Belém, ou o MacDonaldis quando está de chuva, pois já não podem ficar no exterior. Outro local que aconselhamos é uma marisqueira em frente ao CCB, mas não sei se tem casa de banho adaptada. Espere lá, esse restaurante tem quatro ou cinco degraus à entrada... Nunca tinha pensado nisso! Bem, eu penso que Lisboa, sendo a capital do país e sendo a capital turística de Portugal, devia dar o exemplo, devia haver mais locais onde as pessoas não tivessem dificuldades de acesso!

e.2 – Elizabete

Agosto de 2012

Com 38 anos, tirou o curso de hotelaria na ESTHE,⁴ o qual acabou em 1995, e há 17 anos que é rececionista, estando agora a trabalhar num hotel 4 estrelas em Lisboa.

1) Que contato tem tido com clientes de cadeira de rodas?

Quando iniciei esta profissão fui trabalhar num hotel em Londres, onde pela primeira vez ouvi falar num quarto para *handicaped*. Como não sabia o que era, pois na minha formação base

⁴ Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

nunca se tinha feito referência aos casos de deficientes, fui ver então o quarto de que se falava, para saber do que se tratava. Hoje sei que esse quarto não era o ideal, pois mais tarde, quando regresssei a Portugal, aluguei um quarto em casa de uma senhora deficiente e aí sim vi um quarto bem adaptado, pois já tinha *roll in shower*.

2) *Teve alguma formação para lidar com esse tipo de cliente?*

Mais tarde, participei num curso de formação de três dias para pessoal de hotel. Fui com vários colegas e foi muito interessante. Apercebemo-nos das limitações das pessoas com deficiência pois eles vendaram-nos para perceber os cegos, e tivemos de andar em cadeiras de rodas dentro e fora dum hotel. Também aprendemos um pouco de linguagem gestual e a forma como nos devemos dirigir a essas pessoas, pois há sempre a tendência de nos dirigirmos ao acompanhante. Seria muito bom que as pessoas que trabalham num hotel tivessem uma formação assim, para saberem trabalhar com estes clientes.

3) *O que é necessário que um hotel tenha para receber um cliente assim?*

No hotel onde trabalho agora encontramos os requisitos exigidos por lei mas poderia ser um pouco mais bem adaptado, pois tem banheira na casa de banho, o que não dá muito jeito. Seria preferível um *poliban*. Também a entrada tem de ser acessível, assim como o quarto, com portas mais largas.

4) *Estes clientes exigem coisas muito diferentes?*

Estes clientes são pessoas que apenas querem ter condições para que a sua viagem não se torne um pesadelo. É preciso que essas pessoas se sintam bem e se sintam acarinhadas. Deveríamos tentar facilitar-lhes a vida em todos os aspetos, pois já basta o facto de estarem numa cadeira de rodas, e isso pode acontecer a qualquer um.

5) *Esses clientes contatam antecipadamente o hotel para pedir o quarto adaptado?*

Pois o problema que existe às vezes é que estes clientes não pedem *a priori* um quarto adaptado, o que dificulta o nosso serviço. Já aconteceu aparecerem clientes que precisavam dum quarto, mas estava ocupado. Há quinze dias chegou um senhor que precisava dum quarto adaptado e o nosso estava ocupado – pois quando o hotel enche temos que o vender – e ele teve de ficar uns dias alojado num quarto normal, até poder passar para lá. Seria sempre bom que eles reservassem com antecedência, pois nós temos apenas um quarto e temos que gerir as reservas. Eles aparecem muito esporadicamente. O nosso hotel está muito central e bem preparado, por isso aparecem muitas vezes pessoas em cadeiras de rodas. É pena o Metro não estar sempre a funcionar bem, pois o elevador está muitas vezes avariado (estação Restauradores).

6) *O que se poderia melhorar?*

O nosso hotel nem é dos piores e até tem cadeira de rodas para emprestar, o que é por vezes necessário, mas não contrata pessoal *handicaped*. Temos um colega que é casado com uma senhora em cadeira de rodas e nós vamos perguntar-lhe algumas informações. Num outro hotel em que trabalhei tinha colegas em cadeira de rodas e nós podíamos aprender muito com

eles, e serve também para desmistificar alguns preconceitos. Já falei sobre isso com os Recursos Humanos. Mas as pessoas não têm grande compreensão. Mesmo às vezes os outros clientes. Tive, há doze anos, um cliente normal que se sentiu incomodado por ter sido colocado num quarto adaptado, mas em geral não se importam e por vezes daria jeito termos mais um desses quartos.

7) Considera então importante conhecer essa realidade para compreender e poder lidar com ela? E como procede quando chega um cliente nessas condições?

Esse contato [com a esposa do colega] foi importante para mim e mudou bastante a forma como atendo as pessoas com cadeiras de rodas. Devemos sair do balcão e fazer o *check-in* do modo mais normal possível, dirigindo-nos tanto a essa pessoa como a quem acompanha. A experiência que tenho é que não são nada complicados, só precisam um pouco mais de atenção. Normalmente, quando é preciso, ajudamos a colocá-los na banheira, pois às vezes aparecem sem acompanhante. Por vezes perguntam se podemos contratar alguém para fazer esse serviço: parece que lá fora isso é possível, pois está tudo muito bem preparado. Houve uma senhora que se sentiu chocada, pois as suas expectativas não foram correspondidas devido à banheira. Eles são muito independentes e depois vêm-se dependentes dos outros e não se sentem satisfeitos.

9) Que informação lhe é pedida por este tipo de cliente? É diferente?

Não, a informação que transmito a esses clientes é idêntica à dos outros, e as perguntas que colocam são semelhantes; eles muitas vezes são aventureiros, mas eu aconselho-os sempre a terem cuidado com as acessibilidades, pois nem todos os sítios estão preparados. Sinto falta de alguma informação específica sobre as acessibilidades na cidade para lhes dar uma informação correta.

10) Onde os aconselharia a ir?

O Centro talvez seja o menos mau, e também a zona de Belém, que é mais plana. Temos também a possibilidade da Expo, mas fica mais longe e talvez não lhes interesse tanto.

e.3 – Cidália

Setembro de 2013

Tem 43 anos, trabalha há vinte anos em hotelaria, tendo tirado o curso de gestão hoteleira e turística no INP.⁵ Trabalha como chefe de receção num hotel 3 estrelas, na parte Norte de Lisboa.

1) Que contato tem tido com clientes em cadeira de rodas?

⁵ Instituto Superior de Novas Profissões

Um pouco esporádico neste hotel, mas mais frequente na unidade hoteleira onde trabalhei antes; no entanto, este hotel tem um quarto adaptado.

2) Quando é confrontada com essa situação, como age?

Estes clientes não querem ser tratados de modo diferente, por isso trato-os como qualquer outro cliente.

3) Vejo no entanto que o balcão na recepção é muito alto: como faz o check-in dessa pessoa?

É verdade, este balcão nem sequer para nós é acessível... Quando chega alguém em cadeira de rodas, se fôr necessário saímos daqui, mas por norma este cliente vem acompanhado e essa pessoa faz o *check-in*. Se não for esse o caso tentamos ajudar o mais possível, mas é claro que eu sou uma fraca figura e nunca poderia ajudar uma pessoa que viesse só, por isso, não poderia fazer muita coisa, pois às vezes é preciso levantar a cadeira ou pegar na pessoa...

4) Normalmente pedem antecipadamente o vosso quarto adaptado?

Normalmente sim, até penso que todos esses clientes o deveriam fazer, mas nem sempre acontece, e por exemplo há duas semanas tive uma senhora em cadeira de rodas que, quando eu lhe perguntei se queria esse quarto, foi perentória e não o quis. Há pessoas que se sentem mal por precisarem de coisas especiais; principalmente os que ainda andam um pouco, como era o caso, não querem. Todos falam e querem ter acessibilidade mas não querem ser tratados de modo diferente. E o quarto é grande e bom, os outros clientes ficam lá todos contentes porque é maior.

5) Que tipo de informação costuma fornecer a esses clientes?

A informação normal sobre a cidade. Às vezes eles perguntam se os locais são acessíveis, mas em princípio querem saber, tal como os outros, onde podem ir e o que há para ver.

6) E onde e como aconselha a ir?

Ao nível dos transportes, desaconselho o Metro, pois mesmo as grandes estações não são acessíveis como dizem, não têm rampas, e digo que o melhor é irem de táxi, pois é sem dúvida a melhor opção. Quanto ao aonde ir, costumo dizer para irem para Belém, pois é mais plano. Penso que ainda não há muita sensibilidade para estas situações por parte dos nossos governantes, pois ainda há muito poucas infraestruturas para mobilidade reduzida.

7) Por exemplo, se lhe perguntarem um restaurante onde possam ir?

Sinceramente não sei, seria complicado aconselhar um restaurante para uma pessoa assim. Poderiam sempre ficar no hotel pois o nosso restaurante é acessível. O único problema no hotel é o degrau à entrada.

8) Nunca se pensou em pôr uma rampa à entrada?

Sabe, isto é um hotel familiar e a família não tem essa sensibilidade. Dos sete hotéis que lhes pertencem, nenhum é realmente 100% acessível. Todos têm um quarto adaptado porque são obrigados por lei. Há muito a melhorar e as mentalidades devem mudar. Todos dizem muita

coisa, mas na prática depois não se aplica. Por exemplo, as pessoas em cadeira de rodas têm de dar voltas e voltas até conseguirem chegar a um lugar. E as instituições governamentais, que deveriam dar o exemplo, apresentam imensos problemas para estas pessoas.

9) Considera estes clientes mais complicados de atender do que os outros?

Não, não os acho muito complicados, são em geral gente simpática

10) Achava importante que os rececionistas tivessem uma formação específica para lidar com esses clientes?

Não, eu realmente nunca tive informação no curso, mas nós vamos aprendendo com a prática e nunca tive problemas.

11) Acha que Lisboa poderia ser um destino de turismo acessível?

Eu creio que Lisboa já o é, só é pena que seja apenas a nível económico; agora falta preparar a cidade, pois a oferta é muita mas não é de qualidade. Temos que melhorar a entrada dos edifícios e rebaixar os passeios, pois essas são as principais queixas que essas pessoas fazem.

e.4 – Luís

Setembro de 2013

Tem 50 anos e trabalha há 25 anos em hotelaria, sendo rececionista de 1ª categoria numa unidade de 4 estrelas, situada na parte Norte de Lisboa.

1) Quais são os seus procedimentos quando tem um cliente de cadeira de rodas?

Temos logo que enviar alguém abrir a nossa entrada lateral, pois só aí temos rampa, e verificamos se foi atribuído um dos nossos três quartos adaptados, que normalmente já está reservado.

2) Vejo que o vosso balcão é bastante alto: como procedem no check-in?

O processo é normal, e como normalmente vêm acompanhados, o balcão não coloca problemas; caso seja necessário rodeamos o balcão e vamos ter com o cliente.

3) As informações que dá ao cliente são as mesmas que aos outros clientes?

Em principio sim; temos de os avisar que para a sala de pequenos-almoços têm de ir no elevador de serviço, mas fora isso as informações são as mesmas.

4) Relativamente à cidade, pedem alguma informação diferente?

Olhe, tivemos há duas semanas dois turcos, dois irmãos que queriam conhecer a cidade, e eu enviei-os para a Baixa. Até chegaram a fazer um *tour* num *mini-van* que tem elevador e que às vezes utilizamos nestes casos.

5) *Um tour desses sai um pouco caro, não? Os clientes estão dispostos a pagar?*

Penso que o preço foi o normal, pelo menos eles não colocaram qualquer problema; mas se acharem muito caro aconselho o táxi para se deslocarem, só que alguns têm dificuldades.

6) *Refere-se a um Táxi para Mobilidade Reduzida?*

Desconheço o que isso é (a investigadora informou).

7) *Consideraria útil uma formação específica para saber lidar com este tipo de situação?*

É claro que a formação é sempre uma coisa boa, pois tudo o que possa ajudar a receber melhor os clientes é positivo. Há esse tipo de informação, como por exemplo, sobre os táxis adaptados de que me falou. Seria interessante ter conhecimento sobre o que há na cidade para lhes facilitar a vida.

8) *Se alguém lhe pedisse um conselho sobre onde ir comer, o que diria?*

Não lhe sei dizer qual o restaurante que aconselharia, teria que telefonar primeiro a perguntar as condições.

9) *Considera mais complicado receber este tipo de cliente?*

Não, as complicações só surgem por haver menos conhecimento sobre o assunto.

10) *Acha que este tipo de cliente quer ou tem de ser recebido de outra maneira?*

Não, o cliente quer ser tratado de outra maneira apenas a nível da informação. De resto é um cliente normal (pequena pausa). Realmente, agora que me coloca certas questões, dou-me conta das dificuldades que existem. Felizmente que eles normalmente vêm acompanhados e que não é uma situação muito frequente.

11) *Não aparecem muitos destes clientes?*

Não, talvez num ano apareçam dez ou doze e nunca tivemos problemas; eles normalmente vão embora satisfeitos com o hotel. Também o quarto é bem grande.

12) *Sabe se partem também satisfeitos com as condições da cidade? Pensa que Lisboa poderia ser um destino turístico acessível?*

Isso já não sei. Nós tentamos ajudar em tudo o que precisem e nos peçam, mas sabe que a nossa cidade ainda tem muitas barreiras.

e.5 – Maggy

Janeiro de 2014

Maggy tem 31 anos e trabalha há cinco em hotelaria, estando agora na receção de um 4 estrelas no centro de Lisboa

1) *Visto trabalhar num hotel bastante central, costuma haver pedidos de clientes de cadeira de rodas?*

Sim, temos alguns, mas poucos. Normalmente pedem o nosso quarto adaptado antes de virem e assim nós já sabemos que vêm.

2) *Têm alguns cuidados diferentes para com estes clientes?*

Não, nós estamos sempre à disposição caso tenham perguntas, tal como fazemos com qualquer outro cliente. Às vezes até lhes organizamos *tours* ou por vezes já vêm com *tours* organizados.

3) *Aconselham os tours regulares?*

Lembro-me que o fizemos uma vez, mas não correu muito bem. Organizamos com um senhor que tem uma *mini-van* adaptada.

4) *Sai mais dispendioso, não?*

Claro que é um *tour* mais caro, pois é só para eles, mas estas pessoas estavam dispostas a pagar.

5) *Caso não queiram fazer um tour e decidam andar por conta deles, que informação lhes daria? Onde os aconselharia a ir?*

Aos locais mais turísticos, eles gostam de Belém, o Castelo e claro o centro que é plano. E evitamos aconselhar a zona do Bairro Alto, já tivemos um cliente com grandes problemas aí. Para se deslocarem não aconselhamos o Metro nem os autocarros; a melhor opção será um táxi.

6) *Então, se um cliente quiser sair à noite para jantar, onde o enviaria?*

A zona do Terreiro do Paço já tem alguns restaurantes bons, e no Chiado também há alguns, como o Largo, onde podem entrar, e até o Sacramento.

7) *Mas o Sacramento tem uma escadaria à entrada, não é?*

Sim, mas eles são muito simpáticos e ajudam. Já enviámos para lá pessoas assim e nunca reclamaram.

8) *Estes clientes costumam reclamar do quê?*

Queixam-se de que aqui no Centro há muito movimento, as ruas são apertadas, a calçada é difícil e tem muitos buracos. Mas a nível do hotel ficam sempre muito satisfeitos.

9) *Acha que seria positivo ter alguma formação sobre turismo acessível, para sua formação?*

Uma formação seria sempre positiva: eu tenho alguma experiência com este tipo de situação devido a um familiar próximo que anda de cadeira de rodas, mas nem todos os meus colegas têm esse contato e seria bom saberem mais coisas, para recebermos bem este tipo de cliente.

10) Considera que estes clientes podem ser um pouco mais difíceis?

Os clientes não são difíceis, apenas precisam de mais atenção. Aqui, por exemplo, o *check-in* é feito pessoalmente e nesses casos saímos da receção. Procuramos ter um contato mais direto com este ou qualquer outro cliente.

e.6 – Yolanda

Janeiro de 2014

Tem 27 anos e teve formação em turismo, onde nunca lhe falaram sobre turismo acessível. Trabalha há quatro ou cinco anos ao nível da receção e reservas, e neste momento encontra-se a trabalhar numa unidade hoteleira de 4 estrelas, recentemente inaugurada, na Praça da Figueira.

1) Já têm tido reservas de clientes em cadeira de rodas, visto o hotel ser tão recente?

Sim, já temos tido alguns pedidos embora nem todos se concretizassem.

2) Costumam colocar questões sobre acessibilidade quando reservam?

Geralmente perguntam sobre a casa de banho, se é chuveiro ou banheira e se todas as zonas do hotel são acessíveis, o que é verdade, pois até o nosso spa é acessível. Também o nosso quarto é muito bom e espaçoso. É um Deluxe, por isso é um dos mais dispendiosos. Tivemos até uns clientes que estavam alojados noutra hotel aqui perto e quiseram ver o nosso quarto. E gostaram muito e o único comentário que fizeram foi que o varão do guarda-fatos estava muito alto.

3) Considera estes clientes em cadeira de rodas mais complicados de satisfazer?

Não acho que sejam complicados, e desde que sejamos simpáticos e os ajudemos no que necessitam, eles ficam satisfeitos.

4) Se um deles lhe colocar a questão sobre onde ir comer, o que lhe diria?

Nunca me colocaram essa questão pois estamos muito centrais e rodeados de restaurantes e talvez por isso não perguntem; mas agora que penso nisso, deve ser difícil encontrar um restaurante para cadeira de rodas. (Fez uma pequena pausa e perguntou ao colega que estava próximo e que, segundo ela, tinha um pouco mais de experiência; ele respondeu que no Terreiro do Paço haviam alguns restaurantes adequados a essas situações)

5) Como se processa o acolhimento deste cliente ao chegar ao hotel?

Normalmente, pois costumamos levantarmo-nos para receber todos eles e convidamo-los a sentar-se – no caso deles já não será preciso –, mas o acompanhante pode sentar-se no nosso balcão de *check-in* que, como vê, é baixinho. Depois levamo-los ao quarto e fazemos isso a todos; no caso deles talvez seja mais importante, pois podem precisar de mais alguma coisa. Há uns tempo recebi um casal com um filho e, quando lhe mostrei o quarto, que ficava longe

daquele que foi atribuído aos pais, ele não o queria, mas teve de ficar ali porque a cadeira não passava pelas outras portas.

6) Que pena não terem reservado quarto ao lado para os pais. Não seria possível?

Sim, mas isso não tinha sido pedido antes e nós estávamos cheios.

7) Consideraria importante receber alguma formação sobre o turismo acessível?

