WP2: RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIAS

INCASA - INCLUSIVE CAMINO DE SANTIAGO: UMA JORNADA ACESSÍVEL PARA TODOS

Cofinanciado pela União Europeia

"Financiado pela União Europeia. As opiniões e pontos de vista expressos são, no entanto, da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente os da responsabilidade do Instituto da Juventude (INJUVE). Nem a União Europeia nem o INJUVE podem ser responsabilizados por esses conteúdos." **Projeto número: 2023-2-ES02-KA220-YOU-000185306**

Esta obra está licenciada sob a Licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-PartilhaIgual 4.0 Internacional. Para consultar uma cópia desta licença, visite; https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/.

INCLUSIVE CAMINO DE SANTIAGO

Índice

Prefácio 1

Enquadramento Teórico 2

Jovens com deficiência na Europa 3

O Caminho de Santiago para pessoas com deficiência 4

Recomendações para pessoas com deficiência e para os organizadores do Caminho de Santiago 5

Recomendações para hotéis, restaurantes e outros prestadores de serviços 9

Recomendações para a reflexão pós-viagem 12

Literatura complementar 14

Conclusões 15

Anexos 17

Cofinanciado pela União Europeia

"Financiado pela União Europeia. As opiniões e pontos de vista expressos são, no entanto, da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente os da responsabilidade do Instituto da Juventude (INJUVE). Nem a União Europeia nem o INJUVE podem ser responsabilizados por esses conteúdos." **Projeto número: 2023-2-ES02-KA220-YOU-000185306**

Esta obra está licenciada sob a Licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-PartilhaIgual 4.0 Internacional. Para consultar uma cópia desta licença, visite; https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/.

Prefácio

Recomendações para Melhorias constitui a continuação do nosso estudo preliminar (Pathfinder research) sobre os obstáculos e necessidades dos jovens com deficiência no contexto das viagens. Este documento reúne um conjunto de recomendações e orientações destinadas a apoiar jovens com deficiência a viverem uma experiência de viagem bem-sucedida. As recomendações aqui apresentadas visam melhorar a acessibilidade da peregrinação do Caminho de Santiago.

Estas propostas serão partilhadas com prestadores de serviços locais e organizações, contribuindo para os esforços mais amplos de tornar a peregrinação mais inclusiva.

Neste documento, apresentamos recomendações que derivam diretamente dos nossos grupos-alvo: jovens com deficiência, associações que com eles trabalham, cuidadores, formadores, entre outros.

O principal objetivo do projeto INCASA é promover a acessibilidade e a participação de jovens com deficiência nas experiências de peregrinação e de viagem associadas ao Caminho de Santiago.

Enquadramento Teórico

No nosso projeto, utilizamos o **modelo social e o modelo de direitos humanos** como base para a conceção dos resultados e atividades destinadas a pessoas com deficiência.

No modelo social, a sociedade é considerada responsável por criar barreiras para as pessoas com deficiência, em função da forma como está organizada. No caso do Caminho de Santiago — que envolve viagens e atividades ao ar livre — as pessoas com deficiência não conseguem participar plenamente porque os transportes, o alojamento, os restaurantes e as próprias rotas do Caminho não são totalmente acessíveis.

Já na abordagem baseada nos direitos humanos, é fundamental reconhecer os direitos das pessoas com deficiência, que não podem ser discriminadas.

A **inclusão** corresponde a um ambiente e a uma sociedade onde todas as pessoas, independentemente das suas características ou capacidades, são participantes ativos na vida quotidiana. A diversidade deve ser encarada como a norma na sociedade moderna.

Qual é a definição de **deficiência**?

A Organização Mundial da Saúde[1] (2001) distingue entre:

- deficiência (*impairment*): "qualquer perda ou anomalia de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatómica";
- incapacidade (*disability*): "qualquer limitação ou ausência, resultante de uma deficiência, da capacidade de realizar uma atividade de forma ou dentro do intervalo considerado normal para um ser humano" (European Forum on Disability, 2009).

[1] https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/youth-and-disabilities

Jovens com deficiência na Europa

O nosso projeto centra-se principalmente nos jovens com deficiência e na sua participação no Caminho de Santiago ou em atividades ao ar livre semelhantes. De acordo com o Eurostat, 27% da população da União Europeia apresenta algum tipo de deficiência; no caso das mulheres, este valor aproxima-se dos 30%. Os desafios enfrentados por mais de um quarto da população devem ser reconhecidos pela sociedade e pelos decisores políticos[2].

