

**esec**

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

---



INSTITUTO POLITÉCNICO  
DE COIMBRA

Carla Alexandra da Cruz e Silva

## Turismo Acessível – Estudo de Caso da cidade de Coimbra

Dissertação de Mestrado em Turismo de Interior – Educação para a Sustentabilidade,  
apresentada ao Departamento de Comunicação e Ciências Empresariais da Escola  
Superior de Educação de Coimbra para obtenção do grau de Mestre

Trabalho realizado sob a orientação da Professora Doutora Eugénia Devile

Junho de 2017



## **Agradecimentos**

Apesar de uma dissertação ser, pela sua finalidade académica, um trabalho individual, há contributos de natureza diversa que não podem e nem devem deixar de ser realçados. Por essa razão, desejo expressar os meus sinceros agradecimentos:

À Professora Doutora Eugénia Devile, pela sua orientação, apoio e disponibilidade, pelas opiniões e críticas e por todas as palavras de incitamento.

Ao André, pelo seu apoio incondicional e pela força transmitida.

À minha família, por me ter incentivado neste percurso.



## **Turismo Acessível – Estudo de Caso da cidade de Coimbra**

**Resumo:** A crescente atividade do turismo mundial e a previsão que assim continue no futuro, movimentando milhões de pessoas por todo mundo, tem resultado numa maior adaptação e alargamento do setor, de modo a satisfazer as necessidades de um número cada vez maior de consumidores. A sua extensão à população com algum grau de deficiência ou incapacidade veio trazer aos destinos turísticos oportunidades de desenvolvimento de novas ofertas turísticas e ao mesmo tempo grandes desafios. É fundamental, e cada vez mais emergente, adaptar os destinos turísticos às pessoas com necessidades especiais. É imprescindível uma consciencialização por parte dos diferentes agentes da oferta turística, com respostas reais, consistentes e eficazes.

Esta dissertação teve o intuito de aprofundar o conhecimento da temática da acessibilidade, fazendo o enquadramento do turismo acessível, a sua evolução e conceitos. Abordaram-se os seus aspetos mais relevantes tais como o turista com incapacidade, as barreiras à participação ou o desenho universal. Explanou-se o desenvolvimento de um destino turístico acessível, tendo sido analisadas algumas das boas práticas, a nível nacional e internacional. Neste contexto, esta investigação pretendeu observar e avaliar as condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida no que diz respeito à oferta turística da cidade de Coimbra, para se perceber qual a dimensão deste fenómeno, quais as principais barreiras existentes bem como o que tem sido realizado para criar condições para a fruição dos espaços e equipamentos por todos os cidadãos.

O trabalho desenvolvido baseou-se numa metodologia de cariz qualitativo, com a utilização do estudo de caso como estratégia de investigação, através da recolha e análise de dados bibliográficos, observação direta, entrevistas telefónicas e registo fotográfico. O tratamento dos dados permitiu concluir que existe muita oferta turística parcialmente acessível, subsistindo ainda inúmeros obstáculos que interferem com o uso independente por parte das pessoas com mobilidade reduzida, apesar de existir já alguma sensibilização para a eliminação dos mesmos. É premente e necessária a qualificação da oferta da acessibilidade em Coimbra.

**Palavras-chave:** Acessibilidade, turismo acessível, barreiras, Coimbra.

## **Accessible Tourism – Coimbra’s Study Case**

**Abstract:** The increasing activity of world tourism and the prediction that it will continue in the future, moving millions of people around the world, has resulted in a greater adaptation and enlargement of the sector, in order to meet the needs of an increasing number of consumers. Its extension to the population with some degree of disability or incapacity has brought to the tourist destinations opportunities to develop new tourist offers and at the same time great challenges. It is essential, and increasingly emerging, to adapt tourist destinations to people with special needs. It is essential to raise awareness among the different agents of the tourist offer, with real, consistent and effective responses.