Sim, principalmente para saber o que se pode aconselhar a estes clientes na cidade. Eu nunca tive [esse tipo de formação], mas poderia ser interessante. Deveria também haver mapas que nós pudéssemos distribuir, com os locais onde se pudesse ir em cadeira de rodas. Por exemplo como é que podem ir para Belém, pois a maioria dos clientes nós enviamos para lá. Saber o que podem lá visitar?

8) Se um cliente quiser ir para Belém, não sabe como o há-de aconselhar?

Eu diria para irem de elétrico, mas tem de ser o 15 e dos modernos, embora me pareça que é muito alto à entrada; não sei se dá. Felizmente que eles vêm sempre acompanhados.

9) Considera ser uma situação mais complicada receber este tipo de cliente?

Para nós seria complicado dar apoio se eles estivessem sozinhos. Realmente nunca tinha pensado nas dificuldades ao nível de acessibilidade que eles podem encontrar no exterior do hotel, pois aqui eles não têm problemas, o hotel é acessível. Quanto muito podemos dar contatos desses táxis novos que levam as cadeiras. Os motoristas até ajudam e temos um senhor que já trabalhou connosco. Assim já não há problemas.

10) Essa informação sobre a acessibilidade do hotel aparece no vosso site?

Não tenho a certeza se aparece esse quarto, mas recebo muitos *e-mails* a perguntar as condições. Seria bom que todos os que perguntam viessem, mas como lhe disse o quarto é dispendioso e muitos ficam só pelas perguntas.

e.7 – Pedro

Janeiro de 2014

Trabalha em hotelaria há onze anos, mas na receção apenas há um ano. Tem 29 anos e tirou o curso na Escola de Hotelaria das Olaias, e depois no Estoril⁶. Neste momento encontra-se a trabalhar num hotel 4 estrelas, na zona da Baixa.

1) Sendo este um hotel recente, tem havido clientes em cadeira de rodas?

⁶ i. é, na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Sim, logo a seguir à inauguração, aí uma semana depois, tivemos um casal em que o senhor, já idoso, andava de cadeira de rodas. Ele conseguia andar um pouco mas preferia andar em cadeira de rodas, pois sentia-se mais seguro. Ficou no nosso quarto para deficientes.

2) Ele tinha pedido esse quarto antecipadamente?

Sim, mas já tive casos em que não pediram antes. Às vezes acontece: tive uma senhora que apareceu sem pedir esse quarto e, como estava livre, perguntei-lhe se o queria. Inicialmente disse que não, pois andava um pouco, mas depois de o ver acabou por ficar lá, devido às condições da casa de banho e porque também é um quarto muito mais espaçoso. Foi uma sorte estar livre.

3) O quarto costuma estar normalmente ocupado?

Sim, apesar de ser um dos quartos com preço superior: como o hotel também não é muito grande, costuma estar ocupado. Tem uma componente familiar, quer dizer, é um quarto comunicante e quando vêm casais com filhos gostam de ficar aí. E depois é realmente muito mais espaçoso e as pessoas preferem pagar mais.

4) Se um desses clientes lhe vier perguntar o que pode fazer em Lisboa, o que lhe diria?

Primeiro diria que é muito complicado – e eu sei por experiência própria, porque tenho o meu avô em cadeira de rodas e sei que é tudo muito difícil. Poucos transportes estão preparados, talvez o elétrico 15 e isso se for dos modernos, e é sempre preciso ajuda. Se quiserem ir ao Castelo [de S. Jorge] é um problema, e nem me atreveria a aconselhar esse local tão importante na nossa cidade. Talvez agora esteja mais facilitado com o novo elevador, mas ainda não fui ver. Uma forma cómoda de ver a cidade é apanhar o *hop on hop off*, principalmente a linha azul, que dá uma volta muito bonita até Belém. Essa zona é mais fácil porque é mais plana, mas é pena não haver comunicação entre as duas partes [acima e abaixo da linha de caminho de ferro], e as escadas são muitas.

5) E relativamente a restaurantes, o que aconselharia?

Sabe que, até agora, ninguém me perguntou, pois como estamos aqui numa situação muito central os clientes vão à procura por eles próprios. Este tipo de clientes costumam vir já bem preparados e normalmente vêm acompanhados.

6) Costumam vir com outras pessoas? Quem?

Normalmente é o casal e às vezes podem vir três pessoas, tipo pais e filho; ou então, como foi o caso do último cliente, eram dois amigos. Cada vez mais temos pessoas assim a viajar.

7) Acha que tem aumentado o número de pessoas que viajam assim?

Sim, porque estas pessoas saem agora muito mais de casa e já se dá lhes mais atenção, embora muitas pessoas não entendam ainda bem o que eles necessitam.

8) Na sua opinião, se houvesse uma formação para a sua classe profissional sobre este tipo de cliente, considera que eles poderiam ser mais bem recebidos?

Formação?! Não, eu nunca tive formação e penso que não é necessário, tudo parte do bom senso e cada um deve ajudar o máximo possível. Isto passa mais por uma questão de planeamento, de modo a criarem condições, destruindo barreiras.

9) Mas não considera ser mais complicado receber este cliente para alguém que não tem conhecimento da situação?

Não, não acho que seja mais complicado e posso dizer que normalmente estes clientes são mais simpáticos. Devemos dar-lhes um pouco mais de atenção caso solicitem, porque também há pessoas que não querem nem gostam que nós exageremos na atenção. Eles querem ser tratados como os outros clientes e não se deve fazer distinção.

10) Acha que Lisboa poderia ser um destino turístico acessível?

Penso que será difícil, mas não impossível. Veja por exemplo a nível dos hotéis, parece-me que as coisas têm melhorado muito. O problema é que muitas vezes os projetos não contemplam isso [os equipamentos adaptados] e tem de se fazer adaptações em cima do joelho. Nós aqui nunca tivemos reclamações e os comentários são positivos, mas conheço outros hotéis onde isso não acontece. No nosso espaço pensamos nós, agora falta os outros pensarem nisso também e melhorarem, e isso aplica-se também às entidades responsáveis, que deveriam cuidar melhor dos espaços públicos.

e.8 – António

Janeiro de 2014

Com 61 anos, trabalha há quarenta anos em hotelaria e diz que aprendeu tudo na prática. Trabalha num 4 estrelas na zona do Marquês de Pombal, um hotel antigo que foi recentemente remodelado.

1) Como tem sido a sua experiência com clientes em cadeira de rodas?

Não vêm com muita frequência, mas ultimamente aparecem mais clientes em cadeiras de rodas; também porque temos agora dois quartos adaptados, que normalmente esses clientes reservam. Bem, às vezes também aparecem sem reservar e nesse caso se os tivermos livres no momento do *check-in* sugerimos que fiquem aí alojados, mas também já tive quem não quisesse. É complicado.

2) Considera mais complicado lidar com este tipo de cliente?

Não, de maneira nenhuma, mas precisam de mais atenção e às vezes nós nem sempre conseguimos estar tão disponíveis. A Direção [do hotel] está sempre a chamar a atenção para nos disponibilizarmos. Quando eles chegam damos-lhes sempre preferência e fazemos logo o *check-in*, e os outros clientes percebem perfeitamente. O que é lógico.

3) A Direção costuma dar algumas orientações nesse sentido?

Sim, sabe que, quando eu comecei nesta profissão, não se falava em nada disto, só agora, é que se fala mais nessas situações porque tem aumentado o número destes clientes. E nós compreendemos que temos de nos disponibilizar, dentro do possível; o problema é quando há muito para fazer e vários clientes chegam ao mesmo tempo – sim porque eles chegam quase todos ao mesmo tempo.

4) Como procedem no momento do check-in, pois o balcão é muito alto e fechado?

Normalmente vêm acompanhados e essa pessoa é que se dirige à receção; se realmente for necessário temos de ir lá por trás para levar as chaves, o que não convém muito, pois teremos que abandonar a receção. Mas todo o hotel é acessível e os quartos são bons. Às vezes é que aparecem aí umas cadeiras que parecem uns “rolls royce” e não cabem no elevador; uma vez já tivemos que alugar uma cadeira de rodas para uma senhora, pois a dela era muito grande. Mas tudo se resolve, desde que haja boa vontade. Depois do *check-in*, se virmos que esse cliente precisa de mais atenção, avisamos logo as empregadas dos quartos, para que estejam mais atentas.

5) Que tipo de informação é que esse cliente pede?

Depende muito de cliente para cliente, pois eles todos têm interesses diferentes. Mas as informações em termos turísticos são as mesmas que damos aos outros.

6) Se esses clientes lhe perguntassem onde poderiam ir o que aconselharia?

Aconselharia Belém, o Castelo [de S. Jorge], embora aí só possam chegar de táxi.

7) Acha que eles poderiam visitar bem o Castelo [de S. Jorge], já teve alguns clientes assim que lá fossem?

Penso que sim, pelo que me lembro há uma parte plana e não sei se algum lá foi, mas penso que vale a pena pela panorâmica. Já não me lembro bem do seu interior.

8) Então que outros locais aconselharia?

Em Alfama tinha que lhes dizer que deveriam contar com dificuldades, basta ser em paralelepípedos.

9) E que transporte aconselharia a esses clientes?

O táxi será sempre o melhor, mas tudo depende das dificuldades de cada um. Mas também agora já há esses táxis novos para estes casos, e se virmos que é mais fácil para o cliente, chamamos um desses.

10) Relativamente aos restaurantes caso eles perguntem, onde os enviaria?

Essa é uma bela pergunta, mas se houver essa situação podemos sempre sugerir os *shoppings*, pois creio que é uma boa alternativa, há lá sempre uma grande variedade de restaurantes. Sabe que isso nunca me tinha ocorrido.

11) Consideraria a hipótese de fazer uma formação sobre este tipo de turismo?

Não sei se uma formação seria muito interessante; mas também podem sempre aparecer situações inesperadas, como essa dos restaurantes, e se estivesse dentro do assunto, talvez essa questão já me tivesse ocorrido. Sim, poderia ser benéfico; no entanto, eu creio que o mais importante é nós darmos um pouco mais de atenção [a esses clientes], o que já se verifica, porque há cada vez mais a tendência a ter mais atenção com essas situações.

e.9 – Ricardo

Janeiro de 2014

Ricardo tem 28 anos e trabalha há cinco anos em hotelaria, tendo terminado em 2008 o curso de Gestão Hoteleira. Trabalha num hotel 3 estrelas, que funciona principalmente com reservas on-line.

1) Costumam ter clientes de cadeira de rodas?

Esporadicamente. Mas por acaso, o ano passado tivemos aqui um cliente assim, alojado durante um mês. Era muito simpático e falei muito com ele, pois era brasileiro.

2) Quando têm este tipo de cliente como procedem?

Normalmente, fazemos o *check-in* e como nas reservas *on-line* as pessoas avisam que precisam de um quarto adaptado, nós temos um que reservamos para eles; mas às vezes as pessoas dizem que têm limitações e não dizem quais, e depois acontecem situações como na semana passada, que nos apareceu uma senhora cega e nós tínhamos o quarto reservado e ela não quis.

3) Vejo que o vosso balcão é um pouco alto: não se torna difícil fazer aqui o check-in?

Não, até que aquele senhor brasileiro de que lhe falei ficava em frente ao balcão e conversámos sempre assim. Sabe, nós normalmente estamos sozinhos na receção e não a podemos abandonar. Eles também em geral não contactam tanto connosco, são mais os acompanhantes que se dirigem a nós.

4) Esses clientes costumam vir acompanhados?

Sempre, por exemplo o senhor brasileiro vinha com a mulher, um enfermeiro e tinha um motorista que o vinha buscar e pôr.

5) Acha que esses clientes são mais exigentes?

Não, são como todos os outros. Há clientes que por vezes são difíceis, mas por norma os de cadeira de rodas não costumam ser complicados.

6) Costumam pedir conselho sobre os locais a visitar?

Muitos deles já vêm informados e já sabem quais são os locais mais turísticos. Muitos vão até Belém, Parque das Nações e, claro, a Baixa. Mas Lisboa não está lá muito bem preparada, não acha?

7) E como é que os aconselharia a deslocar-se?

Sabe que a maioria ou trás o seu próprio carro adaptado ou então já têm outro transporte organizado. Eles são muito independentes e não gostam de dar parte de fracos: às vezes temos de travar a nossa vontade em ajudar, pois nem todos gostam.

8) Consideraria positivo ter alguma formação no campo do turismo acessível?

Não, não creio que fosse necessário. Temos tido algumas formações aqui no hotel, mas realmente esse nunca foi um tema falado; no entanto, também não sei o que nos poderiam dizer mais. Temos que lhes dar toda a nossa atenção, como a qualquer outro cliente, e isso será o suficiente para que eles fiquem satisfeitos.

9) Se um desses clientes lhe perguntasse qual o restaurante onde poderia ir, qual recomendaria?

Aconselharia um restaurante aqui perto, é muito próximo, para não terem que se deslocar para longe.

10) E esse restaurante é acessível para cadeiras de rodas? Tem casa de banho para eles?

Não sei, mas houve clientes assim que já lá foram e nunca tivemos problemas.

e.10 – Frederico

Janeiro de 2014

Tem 23 anos e terminou o curso na Escola Superior de Turismo em Peniche. Trabalha apenas há seis meses num hotel 5 estrelas. Diz que no curso se falou um pouco do turismo acessível, principalmente a respeito de tipologias de quartos e como o quarto adaptado poderia ser uma mais-valia para um hotel.

1) Como procede quando vê que tem um cliente em cadeira de rodas? Pois presumo que já lhe aconteceu.

Sim, já tive um ou dois casos desde que comecei a trabalhar aqui. Nós quando preparamos o dia seguinte e vimos que temos uma reserva de alguém em cadeira de rodas, mandamos logo colocar a rampa para a sala de pequenos- almoços e verificamos se o quarto adaptado está livre.

2) Essas pessoas costumam reservar esse quarto?

Por norma sim, no nosso *site* quando reservam colocam lá essa informação; se reservam por *mail* ou telefonicamente, as pessoas que recebem os pedidos também costumam perguntar,

não de uma forma direta, para não ferir sensibilidades, de um modo mais discreto, tipo “ Tem algum pedido especial relativamente ao quarto?” Normalmente aí, caso não tenham referido antes, eles logo nos dizem do que precisam.

3) Considera negativo perguntar diretamente ao cliente se precisa de quarto adaptado?

Sim, é indelicado e além do mais que esse cliente pode não querer. Já me aconteceu uma pessoa em cadeira de rodas não querer esse quarto, porque ainda andava.

4) Como procede no momento do check-in?

Como o balcão é um pouco alto, costumamos fazer o *check-in* naquela mesa em frente que é mais baixa; mas também por vezes o acompanhante até vem aqui fazer o *check-in*, depende se temos muitas pessoas nesse momento na receção ou não. Pomos logo à disposição um bagageiro para os acompanhar e ajudar com as malas, ou até a empurrar a cadeira. Depois avisamos logo as empregadas dos quartos para terem mais atenção, e o segurança – para, caso haja algum problema, ele saber onde está esse cliente que tem mais dificuldade. Também avisamos o restaurante para de manhã, ao pequeno-almoço, reservarem uma mesa que esteja mais acessível.

5) Considera então que tem algumas atenções especiais com este tipo de cliente. É mais complicado trabalhar com eles?

Os clientes querem ser tratados como todos os outros, mas são sempre clientes diferentes e nós temos que nos adaptar às suas necessidades. Normalmente até são clientes mais acessíveis, pois vêm já com a ideia de que a oferta para eles é limitada e ficam contentes quando nós os ajudamos a realizar certas atividades. A nossa função é facilitar-lhes ao máximo a vida. Evitar que haja entraves.

6) Para cumprir essa função consideraria importante ter alguma formação nesse sentido?

A formação é sempre importante e seria interessante às vezes compreender melhor a situação desse cliente. Parecem-me constrangedoras certas atitudes para com eles. Seria bom saber como lidar com eles para podermos ser mais corretos e não dar ideia de os diferenciar dos outros, não sei como lhe explicar. Mas conhecer melhor a situação penso que iria facilitar. Claro que muitas coisas são do senso-comum. Sei que há colegas que conhecem melhor a situação por conhecerem um caso ou outro de um familiar ou amigo e por isso têm mais conhecimento da situação. Seria bom saber um pouco mais sobre as suas dificuldade para sabermos como ajudar. Principalmente aqueles que viajam sozinhos. Também poderíamos ter mais luzes sobre o que aconselhar.

7) Esse cliente costuma vir individualmente ou em grupo?

Depende, nós temos clientes que vêm sozinhos, isto é, com a mulher ou filhos, e outros, por causa dos americanos que vêm para os barcos, que vêm em grupo.

8) Para vocês há alguma diferença? É mais complicado para vocês lidarem com uns ou com outros?

Sabe, os que vêm individualmente dependem um pouco mais de nós, pois os outros, normalmente, trazem um guia ou um responsável que se ocupará mais deles. Os que vêm individualmente talvez tenham mais necessidade de que os aconselhemos.

9) Quando lhe perguntam onde podem ir, o que podem visitar o que lhes responde?

Eu tenho ainda muito pouca experiência e ainda não conheço bem a cidade, creio que aqui seria importante termos alguma formação para estarmos mais preparados para os receber. Falta informação de tipo prático. De qualquer forma tudo depende das limitações do cliente. Normalmente eles vão até ao Centro e até Belém; talvez seja mais fácil aí pois é uma zona plana junto ao rio.

10) Se lhe perguntassem sobre um restaurante onde pudessem ir, o que lhes responderia?

Enviava-os para o *concierge*, pois eles têm mais prática nesses assuntos. Mas sei que tivemos há uma semana um cliente em cadeira de rodas e ele foi jantar a um restaurante onde o táxi o deixou mesmo à porta. É um restaurante onde nós sabemos que o pessoal é muito simpático e onde iriam tratá-los bem.

11) Sabe se esse restaurante tem casa de banho adaptada? Sabe se tem algum degrau á entrada?

Não faço ideia. Pelo menos eles não se queixaram, presumo que tenham gostado. Pelo menos do hotel eles gostam sempre; e sobre as outras situações, também por norma não é a nós que se queixam. Quando fazem o *check-out* perguntamos sempre se gostaram de cá estar e normalmente eles dizem que sim, e referem-se quase só às coisas positivas. No que diz respeito ao hotel nunca houve problemas, mesmo os meus colegas que cá estão há mais tempo e têm mais experiência pensam assim. Eles contam histórias incríveis. Sabe que até há pouco tempo tínhamos uma cadeira que nos foi deixada por um cliente? Nós temos cadeiras para emprestar aos nossos clientes e entre elas estava a “cadeira do milagre”, que agora até foi doada à Casa do Artista. Essa cadeira pertencia a um senhor americano que foi a Fátima e quando regressou já não precisou mais dela, e ficou aí... Com estes clientes às vezes há histórias engraçadas, e isto já se passou comigo aqui. Uma senhora estragou um transformador, porque pôs a cadeira a carregar na corrente sem se lembrar que era uma voltagem diferente e aquilo estoirou. Vimo-nos aflitos para arranjar outro adaptador; mas também a senhora até conseguia andar, ela usava a cadeira mais por comodidade. Era uma senhora muito gorda mas até andava. Há muitos assim que vêm com as *scooters* e essas são problemáticas, principalmente para transportar. Os táxis não as levam; já houve vários taxistas que se recusaram e sei de um motorista dos autocarros que se recusou a pegar numa. Às vezes há uma grande falta de sensibilidade.