Pessoas com deficiência por grupo etário em 2023[3] :

- Dos 16 aos 19 anos: 6,9%
- Dos 20 aos 24 anos: 9,4%
- Dos 25 aos 34 anos: 11,6%
- Dos 35 aos 44 anos: 14,7%
- Dos 45 aos 64 anos: 26,8%
- Com 65 anos ou mais: 51,7%

A partir destes dados é evidente a urgência de remover as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência.

Entre os múltiplos obstáculos, destacam-se aqueles relacionados com a mobilidade e as viagens. Todos os anos, na União Europeia, pessoas com deficiência enfrentam dificuldades ao embarcar em aviões, comboios ou autocarros, ou chegam ao seu destino para descobrir que os seus dispositivos de apoio foram danificados, sem qualquer perspetiva de compensação justa. Verificam-se os mesmos problemas de acessibilidade em alojamentos, restaurantes, cafés, atrações turísticas e outros serviços associados ao turismo e ao lazer.

---

[2] https://www.socialeurope.eu/persons-with-disabilities-removing-the-barriers

[3] https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/hlth_silc_12__custom_12991083/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=ea0144d5-bcc7-49fb-9553-d857fbec7ea7

O Caminho de Santiago para pessoas com deficiência

Há registos de peregrinos que se dirigiam a Santiago de Compostela desde a Idade Média, com a esperança de se curarem e encontrarem alívio para os seus males.

Atualmente, existem percursos do Caminho, como o Caminho Francês (nas rotas da Castela e Leão e da Galiza), que foram adaptados para todos, permitindo que pessoas com diferentes tipos de deficiência possam viver esta experiência única.

Há também organizações como a *DisCamino de Santiago* (https://discamino.org), que promovem a prática de atividade física em pessoas com deficiência e ajudam todas as pessoas, independentemente da sua condição, a completar a peregrinação até Santiago de Compostela.

O turismo afeta as pessoas com deficiência de três formas. No plano físico, contribui para o funcionamento do corpo e para a reabilitação física. No plano psicológico, tem um efeito terapêutico, funcionando como uma forma de psicoterapia. No plano social, representa uma oportunidade de reabilitação, socialização e reintegração.

Além disso, o turismo cumpre várias funções importantes. As mais relevantes são, sem dúvida, as funções recreativa, cognitiva e educativa. Em cada uma destas funções, destacam-se quatro elementos fundamentais: a adoção de comportamentos promotores de saúde, a atividade de descoberta e exploração, o desenvolvimento de atitudes positivas e a integração das pessoas com deficiência no meio social.

Recomendações para pessoas com deficiência e para os organizadores do Caminho de Santiago

O planeamento do Caminho é uma fase crucial e, segundo os testemunhos recolhidos, assume particular importância, sendo essencial que organizadores e pessoas com deficiência colaborem desde o início.

Os jovens com deficiência podem sentir-se menos motivados a participar no Caminho de Santiago ou noutros tipos de viagem; as suas experiências anteriores — ou a ausência delas — influenciam significativamente a sua predisposição para viajar. Muitas vezes, enfrentam níveis reduzidos de autoestima ou autodeterminação, o que compromete a sua motivação. Um motivo válido para não participarem poderá ser o receio de encontrar infraestruturas inadequadas, oportunidades de participação limitadas ou, em casos mais graves, situações de discriminação.

Recomendações:

- Preparar um questionário para os participantes, de forma a identificar antecipadamente as suas necessidades e requisitos específicos, tendo em conta os diferentes tipos de deficiência. É essencial fazer reservas com antecedência, para evitar imprevistos num país estrangeiro.
- Qualquer pessoa que planeie fazer o Caminho deve realizar treino prévio, de forma a evitar dificuldades durante a peregrinação. É igualmente aconselhável percorrer previamente partes do Caminho, para se familiarizar com os percursos e eventuais

obstáculos. Isso permitirá um planeamento mais eficaz e uma melhor adaptação às necessidades específicas dos participantes.