This dissertation had the intention to deepen the knowledge of the theme of accessibility, making the framework of tourism accessible, its evolution and concepts. The main themes discussed in the conceptual framework were barriers to tourism faced by people with disabilities, universal design and the tourist with disability. The development of an accessible tourist destination was explored, and some of the good practices were mentioned at national and international level. In this context, this research aimed to observe and evaluate the accessibility conditions for people with reduced mobility regarding Coimbras’s touristic offer, in order to understand the dimension of this phenomenon, what are the main barriers and what has been done to create conditions for the enjoyment of spaces and equipment by all citizens.

This work was developed based on a qualitative methodology, using the case study as a research strategy, through the collection and analysis of bibliographic data, direct observation, telephone interviews and photographic records. The results obtained in this work are based on information gathered mostly through direct observation. The treatment of the data has led us to the conclusion that there is a great deal of accessible tourist supply but there are still too many obstacles that interfere with the independent use of people with reduced mobility, although there is already some awareness of their elimination. It is urgent and necessary to qualify the offer of accessibility in Coimbra.

**Keywords:** Accessibility, accessible tourism, barriers, Coimbra.

## ÍNDICE

ABREVIATURAS .....	VII
QUADROS .....	IX
FIGURAS.....	X
IMAGENS .....	XI
CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO 2 - ANÁLISE CONCEPTUAL .....	7
2.1 Introdução .....	9
2.2 Deficiência e de incapacidade – Evolução de modelos teóricos .....	9
2.3 Conceito de acessibilidade.....	16
2.4 Desenho Universal.....	18
2.5 Conclusão.....	21
CAPÍTULO 3 - TURISMO ACESSÍVEL: ENQUADRAMENTO .....	23
3.1. Introdução .....	25
3.2. Evolução do turismo acessível.....	25
3.3. Conceitos de turismo acessível .....	29
3.4. Turista com incapacidade .....	30
3.5. Barreiras à participação .....	33
3.6. Desenvolvimento de um destino Turístico Acessível.....	39
3.7. Sinalética.....	42
3.8. Estratégias e iniciativas para o Turismo Acessível em Portugal .....	49
3.9. Exemplos de boas práticas nacionais.....	60
3.9.1. Lousã, destino de Turismo Acessível (LDTA) .....	60
3.9.2. Accessible Portugal .....	62
3.9.3. Projeto Rotas Sem Barreiras.....	63
3.9.4. Azores for All.....	64
3.9.5. Waterlity .....	65
3.9.6. Tourism For All.....	66
3.10. Boas práticas internacionais.....	67
3.10.1. Ávila (Espanha) .....	67
3.10.2. Arona (Espanha) .....	69
3.10.3. Liga das Cidades Históricas e Acessíveis (LHAC) .....	70
3.10.4. Ilunion Hotels (Espanha) .....	71
3.10.5. Lonely Planet Accessible Travel Guide.....	72
3.10.6. Prémio Access Access City .....	73
3.10.7. Conclusão.....	74
CAPÍTULO 4 - ESTUDO DE CASO: COIMBRA .....	77

4.1. Introdução .....	79
4.2. Considerações metodológicas .....	79
4.3. Breve caracterização turística de Coimbra .....	83
4.4. Universidade, Alta e Sofia Património Mundial da Humanidade.....	84
4.5. Apresentação e discussão de resultados.....	87
4.5.1. Breve enquadramento .....	87
4.5.2. Acessibilidade nos principais espaços culturais .....	89
4.5.3. Principais espaços verdes e jardins.....	93
4.5.4. Alojamento .....	94
4.5.5. Restauração.....	95
4.5.6. Transportes Públicos.....	96
4.5.7. Eixo Ferreira Borges – Visconde da Luz.....	98
4.6. Conclusão.....	99
CONCLUSÃO .....	103
APÊNDICES .....	118