12) Acha que é falta de sensibilidade por parte dessas pessoas não transportarem as scooters?

Sim, embora realmente aquilo seja muito pesado e não cabe na bagageira dos táxis. Mas há sempre forma de se falar e as coisas deviam ser facilitadas.

13) Tem conhecimento dos táxis MR, que podem ser muito úteis nessas situações?

Sim, já vi um parado aqui à porta. É bom que se inove e se proporcione mais condições a essas pessoas. Lisboa havia de ter mais facilidades. Parece-me uma cidade complicada, mas também deve poder ser mais adaptada. Pelo menos agora já se pensa nestas situações, parece-me que antes isso não acontecia. Já é um principio.

F) ENTREVISTAS EM RESTAURANTES

f.1 – José

Setembro de 2012

Tem 46 anos e trabalha na restauração há quinze anos. É coproprietário de um restaurante na Praça da Figueira, com 110 m², e muitas vezes é confrontado com clientes de mobilidade reduzida, inclusive em cadeira de rodas.

1) É frequente aparecerem clientes em cadeiras de rodas?

Sim, quase todos os dias tenho essa situação, ficando os nacionais no interior do restaurante – sendo necessário retiramos as cadeiras de algumas mesas de forma a arranjar lugar para a cadeira –, enquanto que os estrangeiros ficam na esplanada. Gostaria de lhes oferecer melhores condições: essa situação impressiona-me muito, pois nunca sabemos quando nos poderá acontecer.

2) Que condições gostaria de poder oferecer a esses clientes?

Era necessário uma rampa à entrada, por exemplo, mas para isso tem de se fazer alterações e o senhorio põe tantos problemas e pede quase um projeto para fazer uma simples rampa. Tenho medo que o senhorio possa pegar nisso para pedir mais dinheiro de renda, que já é alta, pois esta zona, embora muito abandonada, é muito cara, havendo mesmo pessoas que preferem terem as casas fechadas a baixarem as rendas. É claro que também seria necessário uma casa de banho; normalmente aconselho a usarem a casa de banho das senhoras, pois é maior e será mais fácil entrar, mas as cadeiras de rodas têm sempre grandes dificuldades. Seria ótimo oferecer as condições necessárias, embora por lei a área do restaurante a isso não obrigue. Há mesmo pessoas que encurtam as áreas dos seus restaurantes dizendo que uma parte é armazém, para não serem obrigadas a ter acessibilidades. A ideia é sempre o ganho máximo e o mais fácil possível.

3) Por que acha que as pessoas não querem adaptar os seus espaços comerciais?

Muitos proprietários da zona estão agarrados a um valor que a Baixa teve há trinta anos, o que torna tudo muito complicado, pois têm medo de investir. Quem aluga os espaços não quer investir porque tem medo de que a renda aumente, e o proprietário não quer investir pois é dinheiro que gasta. Entretanto, investir nesta zona é muito complicado devido à burocracia do IGESPAR. Mexer em qualquer parede é um problema. Senti bem isso na pele, pois há dois anos tive de fazer obras de melhoramento e não foi nada facilitado. Tive quase de as fazer às escondidas. Por exemplo, há imenso tempo que a minha esplanada está à espera de aprovação para pôr um guarda-vento.

4) Essas obras que fez poderiam já ter contemplado as acessibilidades, ou não?

O problema é que este espaço é caríssimo e cada m² tem de ser rentabilizado. Eu pensei em construir casas de banho já com o espaço necessário, mas o problema é que perderia seis lugares no restaurante. No entanto pus portas mais largas, coloquei a sanita numa posição

mais acessível, de modo a criar um fraldário improvisado – não o quis definitivo senão iria ter problemas com os ciganos, que não sairiam daqui a mudar fraldas aos miúdos. Esta zona não é fácil para se ter um estabelecimento: por exemplo, os carteiristas fizeram-me a vida negra. Nesta zona era essencial existirem vigilantes pois, para além de manterem a ordem, poderiam até orientar e informar as pessoas, mesmo a nível das acessibilidades, ajudando-as. Mas a Câmara achou isso inconstitucional. Penso que os comerciantes se deveriam reunir para ter esses vigilantes, que inclusive se poderiam deslocar de bicicleta.

5) Na sua opinião, quais seriam as alterações a fazer a nível da acessibilidade na zona?

Nos espaços públicos deveria haver mais atenção aos percursos que as pessoas de cadeira de rodas têm de percorrer; eu, embora seja muito criticado por isso, desloco-me de bicicleta, o que me permite conhecer as dificuldades que há para encontrar um percurso linear e acessível. Por exemplo, no centro da Praça da Figueira não há nenhuma passagem com passeios rebaixados, não há acesso. É claro que seria essencial a existência de casas de banho acessíveis, mas também lhe digo que seria necessário haver sempre muita vigilância para evitar a sujidade e o vandalismo. Há ruas que eu conheci cheias de vida, como a Rua de S. Domingos, e que foram transformadas em urinol, o que obrigou muitos comerciantes a sair daí. Há gente com muito pouco civismo e educação. Eu e mais dois vizinhos decidimos contratar a polícia para nos dar um pouco de segurança, pois esta zona concentra muitos turistas e isso atrai os assaltantes. Já assisti várias vezes à divisão do produto do roubo mesmo em frente ao restaurante. Também os africanos são um problema, pois bebem muito: por isso se evita a criação de zonas com sombra, pois isso iria atraí-los ainda mais. Os sem-abrigo também são um problema nesta zona da Baixa, principalmente nesta praça.

6) Na sua opinião, o que seria necessário fazer para superar estes vários problemas, nomeadamente o problema das acessibilidades?

Uma das coisas mais importantes seria a união dos comerciantes, que chegassem a um consenso sobre o que fazer; mas cada um só se preocupa com a sua situação. Teria de haver diálogo e o apoio também da Câmara. Poderiam criar espetáculos de rua, seria interessante criar um espaço infantil onde se pudesse deixar as crianças para os pais fazerem as suas compras em paz. Teria de haver a criação de dinâmicas que modernizassem a zona, conseguindo atrair mais clientes, nomeadamente os turistas, que ficam só na Rua Augusta, acabando todas as outras ruas esquecidas e cada vez se degradando mais. A Rua Augusta, embora mais cara, tem mais clientela e maior qualidade, mas também não me parece haver grande preocupação com as acessibilidades. O objetivo é o lucro fácil e rápido.

f.2 – Eduardo

6 de Setembro de 2012

Tem 42 anos e é responsável pelas infraestruturas e manutenção do Restaurante do Museu da Cerveja, inaugurado este ano na Praça do Comércio e que possui cerca de 450 lugares, numa área de 1500 m². Para além de Eduardo ter vizinhos que apresentam mobilidade reduzida, também recebeu informação sobre questões de acessibilidade no curso de formação para

adultos que frequentou. Par além disso, a sua experiência profissional anterior, relacionada com a informação médica ligada à ortopedia, deu-lhe grande sensibilidade para as dificuldades das pessoas com mobilidade reduzida.

1) Como é que este restaurante, inaugurado há pouco tempo, se apresenta em termos de acessibilidade?

Tendo em conta a realidade da zona, penso que este restaurante está bem preparado, ainda que não sendo perfeito. Eu acompanhei a construção do restaurante e o arquiteto teve em consideração as exigências que a lei obriga a considerar num projeto desta natureza. Mas há pormenores que não foram tidos em conta, como, por exemplo, não foi colocada porta de correr no WC para cadeiras de rodas, o que foi pena. Devia ter sido feita a alteração ao projeto, mas é sempre muito complicado fazer alterações. O WC também é um pouco frio e felizmente o dono do restaurante pretende humanizar o espaço porque não gosta como está. Também ainda não foi construído o elevador de acesso ao museu, no primeiro andar, pois ainda se tem de ver quem será responsável pelo seu custo. Necessitamos ainda duma rampa à entrada, pois embora o degrau, não seja muito alto, é sempre um degrau, e o acesso faz-se por uma rampa improvisada, prevista apenas para a entrada das mercadorias. Mas resulta, pois inclusive o Salvador⁷ já aqui esteve com a sua grande cadeira. Neste momento já temos autorização da ATL⁸, que é proprietária do edifício, para construir uma rampa amovível. Assim essa situação já foi resolvida. O que noto é uma grande falta de informação concreta da lei relativamente à restauração. Quando se monta um restaurante o mais difícil é obter a informação necessária. As coisas não estão bem definidas. Aprofundaram as regras para a habitação mas esqueceram-se dos restaurantes. Mas a restauração tem certas especificidades diferentes dos estabelecimentos comerciais. Temos o acesso à casa de banho, o acesso às mesas e o espaço para circular entre elas, etc. Não havendo sensibilidade por parte do arquiteto, não aparecem as condições de acessibilidade convenientes; e depois temos a questão financeira, pois basta o dono da obra dizer que não concorda e as coisas não se fazem, pois é ele que tem o dinheiro. Tem de haver algo que obrigue e defina em pormenor o que tem de ser feito], pois há uma grande falta de sensibilidade. No nosso caso, o arquiteto tinha alguma informação, mas tem de haver regras relativamente à altura das mesas de modo a que as cadeiras possam colocar-se por baixo e as que nós temos são muito pesadas e é difícil elevá-las. O Salvador teve alguma dificuldade, pois a cadeira não cabia por baixo da mesa. Algumas das nossas mesas têm 67 cm x 70 cm e outras, as da esplanada, têm 70 cm x 80 cm. Nessas não há tantos problemas e temos muitos clientes que aí ficam. Mas também temos o pormenor do *design* dos copos, e mesmo dos talheres. O nosso expositor é italiano e é mais baixo que os habituais; o único problema são as esquinas, que não são boleadas e se tornam perigosas, principalmente para as crianças.

2) A quem atribui a responsabilidade?

⁷ Vizinho de Eduardo; anda em cadeira de rodas,

⁸ Associação de Turismo de Lisboa

As entidades oficiais deveriam ter mais atenção. No nosso caso, a fiscalização tem sido feita pelo ATL, que é dona da obra. A ASAE também tem uma palavra a dizer, mas debate-se com o problema da falta de especificação sobre quem é responsável pela acessibilidade.

3) *Falámos do espaço, mas o que me diz sobre os recursos humanos?*

A nível dos recursos humanos, os empregados não tiveram nenhuma formação, mas aqui sabem que devem ter uma atitude igual para qualquer outro cliente e se possível até ajudar mais, caso lhes seja pedido.

f.3 – Pedro

Outubro de 2012

Tem 44 anos; desde os quinze anos está ligado à hotelaria, sendo há cerca de oito anos gerente de um restaurante na Baixa, com 240m². Declarou o seguinte:

«Já há muito tempo que me apercebi da necessidade de adaptar o restaurante, pois já por diversas vezes tivemos clientes em cadeira de rodas e já tivemos inclusive de pegar alguns ao colo, pois embora o restaurante tenha uma entrada acessível, a casa de banho, tanto dos homens como a das senhoras, são muito problemáticas – mesmo a nível dos clientes normais.

A dificuldade em proceder a essa adaptação está não tão relacionada com a Câmara (pois esta não liga tanto) mas sim com o senhorio e o IGESPAR.

Os senhorios são a maior dificuldade, pois o seu objetivo é sempre aumentar a renda. Assim, cada pedido para fazer uma alteração estrutural implica imediatamente uma negociação sobre o aumento da renda. Já tivemos essa experiência quando há tempos tivemos que alterar as cozinhas, e a renda passou logo de 1000,00€ para 2500,00€. A senhoria não vende, nem arranja. É uma velhota de 90 anos... Assim não se consegue avançar e melhorar as coisas. Os senhorios desta zona pensam que são proprietários da 5ª Avenida em Nova Iorque. Vivem noutra realidade.

Há cerca de três anos metemos à Câmara um projeto de alteração para obter a licença de utilização, mas só a semana passada saiu a licença de obra. Esta demora está relacionada principalmente com o parecer favorável do IGESPAR, pelo facto de o restaurante se encontrar nesta zona histórica da cidade; e ainda por cima estamos na zona da Refer. Estas zonas antigas são muito complicadas.

Assim, a solução encontrada de modo a cumprir as exigências da lei 163 não foi a ideal, pois a casa de banho para deficientes estará no lado do *snack-bar* e os clientes do restaurante terão que sair para as utilizar, pois não temos comunicação interior a não ser pela cozinha, e fazer no restaurante um WC adaptado obrigaria a grandes alterações, como ter de mexer numa parede, o que o IGESPAR não aceitaria, para além de ser necessário refazer o contrato, o que implicaria aumento na renda. Talvez quando houver alterações na lei dos arrendamentos se consiga fazer alterações com maior facilidade.

Nestes espaços, ou se fazem realmente obras de fundo ou então é muito difícil adaptar, pois por vezes não há pé direito suficiente, ou então tudo sobe e desce. A ARESP⁹ não dá apoio nenhum e só serve para ir buscar o livro de reclamações. Serve pouco os nossos interesses. Há também muito pouco contato entre os proprietários de restaurantes, e é possível que haja colegas mais sensíveis a esta necessidade do que outros. Nós, por exemplo, mesmo que a lei o não obrigasse iríamos construir um WC adaptado, pois o número de clientes em cadeira de rodas tem aumentado e para mim uma casa de banho acessível é essencial para ser considerado um restaurante acessível. Esta zona está cada vez mais turística e preocupam-se às vezes com coisas que não vale a pena e esquecem-se doutras bem mais importantes, como preparar a zona para pessoas com cadeiras de rodas.

Pelo menos no meu caso, vou oferecer essa possibilidade na zona do *buffet* – pois infelizmente não consigo outra coisa –, mas é melhor que nada. Estará pronta em Abril do próximo ano: vou fazer obras à noite e nem terei de fechar o restaurante.

Relativamente à altura das mesas elas são 80 cm x 80 cm o que dá perfeitamente para utilizar e, à falta das infraestruturas, tentamos sempre todos ajudar. O pessoal está sensibilizado para estas situações.

⁹ Associação da Restauração e Similares de Portugal

G) ENTREVISTAS A MOTORISTAS DE TURISMO (autocarros)

Guião da entrevista:

- a) Costuma trabalhar frequentemente com clientes de cadeira de rodas?*
- b) O que pensa e o que faz, quando isso lhe acontece?*
- c) O que pensam os seus colegas?*
- d) O que faz imediatamente?*
- e) Costuma agir de forma diferente com este tipo de cliente?*
- f) Considera que dá mais trabalho?*
- g) Seria bom ter alguma formação para trabalhar com este cliente?*
- h) Como agem os guias?*
- i) Qual é o ambiente do grupo?*
- j) Como agem os clientes perante o grupo e o programa?*
- k) Como considera a cidade em termos de acessibilidade?*
- l) O que diria se lhe atribuísem um autocarro adaptado?*
- m) Tem alguma história interessante a contar?*

g.1 – Gil

Tem 49 anos, é motorista há dez anos na Barraqueiro, e anda há seis anos com um autocarro adaptado que pode levar até 11 cadeiras, bastando para isso tirar alguns dos 51 bancos normais, por forma a deixar espaço para as cadeiras de rodas (quatro bancos por cadeira). O trabalho de tirar e pôr os bancos é da responsabilidade do motorista.

Em 2002, tirei a carta de transportes públicos e vim parar ao Barraqueiro. Inicialmente, quando entrei na companhia, fazia escolas e alugueres e, quando o motorista deste carro desistiu – porque dava muito trabalho –, acabou por vir parar a mim.

O chefe disse que eu tinha jeito e sei trabalhar com o carro, pois já tinha feito uns serviços com este carro nas férias e folgas do colega, e como correu tudo bem, aqui estou eu há já seis anos. O *bus* já está um pouco velhote mas dá para levar bastantes cadeiras, o que não se passa normalmente com os outros: este acaba por ser muito requisitado durante todo o ano. O que por vezes é um problema para mim, pois estou a contar ter férias e por vezes não posso porque há serviço, e os colegas não me querem substituir.

Neste serviço acabamos por não ter vida própria, pois sobra sempre para os mesmos. Numa empresa com duzentos motoristas deveria haver pelo menos quatro deles preparados para fazer este serviço e poder libertar os outros, mas isso não acontece.

Por si só o serviço é mais complicado e devia de ser mais bem remunerado, e é exatamente o contrário que acontece, pois trabalhamos mais, damos mais de nós. Sem dúvida que este tipo de grupo dá mais trabalho, tanto para guias como para motoristas.

Nós, ao estarmos com estas pessoas, ganhamos-lhes uma certa afeição. Eu faço questão em ajudar e de ter uma relação mais afetiva com esses clientes.

De início, custava-me muito fazer este serviço, pois tinha de tirar os bancos e transpirava só de pensar nisso; agora só transpiro a tirá-los. É complicado ter de tirar e pôr bancos, às vezes em dias alternados, visto que por vezes o grupo tem um dia livre e o carro é utilizado para outro serviço, e quando chego à garagem ainda tenho de o preparar para o dia seguinte; e quando são cadeiras elétricas tenho de tirar mais bancos, pois são maiores e ocupam mais espaço.

Trabalhar com estes clientes que precisam de cadeiras de rodas é diferente e pesado, mas sentimos que fazemos algo pelos outros. A nossa postura tem de ser diferente, temos de nos dedicar mais aos clientes e temos de estar em sintonia com eles. Temos de partilhar a vida deles.

Eu encontro dois tipos diferentes de clientes, tanto nos portugueses como nos estrangeiros: as pessoas simples que querem a minha ajuda e com as quais me relaciono mais, e outras que são arrogantes, vê-se que estão doentes mas não querem ajuda. Isso acontece normalmente com as pessoas das residências assistidas, em que até parece que não querem a nossa ajuda, e ferem por vezes os nossos sentimentos.

Tem de haver uma ligação mais forte. Às vezes é só um afago para saberem que estamos ali. Precisam que sejamos mais humanos e que estejamos lá para os acarinhar... Muitas vezes somos nós que temos de ter a iniciativa e mostrar-lhes que estamos disponíveis, e aí começa uma relação mais forte e nunca abusam. Nós sabemos que só pedem ajuda porque não têm alternativa. Quando vêm sem acompanhante sinto-me na obrigação de os ajudar, mas nem sempre consigo, pois não tenho onde estacionar e tenho de os largar.

