

Turismo Acessível

Lousã, 20 de Abril de 2007

neoturis
Associação de Turismo

Turismo Acessível: uma definição

As “pessoas com incapacidades” incluem todas as pessoas que, devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, no alojamento, e ao nível de outros serviços turísticos. São particularmente indivíduos com incapacidades físicas, sensitivas e intelectuais ou outros que se encontrem em circunstâncias médicas que requerem cuidados especiais, tais como pessoas idosas e outras com necessidade de auxílio provisório.

(Assembleia Geral da Organização Mundial de Turismo, Senegal, Dezembro 2005)

neoturis
Associação de Turismo

Turismo Acessível: para além da vertente objectiva relacionada com a igualdade de oportunidades para todos, encerra um forte potencial de negócio / rentabilidade

Na Europa, 10% da população (~ 50 milhões de pessoas) são oficialmente reconhecidas como incapacitadas

Percentagem de indivíduos com incapacidade na Europa (2006)

... estimando-se que, destes, cerca de 30% se sente incapazes de viajar, ou seja 15 milhões de pessoas.

... dos quais

Incapaz de viajar 30%
Outros 70%

neoturis
Associação de Turismo

Fonte: NATKO, análise neoturis

Turismo Acessível: o potencial

15 milhões

2 viagens / ano

5 dormidas / viagem

... são 30 milhões de turistas, quase o triplo dos turistas internacionais que entram em Portugal; cerca de 150 milhões de dormidas em alojamento classificado

neoturis
Associação de Turismo

Decorrente de um estudo desenvolvido sobre o potencial de férias de turistas alemães com incapacidade declarada pode concluir-se...

- A 40% dos inquiridos, foi pelo menos uma vez renunciada a possibilidade de ir de férias devido à imposição de um elevado número de barreiras;
- Cerca de 50% afirmou que viajariam mais se tudo se tornasse mais acessível;
- Se for tido em consideração o montante utilizado para passar férias por cada indivíduo com incapacidade (por norma, superior à despesa média efectuada por um turista) e se adicionado o facto de viajarem na sua maioria acompanhados, estima-se que a o retorno anual com turistas alemães com incapacidade poderá estar compreendido entre € 2,5 biliões e € 4,8 biliões num ambiente turístico totalmente acessível

neoturis
Associação de Turismo

Fonte: NATKO, análise neoturis

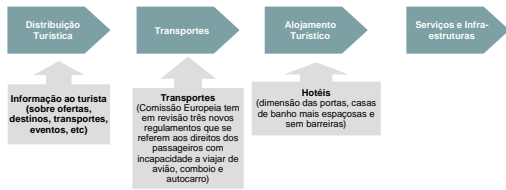
No conjunto de principais destinos internacionais mencionados em artigos sobre o tema da acessibilidade para todos destacam-se ...

CONTINENTES			
América	Europa	África	Ásia e Oceânia
Norte da Califórnia	Reino Unido (Londres)	Egipto	Norte da Austrália
Baía de São Francisco	Itália	África do Sul	Norte da Tailândia
San Diego	Portugal		
Santa Cruz, Califórnia	Escócia		
Brasil	Espanha		
Costa Rica e Nicarágua			
Canadá			
Miami			
Washington			
Patagónia			

neoturis
Associação de Turismo

O objectivo a longo prazo do Turismo Acessível é a criação de um ambiente para turistas, onde se pretende que todos, independentemente das suas necessidades individuais - idade, tamanho ou (in)capacidade - possam participar activamente

- Para alcançar o objectivo, pressupõe-se que toda a cadeia de serviços do turismo se torne acessível (a partir da promoção e informação até aos serviços e infra-estruturas);



neoturis

7

Não obstante a pressão efectuada sobre os hotéis para providenciarem maior e melhor acessibilidade aos seus clientes, os exemplos ainda são, de alguma forma excepções

- Contemplam para além de quartos e piscinas devidamente equipados para cadeiras de rodas, adaptações de apoio a invisuais (ex, vozes de auxílio nos elevadores, teclas com leitura braille,...);
- O staff dos hotéis encontra-se preparado e formado para apoiar os clientes no caso de necessitarem de assistência;
- Os proprietários da cadeia hoteleira espanhola gerem as suas unidades de modo a conciliarem o design com as necessidades de todos os seus clientes, independentemente das suas incapacidades, respeitando assim um princípio pioneiro da arquitectura: "A forma decorre da função".

confortel hoteles
"Nos importas tú"

neoturis

Fonte: NATKO, análise neoturis

8

O Hotel Dunas Canteras é um hotel que se adapta ao cliente por via da inexistência de barreiras arquitectónicas e da atenção personalizada concedida