## **Abreviaturas**

INE – Instituto Nacional de Estatística

AHRESP – Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal

APPTA – Associação de Turismo Acessível - Um acesso Para Todos

CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde

CNAD – Cooperativa Nacional e Apoio a Deficientes

CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia

ECA – European Concept for Accessibility

ENAT – European Network for Accessible Tourism

ENDEF – Estratégia Nacional para a Deficiência

ICIDH – International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps

ICVM – Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

ISA – Símbolo Internacional de Acessibilidade

ISO – Organização Internacional de Padrões

LDTA – Lousã, destino de Turismo Acessível

OMS – Organização Mundial de Saúde

OMT – Organização Mundial de Turismo

PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo

POPH – Programa Operacional de Potencial Humano

RTA – Região de Turismo do Algarve

TPNP-ER – Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal

UFCD – Unidades de Formação de Curta Duração

UNESCAP – United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific

WHO – World Health Organization

## **Quadros**

Quadro 1 – Paradigmas conceptuais da deficiência

Quadro 2 – Comparação entre a ICIDH (1980) e a CIF (2001)

Quadro 3 – Tipos de incapacidade

Quadro 4 – Princípios do Design Universal

Quadro 5 – Necessidades dos turistas com deficiência

Quadro 6 – Critérios mínimos de acessibilidade na cadeia de serviços turísticos

Quadro 7 – Pilares do Turismo para Todos

Quadro 8 – Principais obstáculos encontrados no destino

Quadro 9 – Importância da acessibilidade física

Quadro 10 – Os diversos níveis de acessibilidade

Quadro 11 – 1.º Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade

Quadro 12 – Níveis de Acessibilidade do Certificado de Acessibilidade

Quadro 13 – Indicadores dos estabelecimentos de alojamento turístico por município

Quadro 14 – Acessibilidades nos principais espaços culturais

Quadro 15 – Acessibilidades nos principais espaços verdes e jardins

Quadro 16 – Acessibilidades no alojamento

Quadro 17 – Acessibilidades na restauração

## **Figuras**

Fig. 1 – Símbolo Internacional de Acessibilidade (símbolo inicial)

Fig. 2 – Símbolo Internacional de Acessibilidade (símbolo atual)

Fig. 3 – Símbolo Internacional da Cegueira

Fig. 4 – Símbolo Internacional da Surdez

Fig. 5 – Símbolos de acessibilidade ao nível da mobilidade

Fig. 6 – Símbolos de acessibilidade ao nível da incapacidade auditiva

Fig. 7 – Símbolos de acessibilidade ao nível da incapacidade visual

Fig.8 – Símbolos de acessibilidade (Flandres)

Fig. 9 – Proposta para novo símbolo de acessibilidade

Fig. 10 – Símbolo Certificado de Acessibilidade ICVM

Fig. 11 – Símbolo Cidades e Vilas de Excelência

Fig. 12 – Símbolo LDTA

Fig. 13 – Símbolo Accessible Portugal

Fig. 14 – Símbolo Rotas sem Barreiras

Fig. 15 – Símbolo Azores For All

Fig. 16 – Logótipo Waterlily

Fig. 17 – Logótipo Tourism For All

Fig. 18 – Áreas de Património Mundial e de Proteção – Alta e Sofia

Fig. 19 – Espaços de potencial turístico no Centro Histórico de Coimbra

## **Imagens**

Imagem 1 – Rampas com piso em granito e guardas da Praça 8 de Maio

Imagem 2 – Piso aderente regular na Baixa

Imagem 3 – Piso aderente e guardas no acesso à Torre e Arco de Almedina

Imagem 4 - Autocarro Pantufinhas

Imagem 5 – Rampa na Loja SMTUC junto ao elevador



## **CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO**



Atualmente, o turismo é um fenómeno social extremamente importante, mobilizando milhões de pessoas em todo o mundo e constituindo um motor de desenvolvimento económico bem como um elemento crítico para a promoção do conhecimento, comunicação e grau de relacionamento e respeito entre os cidadãos de diferentes países. O turismo deve, por isso, ser visto como um bem social que deverá estar à disposição de todos os cidadãos, sem exclusão de qualquer grupo de pessoas, independentemente dos seus contextos pessoais, sociais, económicos ou de qualquer outra natureza.

Contudo, existem inúmeras barreiras nos destinos turísticos que conduzem à inibição da vontade de praticar o turismo por parte dos diferentes públicos com incapacidades, criando uma ressalva negativa para o setor do turismo, para o qual a acessibilidade é uma matéria de maior pertinência, uma vez que é um elemento diferenciador da oferta e fidelização no destino. A adaptação da oferta turística para capacitar a receção de pessoas com necessidades especiais é já considerada por muitos municípios como uma oportunidade de distinção dos destinos.