Temos de ser mais condescendentes. Há colegas que não os deixam comer no autocarro, mas eu não tenho problemas, só não deixo comer no autocarro os miúdos porque não têm cuidado. Demoram também mais tempo a realizar as visitas e por vezes acaba-se o trabalho mais tarde do que era suposto.

Os programas destes grupos são diferentes; pelo menos deveriam ser, pois estamos condicionados pelas casas de banho e aos sítios onde se pode parar e que eles podem visitar. Há zonas na cidade de Lisboa que são mais difíceis para se trabalhar pois os acessos são quase impossíveis, como é o caso de Alfama, mas há grupos que têm esse bairro no programa e já aconteceu duas cadeiras estragarem-se. Há alguns clientes que, quando são avisados, preferem ficar no carro. Eu gostaria mais que acompanhassem o grupo, pois assim não posso abandonar o carro, e se estiver muito calor ou frio tenho de manter o carro ligado todo o tempo e deixo de ter o tempo livre que poderia aproveitar para mim. Acabo por aproveitar para os conhecer melhor e aprender com eles.

Este trabalho acaba por ser uma especialização que nos obriga a afinar as competências. Este trabalho é o espelho do que nós somos. Por exemplo, no início as guias nota-se que vão apreensivas e relutantes, mas depois até vêem que se faz tudo muito bem. Tem de haver paciência e o cliente é exigente, mas se forem simpáticas e transmitirem a informação – pois eles também querem informação – corre tudo bem. Estes clientes dão valor ao trabalho do

guia, até mais do que os outros, e mesmo aqueles que têm dificuldades em falar colocam por vezes questões, principalmente os alemães.

O meu primeiro serviço com cadeiras de rodas foi com um grupo de alemães no Algarve, e eles demoravam imenso a subir os degraus: era desesperante, pois alguns chegavam a levar dez minutos a subir, mas teimavam que tinham de o fazer sozinhos. Era uma afirmação. Eu entendo isso, pois eles não se sentem bem em férias, eles têm necessidade de se exercitar, porque parar é pior e em viagem não podem fazer fisioterapia. O problema é que os acompanhantes às vezes não os entendem. Há alguns grupos que trazem a equipa toda, mesmo fisioterapeutas. Há grupos muito bem organizados, principalmente alemães e franceses.

Os franceses, para além de bem organizados, sabem bem aquilo que querem ver, preparam-se muito bem antes, ao contrário dos espanhóis, que são muito mais desorganizados e parece que estão sempre rabugentos. Parece que sentem uma grande revolta por estarem assim.

A nível da condução temos de ter certos cuidados: temos de andar mais devagar por causa das curvas, e evitar travagens bruscas. Temos de ter atenção onde paramos para poder abrir a plataforma e isso é fácil nos sítios que eu conheço; o problema é quando vamos para sítios que não conhecemos. Mas até agora nunca tive grandes problemas e a própria polícia compreende e colabora, deixando-nos às vezes parar em sítios onde não deveríamos.

Temos de ajudar estas pessoas e eu acho que deve ser muito difícil estar preso a uma cadeira de rodas. Por vezes até os ajudo a comer e a beber, e vou passear com eles. Alguns colegas também o fazem mas são poucos, e muitos criticam-me pelo facto de eu ajudar a empurrar as cadeiras. Mas quanto mais me criticam mais eu me convenço que devo fazê-lo; se calhar sou masoquista. Mas eu sei que estou a fazer bem. É quase um serviço social.

Já tive algumas chamadas de atenção por causa desta mania em ajudar todos. Isso aconteceu com um grupo de japoneses, em que o guia me disse que eu não deveria ser tão espontâneo pois eles desconfiam e me arriscava a ter problemas. Desde então sei que com os japoneses eu tenho de ter mais cuidado, ser mais formal e contenho-me, mas no final, acabamos todos uma família à mesma.

Deveria haver uma formação específica para lidar com estes turistas. Isso seria muito positivo, pois ensinaria as pessoas a serem menos indiferentes e a terem mais respeito por estes clientes. Evitavam-se as situações que existem muitas vezes no aeroporto ou nos barcos: quando aparece alguém em cadeira de rodas é tratado friamente e quase como se fosse um fardo. Aprenderiam o que não se deve fazer, como por exemplo não usar a indiferença como escudo.

Quando tenho guia, o meu serviço é muito facilitado, pois não tenho todo o trabalho de informação que por vezes recai sobre mim quando estou só, e nem sempre eu lhes sei responder: por vezes as explicações que lhes dou são muito fracas. Assim posso dedicar-me a outras tarefas que são realmente o meu serviço.

g.2 – Santana

Tem 48 anos, sendo motorista há dez anos; anda com um carro adaptado há dois anos, o qual pode levar até seis cadeiras de rodas.

Aprendi com a prática que, para este tipo de clientes, tem de se lhes dar também um pouco de carinho, pois já basta as dificuldades que têm. Não é fácil andar em viagem com uma cadeira de rodas atrás. Muitos dos meus colegas são frios, e se houvesse alguma formação nesse sentido seria muito útil.

Quando se trabalha com clientes de cadeiras de rodas tem de haver mais atenção. Temos de ter uma condução mais suave, ter atenção às curvas e evitar travagens bruscas. É também necessário ajudar mais.

Há clientes que, mesmo dependentes de uma cadeira de rodas, estão sempre bem dispostos e nos dão força; mas encontramos outros que andam sempre muito tristes e nós temos de os animar um pouco e mostrar-lhes que a vida é bela e que há sempre formas de ultrapassar as dificuldades. Eles vêm passear e devem por isso disfrutar.

Tanto os motoristas como as guias devem, para além do seu serviço normal, mostrar sempre um sorriso e ter paciência, e principalmente nunca lhes fazer sentir que são diferentes.

Para isso, é necessário que eles possam ir aos sítios que os outros vão e que consigam visitar tudo o que está no programa, o que muitas vezes não acontece. Em Lisboa é muito complicado trabalhar com este tipo de cliente.

Esta cidade faz-me cabelos brancos, e não é só pela falta de condições a nível de infraestruturas: as próprias pessoas complicam muitas vezes, pois mesmo com o carro identificado os condutores dos outros carros não têm paciência, e a polícia também não ajuda. A maior parte das vezes a polícia corre connosco, não compreende que eu preciso de mais espaço para carregar e descarregar. Mesmo nos Jerónimos, no parque de estacionamento, não compreendem que eu preciso de mais espaço. Já chegaram a correr comigo da Sé – e deixaram outros lá estacionar. Em Alfama é quase impossível trabalhar.

Aqui não há condições. Fui a Bruxelas com este carro e aí é completamente diferente, pois todos os polícias colaboram e chegaram a fechar ruas para eu poder passar.

Por causa das dificuldades e exigências deste tipo de serviço, os meus colegas não querem pegar neste carro. Eu não me importo, gostaria só de ter mais condições, mas todos esquecem que devemos fazer tudo o que pudermos por estas pessoas, pois amanhã pode acontecer a qualquer um de nós.

g.3 – Paulo

Paulo tem 51 anos e é motorista de turismo desde 1986.

De vez em quando apanho clientes com cadeiras de rodas, principalmente nos barcos e, dependendo do serviço, esses clientes sem mobilidade podem ter mais ou menos dificuldades. Por exemplo, já levei alguns para Sintra e foi complicado; o *tour* da Arrábida, uma vez que é mais panorâmico, já será mais fácil. Há *tours* em que não se deveria permitir que eles participassem, pois não é para ninguém. As pessoas, quando não têm condições, deviam viajar sós com carros adaptados e não em grupo.

Mas, quando aparecem, não me incomoda nada ter este tipo de cliente; embora dê mais trabalho, pois tenho de arrumar a cadeira e depois tento aperceber-me se é preciso ajudar. Há clientes que preferem subir ao autocarro sozinhos. Só ajudo quando me pedem.

Aos meus colegas em geral incomoda bastante ter este tipo de clientes, porque querem fechar o carro e não podem – porque normalmente este cliente não sai sempre do carro. Para o cliente também é aborrecido, e por exemplo, quando não saem no Alto do Parque, eu tento depois passar devagarinho, para que eles também possam ver a panorâmica do *bus*. É pena que muitos dos meus colegas não tenham essa sensibilidade. Outra coisa que costumo fazer é chamar a atenção à guia de que é preciso parar onde haja casa de banho para eles, e tento organizar essa paragem. Há guias que não gostam que eu lhes diga. Os guias, perante este tipo de cliente tomam duas posturas: uns encaram com naturalidade a situação, para outros é um entrave para o desempenho da sua função.

Quando os clientes ficam sentados no carro enquanto os outros vão fazer alguma visita, eu aproveito para conversar com eles. Às vezes comentam que têm pena porque não podem acompanhar os outros, e não podem disfrutar completamente da viagem. Principalmente Alfama e o Castelo [de S. Jorge] são zonas muito complicadas. Por vezes, quando estão acompanhados, arriscam a andar um pouco por Alfama. Também se queixam muitas vezes dos motoristas espanhóis, pois dizem que não gostam de ajudar e só trabalham por dinheiro. Dizem que os portugueses são mais simpáticos.

Embora eu pense que não é a formação que irá modificar o feitio das pessoas, pode ajudar a saber encarar estas situações, mas não basta. Essa sensibilidade de lidar com este tipo de cliente nasce com as pessoas.

Eu nunca tive problemas e o ambiente nos grupos também costuma ser bom. Com os grupos fechados é mais simples, pois eles já se conhecem, com os outros pode haver algum problema com os outros clientes pois demora-se muito mais nas visitas quando os deficientes acompanham; mas em geral eles evitam causar transtorno e são sempre os últimos a descer e os primeiros a subir.

Os programas são sempre os mesmos: a pessoa que tem as limitações tem de se resignar. Nós não estamos preparados para este tipo de cliente. Mas não é só aqui, em Espanha também há grandes falhas a esse nível. Não há onde estacionar, as pessoas não podem acompanhar o grupo porque há escadas e é difícil arranjar casas de banho.

Era necessário criarem-se locais onde seria permitido parar mais perto dos monumentos; em algumas zonas turísticas circula-se mas não há sitio para parar, o que não devia ser. Também alguns hotéis não têm lugar para parar, de modo a deixar descer essas pessoas em segurança, porque muitas vezes ficamos no meio da estrada. E se com uma cadeira normal é difícil, imagine quando temos uma *scooter* ou uma cadeira elétrica para descarregar pois são muito pesadas e só se consegue com ajuda. Alguns colegas recusam-se a subi-las.

Os clientes com dificuldades motoras normalmente são pessoas mais sensíveis ao facto de nós motoristas ajudarmos. E agradecem, reconhecem mesmo financeiramente no final, pois devem levar tantos maus tratos que não estão habituados a ter tanta ajuda, e eu não me importo de ajudar. No entanto não queria ter um carro adaptado, tentaria evitar isso ao máximo.

g.4 – Felisberto

Tem 64 anos, trabalha há trinta anos no turismo

Quando aparece uma pessoa com cadeira de rodas, penso logo que é certamente uma pessoa com dificuldades. Vou logo abrir a bagageira para colocar a cadeira e espero um pouco para ver se essa pessoa precisa ou não de ajuda. Normalmente vêm acompanhados, mas eu mesmo assim auxilio se fôr necessário. Não as levo ao colo, mas quase...

Às vezes tenho dificuldade em saber como hei-de pegar nas pessoas. Para mim, que já tenho esta idade, já não tem grande serventia pois daqui a onze meses já me reformo, mas para os mais jovens seria interessante ter algum curso, porque haverá certamente técnicas que seriam úteis de aprender.

Quando estamos vários motoristas juntos e aparece uma cadeira de rodas, eles normalmente brincam com a situação e dizem que aí vem um Ferrari, e todos estão a ver quem tem o azar de apanhar. Azar no sentido em que, principalmente quando são as cadeiras elétricas, não é nada fácil pô-las e tirá-las da bagageira devido ao peso, e é quase impossível pegar-lhe sem tirar a bateria. O acompanhante normalmente ajuda, mas há alguns que parecem esquecidos. Também, coitados, já estão cansados

Não trato estes clientes de forma diferente, mas ajudo naquilo que posso. Há situações em que estabelecemos mais contato com estes clientes, pois muitas vezes ficam sentados no carro e, se nos entendermos, ficamos a conversar. Muitas vezes preferem ficar, pois a paragem é tão curta que não compensa todo o trabalho de descer e subir. Mas há aqueles que insistem e têm de ir a todo o lado. Têm esse direito, pois pagaram como as outras pessoas.

Estas pessoas normalmente reconhecem a ajuda que se dá, mas algumas pensam que essa é a nossa obrigação. Eu ajudo todos, pois para mim isso é uma boa ação.

Muitas vezes, a guia também ajuda, mas normalmente tem os outros clientes e somos nós que ajudamos mais; só nos casos mais difíceis é que elas interferem. O programa não se deve alterar, mas com estes clientes tudo leva mais tempo. A guia também informa o cliente da

dificuldade do local a visitar. A guia deve dar-lhes a melhor informação possível para que eles saibam o que esperar, mas seria melhor se eles já soubessem quando compram o programa.

No entanto, também há pessoas que vêm em cadeirinha e pensamos que têm grande dificuldade e depois acabam por se mexer tão bem como os outros... vão para todo o lado. Deve ser só para se sentirem seguros: já tive um cliente que me apareceu no aeroporto sentado numa cadeira e a partir daí nunca mais a usou...

Não gostaria de ter um carro com elevador, pois isso deve ser para os mais jovens e ágeis. Eu esporadicamente não tenho nada contra, mas por sistema já não gostaria, pois dá muito trabalho e exige muito mais de nós. Temos de ter muito mais cuidado para parar nos sítios mais próximos dos passeios e, embora este autocarro tenha uma suspensão que baixa bastante, têm sempre alguma dificuldade para subir estes degraus.

g.5 – António

Tem 46 anos, sendo motorista de turismo há vinte e seis anos.

Quando se dirige para o meu autocarro alguém de cadeira de rodas, penso logo como é que me vou desenrascar. Tento fazer pelo melhor, mas talvez as minhas opções não sejam as melhores.

Tento logo ajudar, baixando a suspensão e preparo-me para arrumar a cadeira na bagageira. Presto-me logo a ajudar, e já cheguei a pegar na pessoa ao colo e sentá-la no autocarro. Nunca tive problemas com este tipo de cliente, e o ano passado tive um grupo de americanos que trazia quatro pessoas em cadeira de rodas. Era um grupo coral que ia realizando espetáculos, mas ao mesmo tempo faziam visitas a lugares culturais, tanto em Portugal como em Espanha.

Nesse grupo vinha um senhor com 60 anos, muito simpático mas que tinha excesso de peso e por isso muita dificuldade em se movimentar, e a mulher era também uma pessoa de idade e custava-lhe muito ajudá-lo a subir e a descer, por isso eu dava sempre o meu apoio. No final do grupo esse senhor ao sair abraçou-me e chorou. Eu fiquei muito comovido.

Estas pessoas ficam muito agradecidas mas não é preciso, porque considero ser essa a minha missão. Nesse grupo, tanto eu como a guia já sabíamos o que nos esperava, pois a agência mandou reservar logo os lugares da frente. Correu tudo bem mas não é fácil, e leva tudo mais tempo. Por vezes arriscamo-nos a apanhar uma multa pois, para facilitar, muitas vezes paramos onde não devemos.

Nós aprendemos a lidar com este tipo de cliente um pouco com a prática perante as situações, e seria interessante saber como lhes pegar corretamente. Aprendemos muito a conversar com outros colegas que por vezes até viveram situações semelhantes com os seus familiares. Por vezes, os colegas mais velhos vêem os clientes deficientes quase como família, pois sabem que isso pode acontecer a qualquer um de nós, mais cedo ou mais tarde, e têm mais sensibilidade porque muitas vezes já tiveram um familiar assim.

Os mais jovens não gostam muito nem têm muita paciência, e por isso somos quase sempre os mesmos a trabalhar com os grupos da Quasar, que mais frequentemente têm cadeira de rodas, e nunca houve problemas. Não gostaria de ter um carro adaptado, mas se tivesse que ser, que remédio!

Nunca nos recusámos ao trabalho que dá e eu trabalho da mesma forma com estes clientes como com os outros. Não gosto de dizer que tenho pena dessas pessoas: não podemos esquecer que essa situação pode acontecer-nos a todos nós e, se eu estivesse assim, gostaria certamente de ser ajudado.

Normalmente, quando fazemos esses grupos, temos também a guia que nos ajuda bastante a organizar melhor o programa e a falar com o cliente sobre isso de modo a facilitar a vida a todos. Normalmente os programas são sempre os mesmos mas, com uma cadeira de rodas, temos de os adaptar, pois há locais onde eles não podem, ir por muito que gostassem. É sempre um problema com os italianos, que querem sempre ir à igreja de St. António.

Muitas vezes eles ficam no carro por conselho da guia – pois os parques onde nós ficamos são sempre longe, e muitas vezes, quando tentamos aproximar-nos, temos problemas com a polícia. Todos deveriam ter alguma preparação no sentido de facilitar a vida a estas pessoas, e a nós que estamos com elas.

Também no próprio grupo há pessoas que não percebem as dificuldades. As pessoas deficientes levam mais tempo a subir e descer e, para evitar problemas, deixam sair primeiro os outros e aí a guia normalmente faz um compasso de espera, entretendo o grupo com alguma coisa, enquanto eu ajudo as outras a descerem e a sentarem-se na cadeira. É um trabalho de equipa para que todos possam ficar satisfeitos e mantendo o bom ambiente no grupo.

g.6 – Carlos

Tem 40 anos, é motorista de turismo há três anos

Quando me aparece um cliente de cadeira de rodas num grupo, penso logo que tenho de reservar lugar para guardar a cadeira de rodas e facilitar ao máximo a subida e a descida dos passageiros. Tento sempre parar junto a passeios mais altos, de forma a facilitar.

Dependendo se é uma cadeira manual ou elétrica, esta pode ou não colocar-se junto com a bagagem: as baterias da cadeira elétrica não permitem que essa vá junto com a bagagem. O *bus* também não pode ser qualquer um, deve ser mais baixo, de modo a poder colocar a cadeira lá dentro, e normalmente o acompanhante ou o *tour leader* ajudam-me. Também deverá ser um *bus* cuja suspensão baixe bastante, para facilitar a subida e descida do cliente.

Normalmente estes clientes aparecem nos grupos de turismo religioso e são principalmente americanos, australianos ou canadianos. Quando se aproximam, ofereço logo os meus serviços. Assim, temos primeiro a tarefa de auxiliar o cliente e depois acomodar a sua cadeira.