- O Hotel Dunas Canteras apresenta-se como uma unidade surpreendente e inovadora, localizado na primeira linha da praia Las Canteras em Las Palmas de Gran Canaria, com a seguinte oferta:

- indivíduos cegos, dado estar equipado com sistema Braille
- indivíduos em cadeira de rodas, pois não apresenta barreiras arquitectónicas
- clientes diabéticos, que necessitem de uma alimentação rigorosa
- clientes que sofreram acidentes de viação ou de outra natureza e que necessitem de massagens terapêuticas realizadas por fisioterapeutas; e
- para um crescente número de clientes seniores que procuram o hotel para passar alguns meses, usufruindo de um serviço personalizado e de acordo com a sua idade.



neoturis

Fonte: www.hotelisdunas.com; análise neoturis

9

Para além das unidades, os packages ...

Golfe

Uma das principais preocupações de algumas empresas dedicadas ao golfe é alargar o âmbito da prática da actividade a diferentes segmentos de procura, designadamente os indivíduos com incapacidades. Para tal são fornecidos em alguns campos, equipamentos adaptados e um serviço devidamente personalizado.



Mergulho em Bali

A empresa prestadora deste tipo de produto para indivíduos com limitações, encara o mergulho como uma actividade desportiva que deverá estar ao alcance de todos. O mergulho tem para oferecer a qualquer indivíduo entretenimento, desafio, educação e socialização. O momento pode ser partilhado por toda a família em condições iguais para todos.



Pirâmides do Egipto

Contado na primeira pessoa, a experiência de uma viagem às pirâmides do Egipto, que depois de ultrapassadas as burocracias de uma reserva desta natureza, foi surpreendida pela forma eficaz ainda que inexperiente com que foi recebida no destino. A agência de viagens celebrou o seu compromisso do Egipto ser para todos, providenciando toda a atenção necessária a um indivíduo com algumas limitações.



neoturis

Fonte: www.egiptoval.com, www.playforidagolf.com, www.bali-diving.com; análise neoturis

10

fly2doc.
Iberian Medical Tourism Network

O MODELO DE NEGÓCIO

Serviço

- Contexto: Operador de Turismo de Saúde
- Pacote: taylor made (avião, hospital, hotel, actividades de lazer)
- Aviões: low-cost carriers
- Hospitais: melhores unidades ibéricas (qualidade, inovação)
- Hotéis: na proximidade dos hospitais
- Suporte: seguimento do cliente por um Personal Manager

Mercado

- OFERTA
- Locais: Portugal & Espanha
 - Serviços de Saúde: países no topo da classificação da OMS
 - Médicos: carreiras internacionais
 - Países: clima, segurança, sem epidemias
 - Preços: competitivos a nível internacional

PROCURA

- Incoming: turistas dos US, UK, IRL, D, DEN, NOR, SWE, FIL e emigrantes
- Perfil: seniores geralmente sem seguro de saúde
- Canais: call-center, site, operadores de turismo médico internacionais

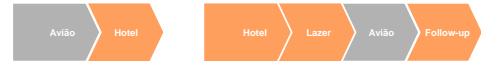
12

O PROCESSO e CICLO DE VIDA



13

O PROCESSO e CICLO DE VIDA



14

Ciclo de vida



Cliente

- **Avião:** check-in do cliente à chegada ao aeroporto
- **Personal Manager:**
 - acompanhamento no transfer

15

Ciclo de vida



Cliente

- **Hotel:** estadia do cliente no hotel
- **Personal Manager:**
 - apoio no check-in e check-out
 - entrega documentação de viagem (saúde e turismo)
 - confirmação da programação
 - entrega de telemóvel
 - interface com o hotel

16

Ciclo de vida



Cliente

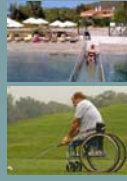
- **Hotel:** estadia do cliente no hotel
- **Lazer:** actividades de lazer (SPA, golfe, passeios turísticos, etc.)
- **Personal Manager:**
 - apoio nos transfers
 - garantia da execução das actividades
 - acompanhamento às actividades
 - apoio no check-out

17

A PROPOSTA DE VALOR

- Maior **audiência** (i.e. + receitas)
- Quebra de **sazonalidade**
- Maioria dos clientes necessita de **serviços suporte**
- Maioria dos diagnósticos é de **baixo risco**
- Clientes internacionais - notoriedade - passo para a **internacionalização**
- Identificação de **novas necessidades**
- Cliente encaminhado por PM com alívio de **stress** através da componente turística

18



Turismo Acessível

neoturis

Lousã, 20 de Abril de 2007