- As distâncias percorridas diariamente devem ser ajustadas às capacidades das pessoas com deficiência, especialmente daquelas que não estão habituadas a atividade física regular ou que necessitam de apoio adicional.
- As distâncias diárias devem ser adaptadas às capacidades das pessoas com deficiência, sobretudo daquelas que não estão habituadas à prática regular de atividade física ou que necessitam de apoio.
- A análise cuidada das necessidades das pessoas com deficiência é fundamental, uma vez que cada indivíduo é diferente e requer formas de apoio específicas ao longo da peregrinação. É igualmente importante envolver as próprias pessoas com deficiência no planeamento do percurso, garantindo que se sentem informadas e que possam participar nos seus próprios termos.
- É essencial selecionar voluntários ou assistentes pessoais que compreendam as características da deficiência dos participantes e que atuem com respeito e profissionalismo. A formação em empatia e em literacia sobre deficiência é indispensável para assegurar um apoio adequado durante o Caminho.
- Deve ser criado um itinerário detalhado da peregrinação, com a descrição das distâncias a percorrer em cada dia, bem como dos locais de alojamento, restaurantes, pontos de descanso e outros aspetos logísticos relevantes.
- É recomendável a implementação de um programa obrigatório de formação prévia para todos os participantes, incluindo pessoas com deficiência e os seus cuidadores. Este programa deve abordar temas essenciais como a preparação física, o

reconhecimento prévio dos percursos, a compreensão dos desafios específicos do Caminho e os protocolos de emergência.

- Devem ser elaborados planos individuais de apoio para cada participante com deficiência, identificando as suas necessidades específicas, o tipo de assistência necessária e os métodos de comunicação preferenciais. Estes planos devem ser partilhados com os responsáveis pelos alojamentos e com a equipa de apoio, garantindo assim uma experiência integrada e devidamente acompanhada.
- Verificar a acessibilidade dos alojamentos (por exemplo, hotéis com casas de banho adaptadas e quartos acessíveis), dos meios de transporte (autocarros, comboios e aviões acessíveis) e das atrações turísticas. Além disso, a pesquisa prévia de rotas e percursos acessíveis é destacada como fundamental para garantir uma experiência de viagem tranquila.
- Criar protocolos de emergência claros e acessíveis para diferentes cenários, incluindo emergências médicas, acidentes e extravio ou roubo de bens pessoais. É importante disponibilizar informações de contacto dos serviços de emergência locais, hospitais, farmácias e opções de transporte, em vários idiomas.
- Apresentar aos participantes tecnologias de apoio, como dispositivos GPS com navegação áudio e aplicações para telemóvel com funcionalidades de acessibilidade, de modo a aumentar a autonomia e a segurança dos peregrinos com deficiência.
- Uma das recomendações feitas pelos participantes foi a disponibilização de kits de primeiros socorros para cadeiras de rodas. Esta medida deve ser considerada básica num percurso acessível. Caso surjam obstáculos no caminho e ocorram problemas com as cadeiras dos participantes, os organizadores devem dispor de um kit com ferramentas para efetuar

reparações. Para além do kit, deve também existir informação sobre oficinas disponíveis ao longo do trajeto.

- Documentos importantes, como passaporte, cartões bancários e dinheiro, devem estar sempre junto da pessoa, inclusive durante o uso das instalações sanitárias.
- Logística de equipamentos de mobilidade: Garantir que os equipamentos de mobilidade, como cadeiras de rodas ou scooters, sejam permitidos e devidamente acomodados nos meios de transporte é essencial. A possibilidade de aluguer de equipamento no destino também deve ser considerada como solução de contingência.
- Assistência pessoal: O planeamento da viagem deve prever a presença de um assistente pessoal ou acompanhante que conheça bem as necessidades específicas da pessoa com deficiência e esteja preparado para lidar com diferentes eventualidades. Esta presença é considerada fundamental para assegurar o bem-estar e a segurança do viajante.
- Considerações específicas para pessoas com deficiência intelectual: Os viajantes com deficiência intelectual necessitam de um planeamento detalhado, estruturado passo a passo, bem como de uma comunicação clara e acessível, uma vez que podem não ser capazes de organizar a viagem de forma autónoma.
- Colaboração com organizações representativas: Trabalhar em parceria com organizações que representam pessoas com deficiência é essencial para garantir a inclusão em todas as fases do planeamento e implementação da peregrinação. Ao longo do projeto, foram identificadas várias organizações espanholas e portuguesas com experiência no Caminho de Santiago, cujos contactos foram partilhados com os nossos grupos-alvo. Essas informações encontram-se disponíveis no site oficial do projeto.

Recomendações para hotéis, restaurantes e outros prestadores de serviços

Restaurantes, hotéis, cafés, áreas de piquenique e outros estabelecimentos oferecem uma grande variedade de locais para comer e descansar ao longo do Caminho de Santiago. Do ponto de vista comercial, faz todo o sentido garantir que estes serviços sejam acessíveis a clientes com deficiência. As pessoas com deficiência representam um mercado significativo e em crescimento — sem esquecer os familiares, amigos e colegas que frequentemente as acompanham.