Não considero que tenha mais trabalho com estes clientes, pois há clientes normais que dão muito mais que fazer. Mas há situações que me incomodam, como uma vez que me chegou um grupo ao aeroporto com uma cadeira de rodas elétrica que não cabia na bagageira, e eu tive que descarregar as malas e ir trocar de autocarro. Aí fiquei chateado, não com o cliente mas com a situação. Deviam ter avisado qual o tipo de cadeira, pois poderiam ter evitado que um grupo estivesse 45 minutos à espera da troca de *bus*. Também poderia acontecer que a empresa não tivesse pensado nesse pormenor, mesmo que tivessem avisado antes que era uma cadeira elétrica, pois quem está no escritório por vezes não sabe estas coisas.

O trabalho que tenho com estes clientes é muito semelhante ao que tenho com os outros, só tenho que ter mais atenção a alguns pormenores; e é evidente que as cadeiras elétricas são mais complicadas, mas tudo se faz. Alguns colegas fazem as coisas porque estão à espera do “rebuçado”. Eu não aceito, a não ser que me queiram dar algo no final, junto com os outros.

Não considero que precisasse de ter formação nesse sentido, pois já aprendi muito na prática, mas seria útil para alguns colegas que, quando confrontados com essa situação, fazem comentários negativos e para eles é um sacrifício quando têm este tipo de clientes. Infelizmente não entendem que, mais tarde ou mais cedo, podem ser eles a estar naquela situação. E se virmos bem são apenas mais cinco minutos em cada paragem, o que no final do dia não é significativo.

Normalmente, os familiares ou acompanhantes ajudam e dizem-nos o que devemos fazer; caso não o façam nós tentaremos fazer o melhor possível para ajudar, pois cada caso é um caso.

As guias, normalmente, ficam preocupadas com a reação que o motorista possa ter e o modo como poderão ou não cumprir o programa, realizando as visitas previstas – que por vezes poderá ser complicado. Mas acaba por se formar uma equipa para ajudar o passageiro e, uma vez que não se pode alterar o programa, este tem muitas vezes de ser reestruturado: relativamente aos locais onde se pára e os horários que se estabelecem: temos de englobar paragens para ir à casa de banho com WC onde estes clientes também possam ir.

Lisboa, na minha opinião, não está preparada para clientes de cadeira de rodas, sendo necessário fazer grandes ginásticas para conseguir que eles acompanhem o grupo, devido a falta de passeios (ou então passeios com buracos), falta de rampas, carros estacionados, etc.

Muitas vezes, quando o lugar a visitar não tem condições de acessibilidade, isto é, se há degraus ou se é muito a subir, a guia informa o cliente e ele acaba por ficar no *bus*. Às vezes eles insistem em acompanhar o grupo, apesar de estarem avisados, e depois a meio não conseguem continuar e é um problema para os trazer de novo para o *bus*, que nem sempre está parado perto; e tem de se arranjar quem os acompanhe, pois a guia está ocupada com o resto do grupo. Tem de haver grande coordenação.

Em princípio, os outros clientes descem sempre primeiro, e eles normalmente compreendem que têm de esperar um pouco. Mesmo em grupos abertos encontramos pessoas muito compreensivas e prestáveis, que acabam mesmo por acarinhar e por se oferecer para auxiliar.

Não diria que se estabelece uma relação diferente com estes clientes, mas há sem dúvida maior proximidade e mais diálogo. A primeira parte do diálogo é sempre a lamentação por não poderem ir com os outros, mas depois compreendem que não podem visitar aquele local mas que podem ir a outros. Compreendem que não podem atrapalhar o grupo, prejudicando os outros participantes. E normalmente estes clientes são psicologicamente mais preparados para enfrentar as situações. São humildes e educados. Agradecem sempre a nossa ajuda. Na verdade, se me dessem um *bus* adaptado, penso que o aceitaria sem problemas.

g.7 – Grilo

Tem 50 anos e é motorista há vinte e sete anos.

Quando vejo uma cadeira de rodas a dirigir-se para o meu carro, penso «estou tramado», pois tenho que andar a carregar até por vezes a pessoa, e esse não é o meu trabalho. Quando é só arrumar a cadeira tudo bem, mas quando aparece alguém que abusa eu não gosto. Os colegas também pensam assim.

Tive uma vez uma brasileira abusada que me disse «Moço, pode pegar no meu marido e pôr lá em cima?». Eu disse-lhe que não podia, porque não era esse o meu trabalho nem tinha essa obrigação, e além do mais tinha sido operado há pouco tempo, o que era verdade. A guia nesse caso também me ajudou, pois disse logo que eu estava no meu direito em não carregar com o senhor. Essa cliente era muito mal educada. Quando iam fazer as visitas queria sempre deixar o marido no carro, mas era Verão e eu não podia ter o carro constantemente a trabalhar.

Os clientes são todos iguais e trato-os a todos da mesma forma. Mas essas próprias pessoas, como sentem que nós as ajudamos, têm também mais atenção para conosco. Não é que seja só o dinheiro que dão no final, mas é a forma como agradecem.

Quando aparecem cadeiras abro logo a bagageira, pois sei que vai ser necessário. É claro que este tipo de cliente dá mais trabalho, mas nós temos de ajudar. O ambiente do próprio grupo é diferente. Os outros clientes não dizem nada, mas vê-se perfeitamente que não estão contentes por demorarem tanto, principalmente a subir e a descer do carro.

A guia tem sempre que procurar forma de evitar os transtornos, principalmente quando não é um grupo fechado e as pessoas não estão para empatar o programa. Um grupo fechado é sempre mais fácil. Quando trabalhamos com guia, como me aconteceu no último grupo que tive com cadeiras, ela ajudou bastante. Logo no aeroporto teve de retirar as pessoas que estavam a ocupar a fila da frente e teve de fazer algumas alterações ao programa, e durante uma visita teve de chamar um táxi para levar a senhora ao hotel, pois estava muito cansada. O resto do trabalho dela é o normal, nós (motoristas) é que temos de dar o maior apoio.

Acho que não precisamos de formação: a gente já cá anda há tanto tempo e já passámos por tantas situações que fomos obrigados a aprender por nós. O mais importante é que o cliente seja bem educado e compreenda a situação, pois nem sempre é fácil e nem sempre é possível

ficar com eles dentro do carro ou chegar mais perto dos locais a visitar. Eles têm que ter paciência, pois não temos culpa da situação, e têm de se adaptar.

Se me dessem um carro com elevador, pedia mais dinheiro ao patrão.

g.8 – João

Tem 40 anos e trabalha como motorista desde 1994

Normalmente já sei antes quando tenho cadeiras de rodas, pois trabalho muito com grupos italianos da Unitalsi, da Verde Pino, e eles vêm sempre com gente com deficiência. São peregrinos e então aparecem sempre muitas pessoas com problemas. Às vezes até trazem voluntários para ajudar para além da família, que às vezes até “se corta” na ajuda.

São grupos por isso mais trabalhosos porque, dependendo da condição das pessoas, é difícil metê-los às vezes dentro do *bus*, uma vez que a única coisa que posso fazer com este autocarro, para ajudar, é baixar a suspensão. Depois tenho de arrumar as cadeiras e normalmente no *bus* os primeiros lugares estão reservados para eles.

Normalmente, eu ofereço a minha ajuda, pois eles estão à espera que o façamos. Por vezes são independentes e esses não gostam muito que ajudemos, pois sentem-se mais seguros a controlar eles a situação. Nesse caso eu deixo-os à vontade e fico só ali por perto.

Eu recebo-os bem à mesma, mesmo sem formação, mas seria interessante para saber como lhes devo agarrar. Uma formação ensinaria a lidar melhor com a situação.

Se me dissessem para trabalhar com um *bus* com elevador talvez tentasse não o ter para sempre, pois é muito trabalhoso. Não me incomoda nada trabalhar com estes clientes, mas sempre, não seria fácil.

Lido com eles da mesma forma que lido com os outros, tenho é que lhes dar mais ajuda; mas também esses clientes, por norma, são muito simpáticos e ficam sempre contentes com o apoio que lhes damos. Já tive clientes que não querem ajuda. Lembro-me de ter tido uma cliente que não queria ajuda, preferindo subir e descer muito devagarinho e sozinha. Mesmo o marido não a ajudava. No final o marido veio agradecer-me toda a minha ajuda com a cadeira e o tempo que eu esperava, mas a senhora não disse nada. Há clientes que querem provar a si mesmos que são capazes, mas depois esquecem-se que os outros ficam à espera, o que pode levantar problemas.

A guia não pode ajudar muito pois, coitada, é mulher... Nunca vi nenhuma guia ajudar, também às vezes já há gente a mais. A guia é atenciosa com os clientes e preocupa-se em alargar os *timings* e explicar onde podem ir ou não, pois é claro que uma pessoa de cadeira de rodas não pode ir a todo o lado, e acabam por ficar no *bus*. E quando isso acontece estabelece-se um maior contato, pois o italiano até se percebe e são simpáticos. Ganha-se uma certa confiança.

Sabe, há grupos de pessoas ditas *normais* que são mais trabalhosos do que estes. Às vezes pensamos que é um grupo que não interessa, mas no final vimos que até estão satisfeitos e ficamos contentes, pois eu considero que ajudar é uma boa ação.

Há é o problema das casas de banho, porque as áreas de serviço não estão preparadas. Os hotéis dizem que têm quartos, mas nem sempre é verdade.

O ano passado trazia sete ou oito pessoas em cadeiras de rodas, até tive de trazer um *bus* tipo urbano com elevador; mas depois tinha o problema de não ter bagageira suficiente para as malas: eram 45 pessoas com muitas malas, porque iam para uma volta de oito dias até Santiago [de Compostela]. Só as cadeiras ocupavam a bagageira toda, porque era pequena. Felizmente o grupo não era complicado e não se importaram de levar malas dentro do *bus*.

É por causa disto que os colegas, por norma, não gostam destes grupos e por vezes se perguntam o que é que esta gente vem para aqui fazer? Mas os colegas da casa já sabem com o que contam.

g.9 – Luís

Tem 39 anos de idade e é motorista de turismo há quinze.

Quando vejo cadeiras de rodas a aproximarem-se do autocarro, o que acontece muito nos barcos, começo logo a resmungar, pois tenho que acartar com a cadeira e o *tour* vai acabar mais tarde. Os meus colegas costumam ficar chateados, pois pensam que vão ter mais trabalho e só vão ter chatices, e no final nem dão nada.

Por vezes mete impressão, pois alguns clientes são como objetos inanimados. O cérebro está programado para aquilo e ficam no carro durante horas, não se importam com o calor e nem se importam que os outros vão e eles fiquem. Os que estão com mobilidade reduzida há pouco tempo ainda falam connosco, mas há uns que nem sequer olham para nós.

Primeiro abro logo a bagageira e depois saio do carro. Há muitas pessoas que até são independentes e por norma vêm acompanhados, mas se fôr necessário eu ajudo qualquer um. No outro dia apareceu um senhor de *scooter* e eu pensei que ia levar imenso tempo, mas ele sai de cima da *scooter*, desmanchou-a, meteu-a dentro da bagageira e eu só fiquei a olhar para ele. Não pediu ajuda nem nada – porque às vezes as pessoas têm vontade a mais em ajudar e os clientes até ficam receosos. Eu, se me pedirem ajuda, caso contrário fico quieto.

Não considero útil ter formação, se a gente não tiver vontade de ajudar. Isto aprende-se com o tempo. Eu lido da mesma maneira, pois eles são iguais aos outros e gosto de perceber o que eles pensam, porque eles têm outra forma de ver as coisas. Estão resignados mas não gostam que se tenha pena deles.

Por norma os outros clientes não se incomodam e até lhes facilitam a vida, e em geral eles também tendem a ser os últimos a descer para não incomodar.

As guias, em grande maioria nem lhes passam cartão, quem quiser que cuide deles – pois tem de haver alguém que cuide deles. Alguns guias, quando têm grupos específicos com cadeiras de rodas, já vêm preparados psicologicamente. Não é fácil por vezes, mas também a pior parte é a nossa, que temos de ficar no carro com eles. Não percebo por que vêm no *tour*, se não saem do carro.

Se me dessem um carro com elevador eu não queria, e a maior parte dos meus colegas também não: só o trabalho que dá, e não pagam mais por isso!

g.10 – Inácio

Tem 39 anos e é motorista de turismo há treze.

Felizmente acontece poucas vezes, mas nos barcos ou nos grupos de peregrinos acontece. Quando isso acontece, já sei que vai sobrar para mim e tenho que ajudar. Sei que à partida tenho de pôr a cadeira na bagageira, pois é uma pessoa que tem dificuldade em andar. É inválida e automaticamente ajudo-a, no caso de precisar de ajuda a subir no carro.

Não penso que dê mais trabalho mas é claro que não é fácil, pois há sítios em que temos de deixar o grupo descer depressa e eles não conseguem; temos de abrir a bagageira para tirar a cadeira e isso leva mais tempo. Há sempre alguém que implica e ouvem-se logo insultos e buzinas.

Os colegas às vezes levam para a brincadeira e quando vêm a aproximar-se uma cadeira de rodas dizem «vem aí um Ferrari» e estão sempre a ver a quem calha, rezando que não seja para eles, mas hoje cada vez mais aparecem; então há barcos em que eles são tão velhinhos que vêm imensos em cadeiras de rodas, para não ficarmos a rir uns dos outros.

Mas os nossos autocarros não têm condições, por vezes têm os degraus muito altos e a eles custa-lhes imenso entrar. Também há clientes em cadeira de rodas que se mexem bem e há clientes que não querem ser ajudados.

Se me quisessem dar um autocarro com elevador, tentaria esquivar-me. Nesta companhia não há, por isso eu nunca tive essa experiência, mas creio que não seria muito bom.

Se tivéssemos alguma formação seria positivo, para sabermos lidar melhor com as situações, pois fazemos aquilo que nos parece correto mas há de certeza melhores formas para o fazer. Eu às vezes questiono-me se estou a pegar bem, se aleijo a pessoa.

Normalmente eu avanço para a pessoa que vem de cadeira de rodas e, como não falo a língua, faço um gesto para pegar na cadeira para a guardar. Na verdade não lidamos muito com o cliente, pois só ajudamos a subir e a descer, e a guardar a cadeira. O guia é que tem mais contato com ele, porque a língua é uma barreira. Por vezes ficam sentados no carro e não dizemos nada.

Por norma eles são os últimos a descer do autocarro para não incomodar, mas se a paragem for curta optam por ficar sentados, pois o esforço é grande e às vezes não compensa. O mesmo acontece quando o caminho é difícil, e a guia deve sempre avisá-los.

Às vezes queremos ajudar e eles não querem, têm medo ou não sei... eu se estivesse nessa situação gostaria de ser ajudado. Não os percebo às vezes.

g.11 – Nelson

Tem 39 anos e trabalha há onze anos como motorista.

Ultimamente, não tenho apanhado muitas cadeiras de rodas, mas já tive muitas experiências complicadas em grupos, pois há pessoas que não se mexem mesmo e o problema é quando vêm sozinhas. Deveriam vir sempre acompanhadas. Eu ajudo sempre, mas há alguns que eu não percebo o que é que vêm cá fazer.

Quando vejo alguém de cadeira de rodas fico logo preocupado, pois não sei até que ponto consegue subir e descer do autocarro. Está bem que nós estamos ali para ajudar, mas há muitos clientes que não gostam que a gente lhes toque. O primeiro contato é muito importante.

Não ajo de forma diferente, mas temos de ser compreensivos com eles, pois eles deparam-se com muitas dificuldades. Há pessoas que ficam sempre no *bus* para não incomodar, outras que de início tentam acompanhar o grupo mas, devido às dificuldades que encontram em muitos sítios – mesmo aqui em Lisboa –, optam cada vez mais por ficar no *bus*. Em termos de acessibilidade, no nosso país ainda é tudo muito difícil, e [estes clientes] estão às vezes a pagar uma coisa de que não desfrutam.

Este tipo de cliente dá mais trabalho, mas às vezes chateia menos do que os outros. São simpáticos e mais calmos, pois sabem o que são limitações, e não complicam nada. Têm um comportamento por vezes diferente, no sentido de não incomodarem e se darem connosco. Eu até arrisco a dizer que são mais simpáticos e tornam as viagens mais interessantes, pela relação que se estabelece entre nós.

Os meus colegas às vezes não gostam muito da ideia de terem um cliente assim, principalmente quando eles chegam de *scooter* ou cadeira elétrica, que são pesadíssimas e difíceis de arrumar – embora agora já haja umas mais pequenas só com um motorzinho.

Seria útil ter formação, pois aprende-se certamente coisas importantes e seria mais fácil compreender o ponto de vista do cliente. Iria ajudar a saber como agir quando se encaram pela primeira vez, pois nem sempre é fácil, porque não sabemos o que eles precisam nem eles sabem quem nós somos, e se ajudamos podemos também estar a fazer coisas erradas.

Devia também haver uma escolha dos motoristas para lidar com estes clientes, pois nem todos têm feitio para isto: é preciso ter mais paciência e dar mais atenção

O ambiente no grupo nem sempre é o melhor, a não ser que se trate dum grupo fechado. Às vezes é complicado, principalmente para a guia, pois os primeiros clientes saem e não querem esperar pelos outros que levam mais tempo.

As guias também têm de ter mais cuidados e paciência. Nunca vi nenhuma a pô-los de parte, mas exigem mais atenção da parte delas e melhor orientação do programam pois têm que contar com mais tempo e devem escolher percursos mais fáceis. Se acontece alguma coisa é um problema, principalmente quando essas pessoas viajam sozinhas, o que felizmente não é muito comum, mas acontece.

Se me dessem um carro com elevador teria de me acostumar aos insultos por estar a estorvar, pois não há muitos sítios para poder parar com esse tipo de carro, e teria de chamar a polícia, porque é preciso mais espaço. Fiz uma vez uma folga dum colega que tem um carro desses e foi uma experiência complicada.

Também tenho um amigo meu em cadeira de rodas e fui para Espanha com ele, e aí é que me apercebi das dificuldades. Só lhe digo que quem tem mobilidade reduzida passa as passas do Algarve.

g.12 – Rui

Tem 35 anos, e está nesta profissão há três anos apenas.

Já tive algumas experiências com clientes de cadeira de rodas, mas só nos barcos, e assim que se aproximam tento logo ajudar a pessoa no acesso ao autocarro. Estes carros, infelizmente, não estão preparados para isso. Nem sempre é fácil subir e descer pois, ou são muito estreitos ou têm os degraus muito altos. Eu baixo logo a suspensão ou então, quando é em sítios onde há passeio, aproximo o carro o mais possível, para que o cliente tenha mais facilidade. É tentar de todas as formas facilitar-lhe a vida, e é isso que penso quando vêm para o meu autocarro. O cliente reconhece esse nosso esforço e gosto de ouvir um obrigado no final.