O turismo acessível é o esforço contínuo para garantir destinos turísticos, produtos e serviços acessíveis a todas as pessoas, independentemente de suas limitações físicas, deficiências ou idade.

Ciente das constantes barreiras que estas pessoas enfrentam, quer no seu dia a dia, quer quando se deslocam fora do seu ambiente habitual e que são um impedimento à participação na atividade turística, propõe-se com este trabalho sensibilizar para a criação de condições de acessibilidade para todos, tendo em consideração o pressuposto da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de garantir que todos os indivíduos tivessem à nascença liberdade e igualdade em dignidade e direitos. Em Portugal, a norma estabelecida pelo Decreto-Lei nº163/2006, de 8 de agosto, compreende que “*A promoção da acessibilidade constitui um elemento fundamental na qualidade de vida das pessoas, sendo um meio imprescindível para o exercício dos direitos que são conferidos a qualquer membro de uma sociedade democrática (...)*”. Este trabalho de investigação tem como objetivo aprofundar o conhecimento do Turismo Acessível em Portugal, tomando como caso de estudo a cidade de Coimbra, ao nível da oferta turística. Pretende-se avaliar a acessibilidade dos principais espaços turísticos da cidade de Coimbra para turistas com mobilidade reduzida de modo a

identificar as oportunidades e desafios que se colocam para o desenvolvimento do Turismo Acessível na cidade.

Para atingir este objetivo geral, foram traçados os objetivos específicos que se seguem: avaliar a acessibilidade turística da cidade de Coimbra; identificar quais as condições oferecidas (ou não) pela cidade de Coimbra a visitantes com mobilidade reduzida, no que diz respeito à envolvente física; identificar as principais barreiras existentes; identificar a que níveis os promotores da oferta turística estão adaptados para receber pessoas com mobilidade reduzida.

Através destes objetivos pretende-se contribuir para aprofundar o conhecimento sobre as condições de acessibilidade na cidade de Coimbra, assim como para a tomada de consciência dos responsáveis, políticos, empresários do setor e público em geral.

Para dar cumprimento aos objetivos a que nos propusemos, recorreremos, numa primeira parte, a uma extensa revisão da literatura de modo a enquadrar o tema em estudo, definindo os conceitos mais pertinentes e as linhas de atuação nesta matéria. Foram assim analisadas várias temáticas relacionadas, tais como incapacidade, mobilidade, turismo para pessoas com mobilidade reduzida, acessibilidade nos centros históricos, turismo acessível, boas práticas de acessibilidade, recorrendo a artigos científicos, consultas em sites específicos, legislação dos direitos e deveres da pessoa com incapacidade e informação elucidativa da evolução a nível mundial. Foi realizado um levantamento das estratégias e iniciativas para o turismo acessível em Portugal, dando enfoque ao desenvolvimento de um destino turístico acessível e salientando algumas das boas práticas a nível nacional e internacional.

Numa segunda fase, procedeu-se à recolha de dados sobre a região em estudo, sustentada no enquadramento teórico e caracterização do caso em estudo. Esta recolha foi efetuada maioritariamente através de observação direta das condições de acessibilidade nos principais espaços culturais, espaços verdes e jardins, alojamento, restauração e transportes na cidade de Coimbra através de contactos com os responsáveis desses espaços e de visitas aos locais. Foi também avaliada através de observação direta, a acessibilidade no Eixo Ferreira Borges – Visconde da Luz.

A presente dissertação está estruturada em torno de quatro capítulos. Inicialmente foi apresentado o tema, indicando os objetivos e a metodologia utilizada. No segundo capítulo, de enquadramento teórico, faz-se uma análise concetual abrangendo os

conceitos de deficiência e incapacidade, os modelos de deficiência, o conceito de acessibilidade e desenho universal. No terceiro capítulo, faz-se referência à evolução e ao conceito de turismo acessível e enumeram-se as principais estratégias com relevância para o desenvolvimento do turismo acessível em Portugal. Define-se o conceito de turista com incapacidade e abordam-se as barreiras à sua participação na atividade turística procurando destacar as principais questões que se colocam ao desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis e são analisados alguns casos de boas práticas nacionais e internacionais. No capítulo seguinte, relativo ao estudo empírico da cidade de Coimbra, discutem-se os dados recorrentes da observação efetuada. Por fim, apresentam-se as conclusões e recomendações para estudos futuros.