Fale com o seu cliente de forma natural, clara e direta. Tenha paciência — algumas pessoas com dificuldades de aprendizagem podem demorar mais tempo a compreender e responder. Procure disponibilizar a informação de forma adequada a cada pessoa. Por exemplo, tenha papel e caneta à mão, se necessário.

Recomendações:

- Disponibilize informações práticas, fiáveis e, acima de tudo, atualizadas sobre a acessibilidade das instalações, espaços e quartos.
- Assegure-se de que os espaços são acessíveis, incluindo rampas, elevadores, casas de banho adaptadas e quartos acessíveis. É fundamental compreender as necessidades específicas dos seus hóspedes.
- Promova a formação do pessoal em literacia sobre deficiência e etiqueta no atendimento, de modo a garantir um serviço de excelência para todos os clientes.
- Ofereça menus em formatos acessíveis, como braille, letra ampliada, entre outros.

- Pergunte sempre antes de estabelecer contacto físico com uma pessoa com deficiência; evite tocar em cadeiras de rodas, bengalas ou outros dispositivos de apoio, pois estes são considerados parte do espaço pessoal.
- Evite cair em dois estereótipos frequentes: ver as pessoas com deficiência como heróis extraordinários ou como vítimas. É importante não reforçar nem a vitimização nem a idealização, e reconhecer que a deficiência é uma dimensão essencial da identidade da pessoa — uma característica pessoal, tão relevante como qualquer outra. Em suma, a deficiência é um elemento da diversidade. Use uma linguagem sensível e precisa — está a dar o exemplo, e a forma como comunica pode influenciar o comportamento e a atitude de outros.
- Respeite as boas práticas de convivência com pessoas com deficiência. Não presuma que todas as pessoas com deficiência precisam de ajuda. Se o ambiente for acessível, muitas pessoas com deficiência conseguem agir com total autonomia. Ofereça ajuda apenas se notar que é necessária — e, mesmo assim, pergunte primeiro. Muitas vezes, a própria pessoa indicará quando precisa de apoio.
- As pessoas que utilizam cadeira de rodas têm diferentes tipos de deficiência e diferentes níveis de mobilidade. Algumas utilizam os braços e as mãos, conseguem sair da cadeira e até caminhar pequenas distâncias.
- Durante uma refeição, pode ser útil descrever a disposição dos alimentos no prato a uma pessoa cega ou com baixa visão, usando a orientação do relógio como referência (por exemplo, “a carne está às 6h, os legumes às 12h”). Ao encomendar refeições, tenha atenção ao que é servido — a cozinha deve ser informada para não incluir no prato nada que não seja comestível.

- Seja positivo, respeitador, sensível e demonstrativo de uma verdadeira vontade de criar um ambiente inclusivo. Pergunte diretamente às pessoas quais são as suas necessidades e esteja disponível para aprender com a experiência. Aceite os "erros" como oportunidades de crescimento.
- Forneça informações sobre a história do local, a gastronomia típica, os pontos de interesse e os monumentos históricos. Este tipo de conteúdos pode ser especialmente motivador para pessoas com deficiência visual.
- Crie um sistema de comunicação acessível, que permita aos turistas com necessidades específicas obter informação sobre as infraestruturas e locais acessíveis numa determinada zona.
- Promova a sensibilização da população local e desenvolva ações educativas sobre deficiência, com o objetivo de aumentar a tolerância, a empatia e a abertura da comunidade à diversidade.

Recomendações para a reflexão pós-viagem

Para garantir um processo de reflexão pós-viagem completo e construtivo — especialmente no caso de viajantes com deficiência — recomenda-se a adoção dos seguintes passos:

- Promova conversas significativas: Inicie diálogos com outros viajantes, profissionais e membros da equipa de apoio, partilhando aprendizagens e experiências. O contacto com pares pode proporcionar perspetivas valiosas.
- Reflicta sobre a experiência: Reserve tempo, após o regresso, para refletir sobre a viagem. Manter um diário de viagem pode ser útil para registar e organizar memórias, desafios e momentos marcantes.
- Realize avaliações adequadas: Avalie tanto a experiência geral de viajar com deficiência como as condições específicas encontradas. Reflita sobre o que correu bem e identifique áreas a melhorar.
- Recolha feedback de todas as partes envolvidas, incluindo os viajantes, a equipa técnica e os prestadores de alojamento. Compreender diferentes pontos de vista permite detetar oportunidades de melhoria.
- Identifique lacunas e proponha recomendações: Registe os elementos em falta ou aspetos a otimizar. Elabore propostas para reforçar a acessibilidade e o apoio, e reflita sobre como motivar infraestruturas menos acessíveis a implementar mudanças.
- Analise as necessidades de apoio: Reflita sobre o tipo e o nível de apoio recebido e como este pode ser reforçado no futuro. Considere formas de melhorar o apoio comunitário e a inclusão.