Efetivamente este tipo de cliente dá um pouco mais de trabalho, pois temos de procurar o sítio certo para parar, retirar a cadeira, etc. Há colegas que não gostam nada de ter cadeiras de rodas nos seus grupos, pois dizem que se perde muito tempo e acabam sempre mais tarde, e ninguém lhes paga esse tempo. É claro que eles não demonstram ao cliente que estão aborrecidos, mas não gostam, e algumas guias dizem que eles estão sempre a dizer para elas se despacharem quando eles não acompanham os grupos, de modo a compensarem o tempo que já perderam. Também é verdade que por vezes temos serviços logo a seguir e, se não nos despachamos, não almoçamos.

A mim não me incomodam nada as cadeiras de rodas, fazem-me mais impressão as *scooters*: há clientes que chegam ao autocarro, largam a *scooter* pesadíssima para nós arrumarmos e sobem as escadas! Parece que nem precisam de nada; muitas vezes nem querem ajuda e para nós dão um trabalhão com aquelas maquinetas na bagageira. Há clientes que não podem mesmo andar, mas outros, vê-se que é mesmo por calanzice. Então os americanos são terríveis, eles que têm tantos problemas de obesidade deviam pensar nisso. Já tive uma

situação em que eu sozinho não conseguia pôr a *scooter* dentro do autocarro e foi o próprio cliente que me ajudou...

Mas tento não fazer diferenciação entre os clientes, pois os clientes são todos iguais, e se lido de modo diferente é só a nível do apoio que tenho que dar com a cadeira. Já tive uma situação em que tive de me impor. Tive que dar dois berros ao pai dum miúdo de cadeira de rodas, pois por vezes eles não nos respeitam. É uma responsabilidade para nós quando os ajudamos a subir e a descer, e quando eles andam é sempre preferível que o façam por si, mas aquele queria que eu o levasse ao colo, o miúdo já era grande, imagine que eu o deixava cair. O grupo ficou todo do meu lado pois ele já estava a abusar da minha boa vontade.

Às vezes nem sempre o ambiente é bom num grupo, pois as pessoas não gostam de estar à espera. Na maioria das vezes esses clientes tentam não incomodar, mas aquele senhor queria ser sempre o primeiro a descer e era sempre o último a entrar, o que fazia perder imenso tempo. O guia já lhe tinha pedido pontualidade, mas ele não ligava nenhuma. Já nem me lembro de que nacionalidade eram, mas eram muito problemáticos. A guia, no final, respirou fundo, pois foram alguns dias de tensão a tentar manter tudo certinho, e conseguir fazer todo o programa sem ter reclamações. Eu ajudei-a em tudo o que podia, porque às vezes é muito difícil cumprir o programa e satisfazer a todos. Aqui em Lisboa há zonas menos problemáticas, mas quando são os passeios a pé em Alfama é complicado. Eles às vezes gostariam de ir, mas a guia avisa-os logo das dificuldades.

Neste caso seria bom eles também terem alguma informação antes de viajarem, para se saberem comportar; mas essa foi a única vez em que tive problemas, pois eles costumam ser muitos cuidadosos e respeitadores. Nós, como motoristas, também seria útil termos alguma formação para poder ajudar melhor e sabermos o que fazer em caso de acontecer algo a essas pessoas. A nossa formação de primeiros socorros é muito básica e não contempla estas situações excecionais.

Se me dessem um *bus* com elevador reagia na boa, e tentava ter alguma formação para trabalhar bem com ele. Seria um serviço diferente, onde teria de ter mais paciência. Nem todos os meus colegas aceitariam, eles tentam sempre esquivar-se a este serviço e muitas vezes resmungam quando têm cadeiras. Não gostam muito.

H) ENTREVISTAS A DIVERSAS ENTIDADES

h.1 – Fundação Liga

Breve entrevista informal realizada em Julho de 2012 com a Dra. Margarida Faria, Presidente desta Fundação. A entrevista revelou-se muito rica em informação que acabámos por integrar no corpo do nosso trabalho, não tendo no entanto sido gravada. Esta reunião tinha como objetivo apenas conseguir o contato de uma pessoa em cadeira de rodas que pudesse acompanhar a investigadora pelas três principais zonas turísticas de Lisboa, de modo a poder elaborar os mapas de acessibilidade que figuram no Anexo IV. Devido à riqueza de conhecimentos da Dra. Margarida Faria, acabámos por incluir no trabalho informação sobre as ações levadas a cabo pela Fundação Liga, que se revelou uma entidade muito ativa em termos da implementação da acessibilidade, andando já há muito tempo envolvida nestas questões.

1) Até que ponto a Fundação está envolvida na implementação das acessibilidades na cidade?

A Fundação, antes designada como a Liga Portuguesa dos Deficientes Motores, está desde há longos anos envolvida nestas questões. Houve em tempos uma tentativa, entre a Liga e a Câmara Municipal, para realizar uns mapas de acessibilidade, que não chegaram a ir avante. A Liga também está representada na Câmara desde 1976, o que lhe permite intervir um pouco nestas questões. Também estive pessoalmente envolvida num projeto de introdução de alguns táxis acessíveis na cidade, mas que não teve grande projeção: foram trazidos alguns carros ingleses que, sendo mais espaçosos e preparados para isso, permitiam um mais fácil transporte das cadeiras de rodas. Nos anos 80, relacionado com o Ano Internacional do Deficiente em 1981, fiz parte de um grupo de trabalho para a acessibilidade da cidade de Lisboa, que esboçou um primeiro Plano de Acessibilidade do Distrito de Lisboa, do Aeroporto a Belém, mas que não foi implementado.

2) Relativamente ao Turismo para pessoas com deficiência, também participou em algumas ações nesse sentido?

Sim, nos anos 90 estive envolvida na criação da Associação Turismo para Todos, que tinha como principal objetivo informar, sensibilizar e promover a acessibilidade na indústria do turismo. Também em 1992, lançámos o Roteiro “Lisboa e os Descobrimientos – Roteiro de um Turismo para todos”, onde se apresentavam diversos itinerários na cidade, e diversos níveis de acessibilidade.

3) Considera possível tornar Lisboa uma cidade acessível?

Tem de se conseguir, mas isso não será uma realidade num curto prazo, pois há muito para fazer. Mas tem de se trabalhar sempre nesse sentido.

4) Em termos de acessibilidade, o que considera mais importante melhorar?

Tudo: a acessibilidade é um conjunto de fatores e quem vive na cidade sente imensa dificuldade em se deslocar – embora já se tenha tentado fazer melhoramentos e já sido apresentadas várias leis nesse sentido.

5) Considera suficiente existirem essas leis?

Não, elas têm de ser aplicadas, e depois o processo passa também por uma certificação dessa acessibilidade. Tem de haver um controlo que garanta a acessibilidade.

6) Refere-se a uma fiscalização?

Não propriamente, embora a fiscalização também seja fundamental. A Fundação está neste momento envolvida num projeto de criação do Selo Acessibilidade, o qual certificará a acessibilidade dos locais que o requeiram.

7) Pode-me explicar um pouco mais sobre esse selo: será semelhante ao ICVM?

Essa certificação ICVM será mais a nível das cidades e vilas, enquanto que este selo, que já tem um tratamento gráfico, será atribuído tanto a entidades públicas como privadas.

h.2 – Turismo de Portugal

Entrevista realizada em 20 de Dezembro de 2012 à Dra. Maria José Coelho, representante do Departamento de Dinamização, e à Dra. Helena Ribeiro, representante do Departamento de Desenvolvimento e Inovação do Turismo de Portugal.

1) Qual é o posicionamento do Turismo de Portugal (TP) perante o fenómeno do Turismo Acessível (TA)?

O TP tem desenvolvido ações com vários ministérios e desenvolveu várias iniciativas como por exemplo o guia de boas práticas a nível de hotelaria, ao qual se deverão seguir outros relacionados com restauração, agências, transportes, etc., e sessões informativas junto ao setor turístico para a sua sensibilização

2) Embora não seja um segmento de mercado tido em conta no Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), existe, apesar de tudo, interesse no TA por parte do TP?

Hoje em dia, não ter o TA em conta é burrice. O TA é muito abrangente e não se pode dizer que seja um mercado: é um segmento alargado e cruza-se com tudo o resto. Na revisão do PENT já irá aparecer. O TA está nas prioridades identificadas pelo governo de Portugal onde nós estamos envolvidos através de um Plano de Ação que permite abranger todo o país e de acompanhamento, por exemplo, na divulgação da praia acessível.

3) Quais são as potencialidades deste tipo de turismo para Portugal, e nomeadamente para Lisboa?

O nosso trabalho relaciona-se com a divulgação das potencialidades deste tipo de turismo, pois é preciso convencer os agentes económicos de que ele vale a pena. E a abordagem para sensibilizar o empresário é o lucro, e não ajudar os outros.

Deve começar-se pelos centros históricos. Esse é um bom caminho e Lisboa é uma cidade histórica. Mas devemos ter atenção, pois nós queremos tudo à grande e não pensamos que há património que não deve ser adaptado à força. Tem de haver compromissos. Os nossos arquitetos dão opiniões quando fazem as vistorias.

4) Quais as estratégias do turismo de Portugal para a implementação do TA?

O TP colabora com outras entidades no sentido de dar a informação e proceder à sensibilização. No TP existe uma Comissão Técnica, a Comissão 8, que se relaciona diretamente com o Turismo Acessível.

5) Mas a nível da hotelaria verificam-se grandes falhas a nível da acessibilidade. Porquê?

Está em preparação uma norma para o Turismo Acessível a nível dos estabelecimentos hoteleiros que, apesar de não ter o carácter vinculativo dum documento legal, tem um cariz mais estrutural que permite a certificação da qualidade seguindo as normas ISO (International Organization for Standardization).

Mas temos de ter em atenção que um processo de certificação de qualidade é voluntário e dispendioso, enquanto que um certificado de acessibilidade é mais económico, como é o caso do Selo das Cidades e Vilas com Mobilidade

6) No vosso site aparece uma listagem de hotéis e restaurantes acessíveis que não me parece oferecer informação fiável. Como é isso possível?

A informação que se encontra no *site* é da responsabilidade das próprias entidades hoteleiras e restaurantes, que no-la enviam. Deveria certamente haver uma política de maior veracidade relativamente a essas informações. Também se deveria aumentar a exigência dos critérios de definição de acessível, pois, como sabe, a interpretação de acessível é relativa.

7) Quem, em última análise, controla a acessibilidade dum hotel quando este é inaugurado?

A CML controla a acessibilidade em termos de projeto e o Turismo de Portugal é responsável pelo funcionamento dessa acessibilidade, tendo muitas vezes de aconselhar algumas alterações no sentido de poder atribuir a categorização.

h.3 – CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA

Entrevista realizada em Janeiro de 2013 ao responsável do Núcleo de Acessibilidade da Câmara Municipal de Lisboa (CML), Arquiteto Pedro Homem Gouveia, assistido pelo Arquiteto Jorge Falcato Simões.

1) Desde quando tem a CML um Departamento de Acessibilidade, e quais as suas funções específicas?

A CML desde longa data que se preocupa com estas questões de acessibilidade: já nos anos 80 encontramos duas Posturas Municipais que visavam o rebaixamento dos passeios. Em 1983, com a 17ª Exposição Europeia de Arte Ciência e Cultura, que teve lugar em Lisboa de Maio a Setembro, obrigou a um cuidado maior relativamente às zonas públicas de modo à cidade poder receber os seus visitantes. Houve uma sensibilização para estas questões de acessibilidade. Em 1986, a CML participou da Comissão Cidade Aberta, e em 1991 esteve envolvida no primeiro programa Casa Aberta e na operação Emprego para Pessoas com Deficiência, juntamente com a Fundação Liga. Ao longo dos anos 90 verificaram-se várias ações de formação interna. Em 1997 foi feito o primeiro levantamento sobre acessibilidades; em 2000 a CML organizou o Encontro Internacional sobre Autonomia e Acessibilidade. no âmbito de uma Cidade para Todos. No mesmo ano de 2000 de foi criado o Núcleo de Acessibilidade Pedonal, que deu continuidade aos trabalhos, tendo estado envolvido no Projeto Design para Todos e na Adaptação da quinta Pedagógica dos Olivais. Em 2008, o núcleo foi refundado e passou a pertencer ao Pelouro da Mobilidade. Em 2009 houve uma deliberação que decidiu a elaboração dum Plano; mais tarde foi feita a nomeação da respectiva equipa. No fundo, o Núcleo de Acessibilidade Pedonal articula com os vários organismos (cerca de 40) as questões da acessibilidade na cidade.

2) Diz que já desde os anos 80 se iniciou um processo de sensibilização sobre as acessibilidades; inclusive fala-se no esboço dum primeiro Plano, que não foi avante. O que se passou para ainda estarmos nesta situação?

Houve sempre uma falta de definição de prioridades e falta de consciência. Fala-se, todos dizem que é importante, mas nada avança. A sua divulgação ficava limitada, e principalmente a acessibilidade era uma política para a deficiência e não para a cidade. Mesmo dentro da própria CML a acessibilidade estava num pelouro que nada tinha a ver com obras, só mais tarde passou para a Mobilidade. O próprio Projeto Cidade Aberta, que reunia diversos departamentos, era dirigido pela Delegação da Ação Social, não tendo facilidade de intervenção direta. Só depois entrou para o Departamento Urbano. O atraso que verificamos hoje deve-se em parte à falta de conhecimentos técnicos e em parte a inércia. Apenas em 2007, nas ações de sensibilização que realizámos, tivemos pela primeira vez uma plateia de arquitetos, o que foi muito importante, pois logo no projeto se deve pensar estas questões, de modo a implementar a acessibilidade. Também a falta de legislação foi uma condicionante mas, mesmo depois de sair o decreto-lei 123, em 1997, se continua a ter a ideia de que a lei é utópica e não se cumpre porque não dá para adaptar. Verifica-se assim a existência de compromisso político, mas esse compromisso não se traduz em ações concretas. O desconhecimento também leva a preconceitos e parte-se do princípio de que a cidade é muito

íngreme e por isso não se pode adaptar. Sabe que apenas 10% das vias da cidade possuem uma inclinação superior a 8%? Para além do fato de se argumentar sempre que é caro adaptar, o que nem sempre se verifica.. Mas na verdade é preciso é planejar.

3) No seguimento do que já era sugerido pelo decreto-lei 123/97, neste momento está na forja um Plano de Acessibilidade Pedonal. Quando sairá?

Já há algum tempo que está a ser feito este Plano, que deverá sair ainda em 2013. Mas há que ter cuidado na sua execução, pois a CML não tem tido muito boas experiências no que respeita aos planeamentos. Este Plano apresenta uma componente estratégica que implica um diagnóstico global, perceber as políticas a seguir e estabelecer um conjunto de ações que tenham impacto. Para que Lisboa se torne mais acessível, é preciso que a CML altere o seu funcionamento e que invista. Temos de responsabilizar todos os departamentos pela acessibilidade, pois ela é transversal. O objetivo principal de todos deverá ser *Eliminar Barreiras e Evitar Criar Novas Barreiras*: para isso tem de haver um esforço conjunto. Todos nós fazemos a Cidade. Veja-se por exemplo o Plano de Barcelona, onde a acessibilidade deixou de ser um problema de alguns (deficientes) para passar a ser um fator de sustentabilidade, e por isso um problema de todos. Hoje há uma forte pressão da sociedade civil nesse sentido, e os orçamentos já devem contemplar a eliminação de barreiras.

4) É o Núcleo de Acessibilidades que fará a fiscalização da implementação do Plano e das obras com ele relacionadas?

Há pouco não lhe disse quais eram as funções específicas deste Núcleo de Acessibilidade, o qual tem como missão gerar conhecimento, disponibilizar esse conhecimento e dar apoio técnico (consultoria e formação). É complicado conjugar todos os núcleos da Câmara Municipal que estejam implicados no processo da implementação das acessibilidades. Tem de haver uma Coordenação – o que é diferente de Centralização. O erro cometido no passado foi esse; tem portanto de haver uma descentralização. A centralização resultou numa desresponsabilização de todos os outros departamentos. Assim, para que as obras sejam bem feitas e contemplando a acessibilidade, é preciso clarificar de quem é a responsabilidade; dar formação e dar ferramentas. Tem de haver uma outra forma de agir.

5) Não se podendo implementar simultaneamente a acessibilidade em toda a cidade, haverá eixos preferenciais para as intervenções?

É utópico querer implementar logo duma vez as medidas do Plano por toda a cidade, até porque o seu prazo será de cinco anos, entre 2013 e 2017. Esse será um trabalho gradual e certamente que teremos de definir os pontos principais por onde iremos começar. Não lhe sei dizer neste momento quais são. Mas posso dizer-lhe que o Plano tem três objetivos, que são: a) impedir a criação de novas barreiras (através da formação e da fiscalização); b) adaptar, de forma progressiva, as edificações existentes; e c) mobilizar a Comunidade – o que é especialmente importante a nível do turismo. O Plano inclui 5 áreas: Via Pública, Equipamentos Municipais, Transportes Públicos, Fiscalização de Particulares e Desafios transversais, onde se inclui o turismo acessível. Todos os estudos e avanços do Plano estarão *on-line*, pois pretende-se ter grande visibilidade.

6) A CML está a par daquilo que se vai fazendo no estrangeiro, até porque me falou do Plano de Barcelona. Qual a sua ligação ao Turismo de Lisboa?

Sim, tentamos estar a par do que se faz na Europa e fazemos parte de algumas organizações, embora por motivos financeiros não estejamos tão ativos como deveríamos. O turismo de Lisboa será uma das entidades com as quais trabalhamos em parceria e acreditamos que, a nível do turismo, este Plano terá grande impacto, trazendo grandes melhorias para a oferta da cidade.

h.4 – Associação de Turismo de Lisboa (ATL)

No dia 14 de Julho de 2015, realizámos uma entrevista ao Coordenador do departamento do Observatório da ATL, Dr. André Barata Moura, no intuito de conhecermos o posicionamento desta entidade relativamente ao Turismo Acessível, tendo em conta a importância que este organismo tem na promoção de Lisboa como destino turístico.

1) Qual é o posicionamento da ATL perante o recente fenómeno do turismo acessível? A ATL tem preocupações nesse campo?

Nós estamos mais ligados à promoção e acreditamos que a acessibilidade na cidade não deve ser só para o turista. Nós do lado do turismo temos consciência que há muito por fazer, a nível físico não é? e sabemos que a Câmara está a desenvolver um trabalho nesse campo e, obviamente, desde que o trabalho estrutural, que não nos compete a nós, estiver feito, já podemos trabalhar a parte da promoção propriamente dito, que é mais o que nos diz respeito. É claro que temos preocupações e em termos de acessibilidade temos consciência de que há muito por fazer. É ainda preciso mudar muitas coisas.