## **CAPÍTULO 2 - ANÁLISE CONCETUAL**



## **2.1 Introdução**

Mais de mil milhões de pessoas no mundo vivem com algum tipo de incapacidade, dos quais cerca de 200 milhões experienciam dificuldades notáveis em termos de funcionamento. Nos próximos anos, a deficiência e a incapacidade serão uma preocupação ainda maior pois a sua prevalência está a aumentar, devido ao envelhecimento da população e ao maior risco de incapacidade na população sénior, bem como ao aumento global das doenças crónicas (WHO, 2011).

Em Portugal, em 2011, aproximadamente 40,5% das pessoas entre os 15 e os 64 anos tinham pelo menos um problema de saúde ou doença prolongados e 17,4% tinham pelo menos uma dificuldade na realização de atividades básicas (INE, 2011).

Nos últimos anos, tem havido uma mudança gradual na abordagem, a nível mundial, para assegurar que as pessoas com incapacidade tenham os mesmos padrões de igualdade, direitos e dignidade de todos os outros. No entanto, muitas das pessoas com incapacidade não têm igualdade de acesso nos cuidados de saúde, educação e oportunidades de emprego e sentem-se excluídas das atividades da vida quotidiana. Estas enfrentam, ainda, discriminação e barreiras de várias ordens, que as restringem de participar na sociedade em igualdade de circunstâncias com os outros.

Neste capítulo pretende-se enquadrar esta temática, procurando contextualizar os conceitos de incapacidade e deficiência, e a sua relação com a mudança de paradigma da incapacidade e deficiência, bem como os conceitos de acessibilidade e de desenho universal.

## **2.2 Deficiência e de incapacidade – Evolução de modelos teóricos**

A noção de deficiência é ampla e complexa, envolvendo muitas variáveis e abrangendo em si uma multiplicidade de situações e de intensidade da deficiência, gerando muitas vezes, limitações à participação do indivíduo na sociedade.

Ao longo dos tempos, o conceito de deficiência passou por uma grande diversidade de evoluções conceptuais. Nas últimas décadas, foram-se alterando os modelos teóricos, partindo dum marco que foi a Declaração Universal dos Direitos Humanos em 1948, depois da qual as pessoas com deficiência foram desenvolvendo um processo de

declaração dos seus direitos, exigindo novas políticas de modo a garantir o reconhecimento e a implementação desses mesmo direitos.

Ao longo do tempo, a forma de encarar a deficiência e a incapacidade pelos decisores políticos, pela sociedade e pelos próprios indivíduos com necessidades especiais, foi-se alterando, dando lugar a uma mudança de paradigma.

Os modelos de deficiência providenciam um quadro de compreensão da forma como a questão é encarada pela sociedade e tem reflexos claros nas pessoas com deficiência que experienciam a incapacidade.