- Aprenda com os desafios: Encare as dificuldades ou insucessos como oportunidades de crescimento. Reflita sobre o impacto que ultrapassar obstáculos tem na construção da resiliência e na aprendizagem pessoal.
- Utilize questionários: Distribua questionários para recolher impressões detalhadas e opiniões dos participantes. Esta abordagem estruturada pode oferecer dados relevantes sobre a eficácia da viagem e os aspetos que exigem atenção.
- Fomente a inclusão e o diálogo aberto: Incentive conversas com pessoas que tenham vivido experiências semelhantes, de modo a explorar novas possibilidades para atividades futuras. Discutir os pontos positivos e negativos pode abrir caminho a um planeamento mais eficaz.
- Partilhe experiências e boas práticas: Troque experiências com outros grupos envolvidos em atividades de liderança ou mobilidade semelhantes. Refletir sobre o que funcionou e o que não resultou pode contribuir para melhorar futuras viagens e estratégias de apoio.

Ao seguir estas recomendações, os viajantes com deficiência poderão compreender melhor as suas experiências, contribuir para um planeamento mais eficaz e promover um ambiente mais inclusivo nas futuras deslocações.

Literatura complementar

1. Relatório de Investigação Pathfinder INCASA.
2. Accessible Tourism Destination Management Handbook. Disponível em: https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/acessible-tourism-destination-management-handbook-enat.pdf
3. Nações Unidas, Departamento de Assuntos Económicos e Sociais.
4. Inclusão Social – Promoção do Turismo Acessível para Todos. Disponível em: https://social.desa.un.org/issues/disability/disability-issues/promoting-accessible-tourism-for-all
5. Rede Europeia para o Turismo Acessível (ENAT). Disponível em: https://www.accessibletourism.org/
6. Turismo Acessível – Organização Mundial do Turismo (OMT). Disponível em: https://www.unwto.org/accessibility
7. Guia Savoir Vivre – Para uma Melhor Compreensão das Pessoas com Deficiência. Disponível em: https://bon.wspa.pl/wp-content/uploads/2020/11/Poradnik-ENG-www.pdf

Conclusões

Apesar de muitas circunstâncias desfavoráveis e barreiras persistentes, a participação das pessoas com deficiência no turismo tem vindo a aumentar e pode representar uma fonte significativa de benefícios. O turismo é uma das formas mais eficazes de reabilitação para pessoas com diferentes tipos de deficiência. Para além de proporcionar momentos de lazer e bem-estar, contribui para a melhoria das funções físicas e para a ativação social.

O turismo acessível deve ser promovido através da sensibilização da sociedade e do incentivo à participação de pessoas com mobilidade reduzida, encorajando-as a usufruir das oportunidades de viagem e lazer. De acordo com profissionais de saúde, especialistas em reabilitação e técnicos que trabalham com a exclusão social, as atividades turísticas permitem alcançar um conjunto alargado de efeitos positivos, tanto ao nível físico como psicológico.

Estar em contacto com a natureza e interagir com pessoas sem deficiência tem um impacto significativo na qualidade de vida, reforçando o sentimento de autoconfiança, independência e autoeficácia.

Benefícios do turismo acessível:

1. Permitir que as pessoas com deficiência tomem a iniciativa de informar a sociedade sobre as suas necessidades e reivindiquem o cumprimento dos seus direitos.
2. Superar preconceitos e gerar benefícios mútuos, tanto para as pessoas com deficiência como para a sociedade em geral. As pessoas com deficiência tornam-se mais autónomas, e a sociedade desenvolve uma maior compreensão das questões relacionadas com a deficiência.

3. Potenciar o desenvolvimento de um setor turístico especializado, focado num nicho de mercado significativo e em crescimento.

Anexos

- Anexo 1. Formulário de Avaliação de Necessidades para Pessoas com Deficiência
- Anexo 2. Ficha de Acessibilidade e Avaliação da Adaptação de Estabelecimentos / Prestadores de Serviços
- Anexo 3. Lista de *Stakeholders* por País Parceiro.

PARCERIA

Clictic e-learning services

ofensiva tinerilor

Docete Omnes FUNDACIÓN

ATLÂNTICA INSTITUTO UNIVERSITÁRIO

VIVAFEMINA

RUSALKA FILMS

INCASA - Inclusive Camino de Santiago: Uma Jornada Acessível Para Todos