2) A ATL têm participado de algum modo ativo nessa mudança?

Temos tentado estar a par do que se vai fazendo, inclusive associámo-nos à Câmara num projeto que esta tem em mãos, para criar um guia de acessibilidades, que consideramos ser um projeto interessante. A relação próxima com a Câmara é na nossa opinião uma forma de começar. Este projeto diz mais respeito às cadeiras de rodas e levará certamente o seu tempo mas contribuirá para dar a conhecer melhor a oferta acessível da cidade, embora o grande problema seja definir o que é uma oferta acessível. Desenvolvi alguma pesquisa pois houve indicações superiores para nos debruçarmos sobre essa questão das acessibilidades e verifiquei que cada um faz o que pensa. Mesmo ao nível em termos internacionais não há consenso sobre o que é uma oferta acessível e como nós não somos especialistas no assunto estamos à espera. O que nos interessa é que essa tal acessibilidade esteja em campo. Nós queremos que haja acessibilidade, isto é, que a acessibilidade seja implantada e então nós trataremos da sua divulgação.

3) Mas esse projeto do mapa de acessibilidades está a avançar com a vossa colaboração?

Aproveitámos um pouco a ideia do Arquiteto Pedro Homem Gouveia do núcleo de acessibilidades e junto com o Turismo de Portugal avançámos. Considerámos que começar por

Lisboa é sem dúvida um bom começo. Mas as coisas são muito complicadas pois o levantamento das acessibilidades não existe e o que existe em termos de acessibilidade está tudo muito disperso e pior ainda, executado com ideias diferentes.

4) Verifica haver procura dessa informação sobre as acessibilidades de Lisboa?

Esporadicamente, somos questionados sobre o assunto, mas a divulgação é feita mais ao nível privado. E havendo procura desse tipo de informação, nós não gostamos de não ter resposta. Mas não podemos dizer que temos acessibilidades sem ter o que oferecer.

5) Mas em Lisboa já encontramos alguma oferta acessível e não parece que a ATL dê a conhecer essa oferta. Porquê?

Lá voltamos nós à mesma questão, cada cabeça sua sentença. Há coisas que são acessíveis mas será que estão bem? Estamos numa fase em que se respeita a lei que existe, de modo a cumprir certos requisitos. Eu acredito que cumpram a lei mas será que isso chega? O que é de lei é de lei, não será necessário ir para além disso? Quando se quer pegar nisso a uma escala maior é muito difícil trabalhar. Nós não podemos dizer que Lisboa é um destino acessível sem o ser. Não dispomos dessa informação e não podemos mentir às pessoas, não podemos enganar as pessoas. Por isso, para nós podermos fazer divulgação é preciso que muita coisa seja feita antes, para a qual nós não temos competências. Para podermos ser mais ativos nesse campo tem primeiro que se desenvolver muita coisa.

6) Como por exemplo?

Temos de encontrar primeiro instrumentos, critérios minimamente uniformes e não nos cabe a nós esse trabalho, por isso tivemos indicações para esperar. Sabe que isto das acessibilidades é um campo de negócio para muitos.

7) Verifiquei que nos postos de informação para além dos próprios equipamento não serem muito acessíveis, também a informação que era dada não seria a melhor. A ATL dá formação sobre as acessibilidades aos seus colaboradores? Ou poria essa hipótese?

Não, não temos em vista dar formação.

8) Porque não consideram suficientemente relevante o número de pessoas que apresentam necessidades especiais?

Não, porque não temos esse hábito de dar formação. Do ponto de vista pessoal não considero o turista com mobilidade reduzida como um segmento em si. É um cidadão como outro qualquer só que precisa de outro tipo de apoio. Não vou por isso criar um segmento específico ou um grupo alvo da nossa promoção, pois não considero correto.

9) Então não considera correto a existência de oferta específica para essas pessoas, como por exemplo, os serviços de agências de viagem que são direcionadas para esses visitantes?

Uma vez que tudo isto envolve alguma especialização, é correto haver uma oferta específica. Não é qualquer um que consegue responder a alguns tipos de necessidade. Mas o caso do turismo acessível é muito complicado. Por exemplo, nós normalmente quando não há critérios

unânicos até conseguimos encontrar soluções, mas neste campo é tudo tão vago e disperso, que nós não sabemos o que fazer e como fazer.

10) A ATL tem tido algum feed back de visitantes com mobilidade reduzida que tenham estado em Lisboa?

A nível das acessibilidades não me parece que tenhamos recebido algumas queixas, também não sei até que ponto essas pessoas não estão já habituadas às dificuldades e acabam por não se queixar. Também nunca nos debruçamos sobre este tipo de turista, pois só nos interessa os grupos alvo e não questionamos as pessoas sobre as acessibilidades. As suas motivações são idênticas o que é mais uma razão para não as tratarmos como um segmento.

11) A falta das acessibilidades de momento poderá prejudicar a imagem da cidade como destino turístico? E futuramente como poderiam superar essa falha?

Claro que é importante para a cidade como destino turístico ter acessibilidades. Mas, como já disse, primeiro de darmos a imagem de uma cidade acessível, ela tem de ser acessível. Ainda não nos debruçamos sobre a forma como trabalharíamos essa informação. Primeiro, temos de criar as condições de acessibilidade e a informação deve estar minimamente organizada e depois poderíamos coloca-la num site tipo visitlisbon, o que é relativamente fácil, para que todos possam aceder a ela. Mas todo o trabalho de base tem de vir de fora e nós de momento só podemos estar atentos pois não temos capacidade para fazer outra coisa. Depois da acessibilidade existir até a podemos potenciar e estamos interessados nisso para assim dar uma melhor imagem de Lisboa.

I)“Conversas como utente” EM POSTOS DE TURISMO

Sendo os postos de turismo locais onde as pessoas se dirigem em busca de informação pertinente para uma boa experiência turística, achámos importante saber até que ponto os funcionários tinham conhecimento sobre as acessibilidades na cidade. Assim a investigadora dirigiu-se, como utente, a diversos postos onde colocou algumas questões que qualquer visitante em cadeira de rodas sentiria necessidade de colocar, como por exemplo: Onde ir? e Como ir? O resultado destas conversas informais, onde algumas vezes o investigador nem sequer se identificou como tal, colocam-se assim entre a entrevista e a observação participante.

i.1 – Restauradores

No dia 22 de Agosto de 2012, a investigadora dirigiu-se ao Posto de Informação nos Restauradores e perguntou como alguém em cadeira de rodas se poderia deslocar e o que poderia visitar em Lisboa.

As respostas foram muito vagas e demonstravam insegurança.

Disseram-nos que, para as deslocações, se poderia utilizar o Metro; o elétrico antigo, embora muito bonito, nem pensar. Quanto ao elétrico 15, para Belém, não tinham a certeza se alguém de cadeira de rodas o poderia realmente utilizar.

Relativamente ao que se poderia visitar foi-nos dito que, em geral, os monumentos e museus são acessíveis; evidentemente que, pela sua localização, o Castelo [de S. Jorge] de S. Jorge é complicado, mas aí existe uma cadeira de rodas para emprestar.

Relativamente a restaurantes, fomos informados de que não é fácil, pois encontram-se em edifícios antigos com degraus à entrada e onde não há casas de banho acessíveis, pois normalmente estas encontram-se na cave.

Quando se colocou a pergunta das casas de banho públicas adaptadas, disseram-nos que as casas de banho públicas não são fáceis de encontrar e «Nem sequer se encontram para as outras pessoas, quanto mais para alguém de cadeira de rodas ...»

Quando a investigadora lhe afirmou que havia uma casa de banho pública adaptada no Pátio da Galé, a menina (muito simpática) confundiu o público com o grátis, dizendo que aí se tinha de pagar.

Fomos ainda aconselhados a visitar o *site* www.lifecooler-travel.com, para aí obtermos mais informação.

(É claro que assim o fizemos, mas não obtivemos qualquer informação sobre acessibilidades).

i.2 – Rua Augusta (posto temporário)

Nesse mesmo dia 22 de Agosto, em que na Baixa havia grande afluência de turistas, a investigadora encontrou um pequeno posto do Turismo de Lisboa em plena Rua Augusta, onde se dirigiu para perguntar onde poderia encontrar casas de banho adaptadas. A

funcionária, menina jovem e muito simpática, não sabia onde se encontravam casas de banho públicas na zona e aconselhou a ir a um café em frente.

Relativamente à pergunta seguinte, sobre o que recomendaria a visitar com alguém de cadeira de rodas, fomos informados de que poderia consultar no *site* de cada local se este era ou não acessível, e lamentava não ter mais informação para dar.

Comentou que era pena não haver uma publicação sobre os locais acessíveis, para poderem dar melhor informação nos Postos de Turismo.

i.3 – Terreiro do Paço

Igualmente no dia 22 de Agosto, a investigadora, insistindo na sua pesquisa sobre a qualidade da informação fornecida nos Postos de Turismo, dirigiu-se ao Posto de Informação do Terreiro do Paço, onde deparou logo à entrada com um degrau de 8 centímetros, que constituiria logo um obstáculo à obtenção de informação por parte de alguém em cadeira de rodas. Ao ser informada que se poderia aceder por uma entrada lateral, dirigiu-se para a mesma, verificando que não tinha qualquer sinalização.

Quando finalmente chegou ao Posto de Turismo, deparou-se com um balcão de 115 cm de altura, o que se tornaria noutro obstáculo a alguém de cadeira de rodas.

Perante a pergunta sobre os locais possíveis de visitar por alguém que estivesse numa cadeira de rodas, foi a investigadora informada de que lamentavam, mas não tinham qualquer guia com essa informação disponível.

A Investigadora foi então aconselhada a procurar informação no *site* da agência de viagens Accessible Portugal ou então no *site* do Portugal Acessível.

i.4 – Aeroporto

Em Outubro de 2011, a investigadora, que na altura se começava a interessar por estes assuntos de acessibilidade, dirigiu-se ao Posto de Turismo localizado junto às Chegadas do Aeroporto de Lisboa, e perguntou o que poderia ser aconselhado a visitar a qualquer turista que chegasse a Lisboa em cadeira de rodas.

Fomos então informados de que a informação era dada caso a caso, isto é, se esse turista estivesse interessado em visitar um ou outro monumento, eles poderiam contactar esse local, a fim de saber as respectivas condições de acessibilidade.

Disseram-nos que o Metro tinha algumas estações adaptadas e que existiam carreiras de autocarros também adaptadas, inclusive o *Aerobus*.

Também fomos informados da existência de uma empresa de carros e *minibuses* para alugar que também eram adaptados, sendo assim possível organizar facilmente um *transfer* ou um *tour* pela cidade. O único problema é que os motoristas não dariam grandes explicações, pois não eram guias.

(Quando mais tarde contactámos a empresa em questão, fomos informados de que já haviam transportado pessoas em cadeira de rodas, mas que nunca tiveram carros adaptados).

Quanto aos museus, a informação que obtivemos foi que, na sua maioria, já eram preparados para receber cadeiras de rodas, assim como grande parte dos hotéis.

Relativamente a restaurantes, fomos informados de que os novos restaurantes da Praça do Comércio certamente já teriam casas de banho adaptadas, assim como os restaurantes dos Centros Comerciais, ou então aqueles que pertencem às cadeias Capricciosa ou Portugália.

(Quando a investigadora se mostrou admirada pela informação bastante mais precisa sobre restaurantes, foi informada de que o funcionário em questão tinha tido de acompanhar, há alguns anos, um pequeno grupo de deficientes, tendo feito nessa altura um pouco de trabalho de campo para saber onde os poderia levar.

i.5 – Belém

Este pequeno posto, que se encontra localizado em frente ao Mosteiro dos Jerónimos, será certamente um dos mais frequentados pelos milhares de turistas que por lá passam.

No dia 18 de Julho de 2012 a investigadora dirigiu-se aí e perguntou o que na zona seria aconselhável visitar com alguém que se deslocasse em cadeira de rodas.

Foi informada de que: “Belém, como é uma zona plana, até talvez seja um dos melhores locais da cidade para se vir com uma cadeira de rodas. O Centro não é de todo aconselhável por causa das colinas...” “Aqui em Belém pode-se visitar os monumentos principais da cidade” e a jovem funcionária disse que “pensava” que se podia entrar sem problemas em todos esses monumentos com uma cadeira de rodas.

Relativamente às casas de banho, disse que nos monumentos certamente se encontrariam, senão podíamos ir a qualquer café...

O único problema da zona, na opinião dessa funcionária, é deslocar-se dum lado para o outro da linha férrea, assim como ir daqui para outras zonas em transportes públicos, pois nem todos os autocarros são adaptados.

Quando questionada qual deles eram adaptados, não sabia, mas poderia tentar ver no *site* da Carris.

Como último comentário fomos informados que Lisboa ainda não é uma cidade preparada para cadeiras de rodas...

No dia 17 de Agosto de 2012, a investigadora dirigiu-se novamente a esse mesmo posto (cujo balcão apresenta a altura de 120 cm, o que não é de todo acessível) e colocou uma série de perguntas:

P: Se lhe aparecer um turista de cadeira de rodas, o que é que lhe aconselha a visitar?

R: Indico-lhe exatamente os pontos que indico aos outros turistas.

P: Mas todos esses pontos, aqui em Lisboa, são acessíveis?

R: Isso não sei, não tenho esse tipo de informação.

P: Se fôr necessário uma casa de banho acessível, onde é que lhes diria para ir?

R: Casa de banho pública só há uma junto aos Coches [Museu dos Coches],mas não sei se dá para cadeiras de rodas, as outras que eventualmente possam existir são nos monumentos e cafés.

P: Se lhe perguntarem se podem participar num tour com cadeira de rodas, o que lhes dirá?

R: Não há *tours* acessíveis e se houver só com os autocarros mais modernos, pois os antigos não são nada acessíveis. Não há muito a fazer a nível de *tours* organizados.

P: Quando aqui se dirige alguém em cadeira de rodas fala aí de cima com essa pessoa?

R: Se fôr necessário posso sair daqui para indicar no mapa os pontos a visitar, mas é muito raro alguém nessa situação se dirigir aqui.

j) FOCUS GROUP A GUIAS-INTÉRPRETES

No dia 12 de Dezembro de 2012 encontraram-se em Lisboa oito guias-intérpretes para trocarem impressões sobre o turismo acessível e as experiências que cada um teve ao longo dos vários anos em que exerce a profissão.

Anabela Ferreira, 42 anos, guia há 30 anos

Tem tido vários casos de turistas alemães com uma ou outra cadeira, mas já acompanhou um grupo holandês com doze cadeiras de rodas, num *tour* de dez dias por Portugal. Tem acompanhado também surdos e cegos.

Vera Lúcia, 48 anos, guia há 28 anos

Tem tido esporadicamente contato com turistas em cadeira de rodas, mas acompanhou um grupo de trinta pessoas, italianos, sendo metade em cadeira de rodas e a outra metade para lhes dar apoio e levá-los a todos os sítios que estavam no programa, inclusive ao Castelo [de S. Jorge], o que ela julgava impossível. «Foi uma experiência que me marcou, pois havia um grande espírito de entreajuda. Tive também uma experiência muito estranha, mas essa com surdos, em que fiz um *tour* a partir dum barco e ninguém me avisou que esses clientes eram surdos. Eu dei os bons dias, e achei estranho ninguém me responder, e comecei a falar, indo todo o tempo em grande “converseta” e só quando parei e eles começaram a fazer gestos, tentando saber quanto tempo de paragem tinham, é que eu me dei conta. É pena as agências não nos informarem destas situações. Tive de me adaptar: pu-los em meia lua e falei devagarinho. Todos têm direito a viajar mas nós devemos ser informadas, para saber como havemos de trabalhar.»

Filomena Santos, 48 anos, guia há 29 anos

Tem grande experiência de turismo religioso em Fátima e Lisboa. «Para nós, guias, estes grupos que têm algumas pessoas de cadeira de rodas permitem aperceber-nos dos obstáculos [que eles enfrentam] e muitas vezes eu começo a sofrer por antecipação. Embora hoje, em muitos monumentos, já haja rampas, o problema ainda é chegar até elas. Uma experiência mais marcante foi um autocarro com sessenta visitantes italianos em que vinham dezanove cadeiras de rodas – e foram a todo o lado, inclusive foram levados em braços até ao mar, na Nazaré. Depois havia a questão do tempo, pois cada vez que se parava eram 45 minutos para descer e 45 minutos para subir, para além do tempo normal da visita. Estas são pessoas que querem ir a todo o lado. As barreiras são muitas e, para além das barreiras físicas, existem as psicológicas, pois muitas vezes as pessoas nos monumentos ainda dizem “Mas o que é que estas pessoas vêm fazer para aqui?” Os autocarros com elevadores são poucos e muito recentes, e os autocarristas não os vêem como grande negócio, por isso há ainda tão poucos. Gostaria de salientar o trabalho dos motoristas dos autocarros, que são fantásticos, ajudando o mais que podem. Depois também faço os barcos com americanos que estão habituados a outras acessibilidades e querem fazer Alfama, o que é complicado, pois é uma barreira muito grande; penso que os clientes não são devidamente informados daquilo que os espera. Mas tenho apanhado imensas pessoas de cadeira a quererem fazer *walking tours*...»

António Gomes, 49 anos, guia há 28 anos

Não tenho grande contato em grupos com cadeiras de rodas, mas tenho a experiência de, há alguns anos, ser sistematicamente chamado por uma agência ligada a cruzeiros que me contratava para eu ajudar essas pessoas a sair do barco, o que era sempre uma aventura. Às vezes dava vontade de os atirar ao rio, pois muitos deles vinham de cadeira de rodas e era complicadíssimo para os descer; e ao chegarem ao cais levantavam-se para subir os autocarros e até andavam... Também tenho às vezes cadeiras num *tour* ou outro, mas é muito esporádico. Felizmente nunca tive uma volta nessa situação.