A transição de uma perspetiva individual, médica, para uma perspetiva estrutural, social, tem sido descrita como a mudança de um modelo médico para um modelo social, segundo o qual a incapacidade resulta de uma junção de condições, na sua maioria criadas pela própria sociedade. No entanto, a deficiência não deve ser vista nem como puramente médica nem como puramente social: as pessoas com deficiência vivenciam muitas vezes problemas decorrentes da sua condição de saúde (WHO, 2011). Estes dois modelos representam conceções muito distintas sobre a deficiência e a incapacidade, conforme se representa no quadro 1. Segundo Rieser (1995), o modelo médico realça a dependência, considerando a pessoa incapacitada como um problema, e o modelo social atribui as desvantagens individuais e coletivas das pessoas com deficiência sobretudo à discriminação institucional, o que sugere que a solução para a incapacidade estará na reestruturação da sociedade. O modelo social vê as barreiras como um impeditivo à participação de pessoas com deficiência na sociedade, definindo a deficiência e a incapacidade como algo muito distinto (Rieser, 1995, pp. 55-56). Por outro lado, o modelo médico considera a incapacidade como sendo um problema do indivíduo, causado diretamente pela doença, trauma ou outro problema de saúde, necessitando de assistência médica sob a forma de tratamento individual por profissionais. Assim, a assistência médica é considerada como a questão principal, sendo dada como resposta, a nível político, a modificação ou a reforma da política de saúde. Já o modelo social considera que o problema é criado pela própria sociedade, não sendo a incapacidade uma particularidade do indivíduo, mas uma junção de condições, na sua maioria criadas pela própria sociedade (OMS, 2004, pp. 21-22). No modelo médico existe um enfoque nas pessoas, enquanto que no modelo social, a deficiência é vista de uma forma social e política, cabendo à política pública a

habilitação e a eliminação das barreiras à inclusão, de forma a permitir a participação das pessoas com deficiência na sociedade (CRPG, 2005).

**Quadro 1 – Paradigmas conceptuais da deficiência**

	<b>Modelo Médico</b>	<b>Modelo Social</b>
<i>Problema</i>	Incapacidade Dependência das pessoas	Inadequação dos contextos às pessoas
<i>Origem</i>	Nas pessoas	Na sociedade
<i>Focalização</i>	Nas pessoas Nas suas limitações	Relação pessoa / contexto Nas barreiras sociais
<i>Ética</i>	Assistência	Direitos Igualdade de oportunidades
<i>Objetivos</i>	Reabilitar / Curar / Tratar	Habilitar / Eliminar barreiras Promover a compatibilidade
<i>Perspetiva</i>	Necessidades Especiais Serviços Especiais	Necessidades Diferentes Serviços Regulares
<i>Serviços</i>	Institucionalizados Rede de cuidados	De apoio Baseados na comunidade
<i>Poder/Controle</i>	Profissionais	Clientes
<i>Cultura</i>	"Disabling" Manutenção e reforço da deficiência	Reconhecimento e inclusão da diversidade
<i>Objetivos das políticas</i>	Compensar os indivíduos pelas suas incapacidades Aliviar a Situação	Promover direitos / Prover recursos e competências para identificar e eliminar barreiras pessoais e sociais
<i>Focalização das políticas</i>	Nos indivíduos Nas pessoas com deficiência	Na população global No grupo social
<i>Responsabilidade</i>	Política social "Welfare Provision"	Políticas transversais

**Fonte: CRPG, 2005**

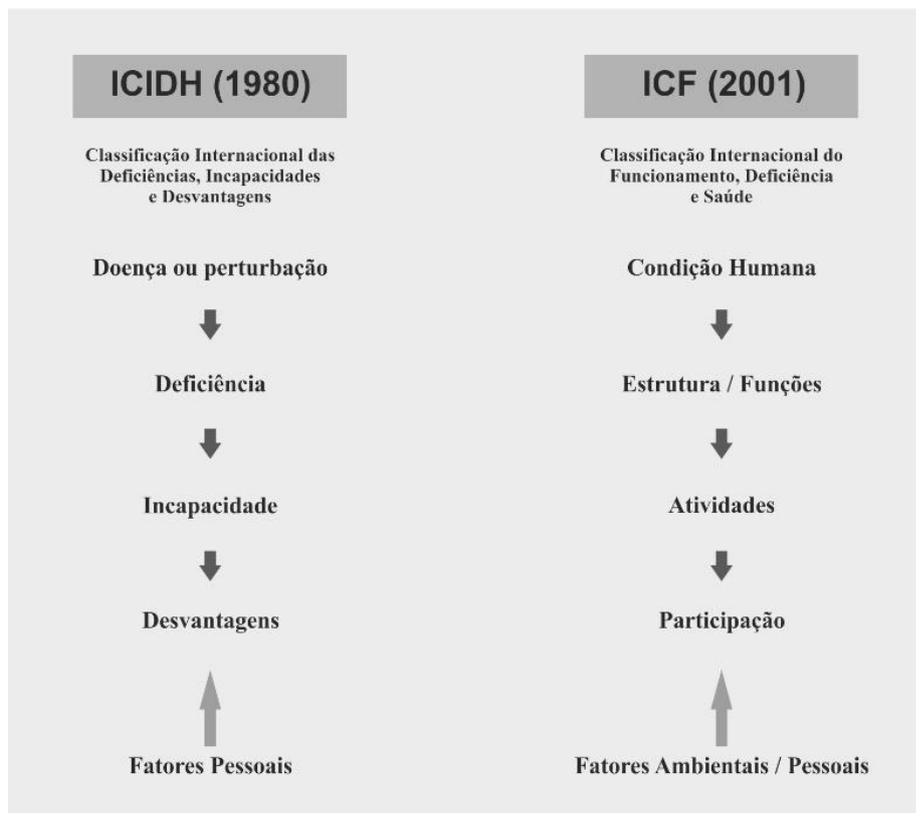
A Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (WHO, 2001) substituiu a anterior Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps – ICIDH) (WHO, 1980), contribuindo largamente para essa mudança.