Marta Martins, 28 anos, guia há 2 anos

Apesar da pouca experiência, já tive vários casos em que acompanhei alguém de cadeira de rodas. Este Verão tive um jovem italiano de dezoito anos com atrofia muscular. Tinha uma cadeira elétrica e conseguiu visitar os Jerónimos – embora no meio de toda aquela gente fosse muito difícil entrar – e reparei que o guarda não ajudou nada a subir a rampa. Há zonas na cidade que foram mais fáceis, como a Expo, embora aí também o piso seja muito trepidante. Também tive uma situação num *tour* normal dum cruzeiro que me marcou muito, por ver a dificuldade do senhor em entrar e sair do autocarro com a esposa ao colo. Claro que eu tenho sempre a tendência em ajudar. Também já acompanhei um grupo de suíços-italianos com uma cadeira de rodas e uma pessoa invisual. A agência só me avisou à última hora; apesar disso tentei que arranjassem um autocarro adaptado, mas não foi possível. Foi um grupo flexível. As quatro pessoas (a da cadeira e o invisual, e respetivos acompanhantes) não podiam, por exemplo, subir ao Castelo [de S. Jorge], e eu aconselhei-os a que dessem uma voltinha pela Baixa e a sentarem-se num dos cafés da Praça do Comércio, que já têm casa de banho adaptada. Seria bom haver um guia de acessibilidades pelo qual nos pudéssemos orientar. Seria uma informação importante para trabalhar. Teríamos as informações práticas.»

Helena Ferreira, 57 anos, guia há 33 anos

«Tenho tido várias experiências, tanto em circuitos abertos como em grupos fechados. Tive um grupo austríaco organizado pela Ordem de Malta que era acompanhado por jovens voluntários. Os chefes ficavam sempre presentes, mas os outros era miudagem, que desapareciam porque iam passear ou iam para as compras, e eu e o motorista é que tínhamos de transportar as pessoas do restaurante para o bar. Os hotéis tinham quartos adaptados e houve até hotéis que criaram rampas para esse grupo, mas esqueceram-se de que os elevadores não davam para as cadeiras elétricas, e estas tinham de ser ligeiramente desmanchadas. Mas não é só as dificuldades arquitetónicas que se apresentam, pois às vezes essas dificuldades partem também dos próprios clientes que, por vezes, não têm a noção das suas limitações e do espaço em que se encontram. Por exemplo, tive um senhor numa cadeira elétrica que gostava de andar com velocidade, e ao atravessar a rua saltou literalmente da cadeira e eu fiquei com um homem de 80 quilos ao meu colo, a gritar para que alguém me ajudasse a sentá-lo de novo. (risos)»

António Lobo, 52 anos, trabalha há 30 anos como guia

«A experiência que tenho com cadeiras de rodas é muito esporádica e acontece principalmente quando trabalho com barcos. Considero Lisboa uma cidade pouco amigável para cadeiras de rodas: não só devido às colinas, mas também devido à calçada. Nota-se uma melhoria grande a nível dos acessos, mas não se encontra grande coerência e há faltas graves. Brincando um pouco, eu, numa primeira impressão, quando me aparece uma cadeira de rodas a vontade que tenho às vezes é de os atirar ao mar, porque vai-me dar um grande trabalho. Nós por vezes estamos extremamente stressados porque temos um programa que devemos seguir, frequentemente com todos os tempos discriminados e depois, devido às cadeiras de rodas que ficam para trás, atrasamos o *tour* e damos cabo dos *timings*, e vimos o nosso trabalho muito dificultado. Muitas vezes não nos acompanham; a solução que encontro é marcar um ponto de encontro junto ao *bus*, de modo a não incomodar os outros clientes. Pois embora as pessoas não o digam, nota-se que ficam aborrecidas por terem de reduzir o ritmo da visita e esperar que se suba e desça a cadeira; e também porque em geral têm os melhores lugares reservados para eles.»

Ana Simões, 43 anos

Terminou o curso de guia-intérprete em 1992 e trabalha desde então como guia, tendo sido também durante algum tempo representante em Lisboa da Falcon (agência de turismo suíça), onde teve a maior parte da sua experiência com cadeiras de rodas. Essa agência tinha uma oferta para esses clientes em Lisboa, e por isso havia da sua parte uma maior sensibilidade para atender as suas necessidades. Inclusive a Rep¹⁰ teve de fazer uma listagem de hotéis e outros locais que fossem acessíveis de acordo com os critérios por eles estabelecidos, o que a preparou muito bem para essas situações.

«A minha experiência mais marcante foi quando uma agência me reservou para realizar um passeio a pé, e chego ao hotel para iniciar esse *tour* e tenho duas cadeiras de rodas. Eles estavam no Hotel Lisboa e o percurso previsto, já com pessoas sem limitações, são quatro horas a pé, sem tempos livres, a subir e a descer as colinas. Como alemães que eram, não dava para fazer grandes alterações e, uma vez que tinham pagado era para ver tudo, a não ser que os clientes dissessem que não queriam. Eu não sabia o que fazer. Eram dois casais. Eu perguntei se sabiam em que consistia a visita que tinham reservado. Expliquei-lhes que tínhamos o Castelo [de S. Jorge], a Sé, Alfama, o Bairro Alto, etc. no programa. Eles disseram que tinham comprado o programa a pé mas que não lhes tinha sido explicado o seu conteúdo, e pensavam que em Lisboa seria possível andar bem, um cliente empurrando os outros. Como tinham Lisboa Card¹¹ eu utilizei alguns autocarros da Carris e consegui transportá-los. O mais difícil era o Castelo, pois o *bus* não tem rampa; quanto muito pode-se utilizar o lancil da praça da Figueira para se entrar, o problema é que no Castelo, quando se chega, não há lancil e temos de tirar as pessoas em peso de dentro do *bus*, como me aconteceu uma vez. Mas isso só foi possível com a ajuda do motorista. Neste caso dos dois casais decidimos ir de táxi. Os programas na maior parte das vezes não são adequados a estes clientes: por exemplo, tive

¹⁰ A representante da agência estrangeira, que pode ser de nacionalidade portuguesa ou estrangeira.

¹¹ Bilhete combinado transporte e monumentos vendido pelo turismo de Lisboa.

uma situação num *tour* a partir dum barco em que fui visitar as caves José Maria da Fonseca e, quando lá cheguei, pedi para abrirem o portão mas as funcionárias não quiseram colaborar e para abrirem o portão tive de as ameaçar com a polícia. Finalmente entraram pelo portão como eu pretendia, mas depois vi-me confrontada com os imensos degraus na sala de prova, que eram intransponíveis, e a outra entrada tinha uma porta demasiado estreita para as cadeiras. Tivemos que encontrar uma solução: as bandejas da prova vieram para cima e o vinho foi servido nos jardins. Mas isto só foi possível porque estava bom tempo. Não se deve vender um *tour* destes para cadeiras de rodas: é um problema para todos e é constrangedor para quem está na cadeira. Eu creio que Lisboa não é uma cidade preparada para cadeiras de rodas. Ainda não é e dificilmente poderá ser, pela sua topografia e arquitetura. Pode-se fazer umas alterações mas, a nível do turismo, o grande erro são as agências de viagem que vendem tudo igual, e se há alterações pedem-nos a nós para fazermos: elas não se adaptam à situação. O mesmo programa serve para todos e o cliente compra sem saber o que vai encontrar. O cliente vem porque lhe disseram que era giro, pois o passa a palavra é muito importante.»

A discussão e troca de experiências prosseguiu, e levantámos uma série de questões aos colegas:

a) *De que forma o não saber pode condicionar o vosso trabalho como guias?*

É importante sabermos pois podemos preparar antes a visita: no caso de serem cegos pedindo autorização para tocarem nas peças, e no caso de cadeira de rodas informando-nos os locais que são acessíveis, procurando os melhores locais de passagem e pedindo que sejam colocadas as rampas; as agências de viagens deveriam dar essa informação previamente.

b) *Quais são, em geral, as dificuldades que encontram perante este tipo de cliente?*

O nosso trabalho tem de ser adaptado no caso de termos cadeiras de rodas, pois leva-se mais tempo e temos de arranjar estratégias para fazer com que as visitas decorram a um ritmo adequado para todos. Por exemplo, tentar que as pessoas de cadeira de rodas fiquem junto a nós quando explicamos, ou então “entreter” um pouco os outros enquanto a cadeira não chega, e ter sempre em atenção se as pessoas de cadeira conseguem passar e nos conseguem ouvir.

c) *Consideram que a população, em geral, se pode considerar sensibilizada para as condicionantes das pessoas em cadeira de rodas?*

Nem sempre, pois como a Marta referiu, às vezes fazem vista grossa, como o guarda à porta da Igreja ou outro no Museu dos Coches, que tentaram não pôr a rampa para não terem trabalho. Ou como esta semana, quando no aeroporto a guia teve de ir pedir à última hora uma cadeira de rodas à My Way, pois a companhia aérea não quis fazer o pedido. Notava-se uma grande má vontade de parte a parte, pois não estavam a trabalhar em equipa, e entretanto o cliente teve de esperar uma hora até vir a cadeira de rodas. O embarque já estava quase a fechar. Esta situação deve ser ultrapassada, pedindo antecipadamente que a

agência requisite uma cadeira de rodas no momento em que fazem a reserva. Mas há também situações em que as pessoas só não fazem mais porque não podem.

d) Como são os clientes?

Há clientes que são maravilhosos e que ficam contente com tudo o que se lhes mostra e faz, e outros que, pelo fato de estarem numa cadeira de rodas, têm uma atitude do género: “Eu tenho este problema e tu tens de me servir”.

e) Como agem as agências?

Por vezes passam a responsabilidade para nós e esperam que a gente se desenrasque. Infelizmente, a maior parte das vezes, os programas não são adaptados a essa situação. Houve quem tivesse um problema com cadeiras de rodas e telefonou à agência a perguntar como havia de fazer e responderam-lhe “não sei o que há-de fazer, mas faz o melhor possível “. E somos nós que estamos perante o cliente...

Há situações em que o cliente fica descontente, como uma situação em que vinham dois casais tendo um o filho numa cadeira de rodas, e tiveram todo o tempo uma carrinha com elevador; mas havia um dia livre em que eles queriam ir a Cascais e Sintra e não tinha sido incluído carro para esse dia. Isto para além de haver problemas entre os próprios casais, em que um estava interessado em pagar a carrinha um dia extra mas o outro nem por isso, e discutiram o preço. Lá se chegou a um acordo e finalmente alugaram o veículo. Só que, como isso não estava tratado desde o início, eu estive o dia todo a servir de intermediária entre cliente, agência e carrinha para estabelecer preços e condições, prejudicando imenso o meu trabalho como guia. Tanto os clientes como as agências deveriam tratar dessas situações antes. Eu não pude fazer devidamente o meu trabalho. Nós somos vítimas destas situações em que temos de nos preocupar com aspetos logísticos que não fazem parte do nosso trabalho.

f) O que é que estes clientes pretendem?

Eles gostam de se sentir incluídos, gostam de se sentir como pessoas normais. Eles gostam de fazer o que os outros fazem.

Para este cliente talvez seja mais importante nós termos flexibilidade e ajudarmos, e tentarmos ajudá-los a chegar aos locais, do que aquilo que explicamos.

Pretendem que a gente tenha uma atenção especial, um carinho especial.

Quando temos um grupo em que há algumas cadeiras de rodas, devemos ter a sensibilidade de deixar a cadeira ficar à frente para poderem ouvir. Devemos também sensibilizar os outros. O guia deve-se posicionar junto à cadeira.

g) Quais as cadeiras com as quais se torna mais fácil de trabalhar?

As manuais, pois as elétricas são muito pesadas e maiores, custam a pôr na

bagageira, ocupam mais lugares. Chegamos a ter um outro autocarro só para transportar as cadeiras elétricas; no aeroporto também são mais complicadas, tem de se retirar a bateria.

Os clientes de cadeira de rodas, quando são jovens é devido a acidente ou de nascença, enquanto que os mais velhos estão muitas vezes em cadeira de rodas devido ao próprio desgaste da idade, e são mais dependentes. Uma pessoa que nasce com deficiência tem mais capacidade de adaptação, desenvolve mais estratégias.

h) Os guias devem ajudar ou não?

O grande problema é ir à casa de banho e não pode ser a guia a ajudar, muitas vezes até por uma questão de intimidade.

Os acompanhantes são muito complicados: muitas vezes são piores do que a pessoa em cadeira de rodas. O acompanhante muitas vezes pagou o bilhete e acha que tem o mesmo direito dos outros, e esquece-se que tem de ajudar [a pessoa em cadeira de rodas]: os outros clientes não têm obrigação e a guia também não. Há também pessoas que têm vergonha de empurrar a cadeira de rodas. Eu, por vezes, sou capaz de levar a pessoa na cadeira. Devemos no entanto considerar que é uma responsabilidade empurrar uma cadeira, e se algo corre mal, é um problema. O facto de movimentar uma cadeira de rodas é uma responsabilidade, pois podemos ter um acidente: é complicado.

Devemos ter atenção de não dar só atenção a essa pessoa. Temos de nos adaptar ao grupo e, se é um grupo de pessoas em cadeira de rodas, temos um certo procedimento; mas se é apenas uma pessoa ou duas, não podemos dar só prioridade a esses casos. Há uma diferença muito grande entre grupos tipo Unitalis, que é uma instituição vocacionada para ajudar pessoas com dificuldade: que vêm com um espírito diferente, são grupos religiosos e toda a gente ajuda. A coisa é diferente nos outros grupos, dos chamados turistas “normais” que se deparam com a situação de haver alguém em cadeira de rodas e as pessoas não se conhecem: pode acontecer serem solidários ou não.

As próprias pessoas são conscientes do que podem ou não fazer, não podemos transformar uma pessoa com limitações numa pessoa normal. Eles devem ser informados e para depois tomarem decisões. O guia deve encontrar as melhores soluções perante as dificuldades. Agora o essencial é a informação correta e atempada.

i) Que tipo de programa é que se devem oferecer? Mais panorâmico ou com visitas?

Eles gostariam de ver aquilo que é mostrado aos outros mas precisam de outras condições. Não podemos fazer com estes clientes as visitas no mesmo tempo que fazemos com os outros, e as agências não devem vender o mesmo programa que vendem aos outros.

Deve haver a preocupação, logo à partida, em adaptar o programa ao cliente: há zonas da cidade que são mais aconselháveis, como Belém, a Expo e a Praça do

Comércio.

O problema é que atualmente se vai mais pela quantidade e não pela qualidade; e resulta mal, pois nestes casos deveria prevalecer a qualidade. Também o bom senso deveria ser um elemento importante. O problema é que quem faz os programas está atrás duma secretária e não conhece o campo. Também às vezes há mais problemas porque quem faz o curso de formação são os diretores e não quem está em frente ao público.

Mesmo com os grupos da Unitalis, que à partida são vocacionados para as pessoas com mobilidade reduzida, temos situações que não deveriam acontecer, como almoços marcados em restaurantes onde é quase impossível entrar, e nem pensar em ter casa de banho adaptada!

Há substituições de pontos no programa que são soluções ideais para estes casos. Por exemplo, em vez do Castelo [de S. Jorge], que é um desgaste, podemos ir ao Cristo Rei. Mas nem sempre é fácil arranjar substituições e nem sempre é possível, pois provoca alteração aos programas e não podemos alterar percurso dos autocarros.

Nós fomos preparados para outro tipo de turismo e a nossa formação a este nível vem da prática. Temos de aprender no momento como conduzir uma cadeira, saber como se trava, como se fecha, como é que devemos movimentar as pessoas. Como podemos ajudar, pois há pessoas que vêm sozinhas.

A reação das pessoas sem mobilidade reduzida a quem é dado um quarto adaptado normalmente é negativa, chegando este a ser recusado. As pessoas não aceitam ainda. O mesmo se vê quando há filas para os WC e as pessoas não utilizam os WC adaptados.

É importante explicar o programa para o dia seguinte, e para estes clientes essa informação é ainda mais importante, pois há pessoas que talvez não possam fazer tudo e querem outras opções. Isso ajuda imenso nos grupos com mobilidade reduzida. Se fôr só uma pessoa, podemos aproveitar para falar com ela em particular para explicar o que se vai passar.

Há diferenças de comportamento em relação às nacionalidades: o francês não é tão humano, não gosta de esperar e diz que não tem que esperar. O alemão não diz nada mas, se tiver que esperar muito, acaba por ir por conta dele, não tem paciência de esperar. Os brasileiro organizam-se entre eles para se ajudarem. Os americanos esperam e compreendem a situação.

Trabalhar com estes grupos pode ser um desafio, mas quando chega ao fim sinto-me duplamente feliz, não só pelo trabalho de guia mas por aquilo que eu consegui que essa pessoa conseguisse ver.

j) O que é para vocês necessário modificar urgentemente em Lisboa para poderem trabalhar melhor com este tipo de cliente?

A cidade não é fácil mas é preciso WC, rampas como deve de ser, melhores pavimentos.

As casas de banho são sempre um problema, pois são difíceis de encontrar e às vezes, quando existem, estão a ser utilizadas para outros fins. E este é realmente

um ponto importante. Temos de aproveitar os Centros Comerciais e a maior parte dessas casas de banho encontram-se agora na Praça do Comércio. Há muitas pessoas nos grupos que usam fraldas, para não terem necessidade de casas de banho que não encontram.

A nível dos hotéis há problemas, porque muitas vezes não existe um número suficiente de quartos no mesmo hotel, o que é uma preocupação se vêm várias cadeiras num grupo. Depois há hotéis que se encontram em locais difíceis para parar o autocarro e retirar a cadeira, pois leva tempo. A própria polícia nem sempre ajuda. Também há o problema das banheiras em quarto adaptado. Acontece às vezes as pessoas não tomarem banho por esse motivo. Por outro lado, há clientes que preferem banheira, pois se os duches não estiverem bem construídos e não escoarem bem a água, esta pode fazer com que as pessoas escorreguem. No hotel Corinthia não há banco na banheira, dizem que por razões de segurança (um dos guias contou que teve de levar um de casa da mãe, para o cliente poder tomar banho).

São essenciais as rampas; o pior é que algumas já existentes são tão inclinadas que, se nós não ajudamos, eles escorregam para trás. Por vezes estão mal feitas – embora na maior parte das vezes sejam feitos estudos prévios, que custam mais do que a própria rampa. Dá-se a situação de haver rampas, mas às vezes o problema é chegar até elas.

k) Acham que o cliente ficaria satisfeito com a acessibilidade parcial ou terá de ser toda a cidade?

O cliente já ficaria satisfeito se os pontos principais fossem acessíveis, pois adaptar toda a cidade é utópico. Quem vive na cidade já terá uma outra perspetiva, mas para o turista já chegaria. A cidade tem de apresentar o mínimo de acessibilidade e devia ter mais informação sobre as acessibilidades. E as outras cidades também têm problemas, não é caso único o de Lisboa.

l) Como é trabalhar com estes grupos?

É mais exigente, dá mais trabalho e temos ritmos diferentes, não temos de visitar tudo por atacado.

No início, quando comecei a trabalhar com os grupos com clientes em cadeira de rodas, tinha um enorme desgaste físico e também psicológico, pois acabava o dia a chorar, pensando no drama de algumas daquelas pessoas. Com estes clientes acabamos por fazer coisas para além do campo profissional, acabamos por ajudar, mas temos de estabelecer limites para nos protegermos.