Os principais objetivos da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) são os seguintes:

- *“proporcionar uma base científica para a compreensão e o estudo dos determinantes da saúde, dos resultados e das condições relacionadas com a saúde;*
- *estabelecer uma linguagem comum para a descrição da saúde e dos estados relacionados com a saúde, para melhorar a comunicação entre diferentes utilizadores, tais como, profissionais de saúde, investigadores, políticos e decisores e o público, incluindo pessoas com incapacidades;*
- *permitir a comparação de dados entre países, entre disciplinas relacionadas com os cuidados de saúde, entre serviços, e em diferentes momentos ao longo do tempo;*
- *proporcionar um esquema de codificação para sistemas de informação de saúde.”* (OMS, 2004, p. 9)

Nesta nova classificação, a deficiência (*impairment*) é definida como problemas nas funções ou nas estruturas do corpo, tais como, um desvio importante ou uma perda; a incapacidade (*disability*) é caracterizada como o resultado de uma relação complexa entre a condição de saúde do indivíduo e os fatores pessoais, com os fatores externos que representam as circunstâncias nas quais o indivíduo vive (WHO, 2001).

A ICDIH de 1980 está ideologicamente contígua ao modelo médico. O Quadro 2 demonstra a evolução concetual da mudança de paradigma e da rotura com o modelo médico, assente na nova abordagem da CIF.

**Quadro 2 - Comparação entre a ICDH (1980) e a CIF (2001)**

Fonte: CRPG, 2005

A CIF fundamenta-se numa integração desses modelos opostos utilizando uma abordagem “biopsicossocial” que tenta encontrar uma síntese que ofereça uma visão coerente das diferentes perspectivas de saúde: biológica, individual e social (OMS, 2004).

Os componentes da CIF interligam-se para constituírem um modelo multidimensional, multidirecional e dinâmico. Assim, a compreensão da incapacidade deixa de ser feita através da doença ou condição de saúde, passando a fazer-se a sua perceção através do ambiente. É dada uma nova perspectiva sobre saúde e incapacidade devido à importância dada às múltiplas dimensões envolvidas no processo de saúde e funcionalidade/incapacidade (biológica, individual, social) e o reconhecimento do papel do ambiente (físico e social) (Nubila, 2010).

A CIF tem como princípios orientadores que a incapacidade não é específica de um grupo minoritário, mas sim uma experiência humana universal; não devendo ser diferenciada em função da etiologia ou de diagnósticos. Pessoas com a mesma

etiologia e diagnóstico apresentam perfis muito diferentes ao nível da execução das atividades e da participação. Os domínios de classificação na CIF são neutros, permitindo expressar tanto os aspetos positivos como negativos do perfil funcional e de participação de uma pessoa e os fatores ambientais assumem um papel crucial, como facilitadores ou barreiras, na funcionalidade e incapacidade das pessoas (INR, 2010).

Importa frisar que a CIF não pretende fazer uma classificação de pessoas, antes permite descrever as características de cada indivíduo em diferentes domínios bem como as particularidades do seu meio físico e social, através de um conjunto de códigos que possa estabelecer da melhor forma possível o seu perfil de funcionalidade e de participação (INR, 2010).

A deficiência resulta da interação entre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas (Nações Unidas, 2006).

Neste sentido, a pessoa com deficiência é aquela que tem obstáculos de natureza física, intelectual ou sensorial, o que, em interação com diversas barreiras, pode obstruir a sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas (Nações Unidas, 2006).

Com base na CIF, é possível identificar as principais áreas em que podem surgir incapacidades, independentemente do motivo que as origina. Para Darcy e Buhalis (2011), as dimensões da incapacidade listam-se ao nível da mobilidade, sensorial, da comunicação, do intelecto e saúde mental, e ainda a um nível não é perceptível através de observação comum, como é, por exemplo, o caso de doença coronária, alergias, etc. Também para Small e Darcy (2011), a incapacidade pode assumir várias formas, perante a nova perspetiva social de olhar a deficiência e da discussão em torno dos direitos humanos: mobilidade, audição, visão, cognição/aprendizagem, sensibilidades, por questões de ligadas à saúde, tais como o cancro ou o HIV, à saúde mental entre outros.

Segundo Yau, McKercher e Packer (2004), as condições incapacitantes poderão ter origem congénita ou serem adquiridas através de um único evento ou processo degenerativo ao longo do tempo e pode envolver a audição, a visão, a mobilidade, transtornos mentais ou psiquiátricos.

No Quadro 3 estão representados os diferentes tipos de incapacidade, bem como a sua descrição e as dificuldades que os indivíduos enfrentam em cada tipo de incapacidade:

**Quadro 3 - Tipos de incapacidade**

<b>Tipos de incapacidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Dificuldades</b>
<i>Mobilidade</i>	Diferentes níveis de restrições de mobilidade física, podendo afetar as pernas, os pés, as costas, o pescoço, os braços ou as mãos.	Tarefas físicas e motoras; movimentos independentes; execução das funções básicas da vida.
<i>Sensorial</i>	Capacidade de visão limitada ou ausente; pessoa completamente surda ou com dificuldades de audição.	Desempenho reduzido em funções que requeiram visão ou audição perfeitas; dificuldades com comunicação escrita e oral; dificuldades em entender informações apresentadas visual ou oralmente.
<i>Comunicação</i>	Limitação, incapacidade ou atraso ao usar linguagem expressiva e/ou receptiva.	Capacidades no discurso em geral, como articulação; problemas na compreensão e uso de linguagem falada, escrita ou simbólica.
<i>Intelectual / saúde mental</i>	Doenças ao longo da vida com múltiplas etiologias, que resultam em distúrbios de comportamento.	Aprendizagem mais lenta e desorganizada; dificuldades com o comportamento adaptativo e em compreender conceitos abstratos; controle limitado das funções cognitivas; problemas nas capacidades sensoriais, motoras e de discurso; restrição nas funções básicas de vida.
<i>Não visível</i>	Diversas doenças	Problemas de coração, de pressão arterial ou de circulação; dificuldades respiratórias; problemas de estômago, fígado ou rins; diabetes; desordem do sistema nervoso.

Fonte: Darcy & Buhalis, 2011

### 2.3 Conceito de acessibilidade

Como vimos anteriormente, a mudança de paradigma da deficiência inclui dois conceitos fundamentais que afetam a forma como abordamos a acessibilidade.

A deficiência é uma experiência dominante do ser humano e, como tal, todos nós teremos ou experienciaremos alguma mudança na capacidade, permanente ou temporária; é também uma experiência contextual: a limitação funcional é um fato. A deficiência é um fenómeno da experiência que ocorre pela interseção do indivíduo com o meio ambiente, abrangendo o meio físico, a informação, a comunicação, o meio social e os ambientes políticos.

A acessibilidade integra o conjunto de princípios basilares em que se fundamenta a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (Nações Unidas, 2006). O seu artigo 9.º, dedicado a esta questão, defende o seguinte:

*“1. A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspetos da vida, os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias de informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público...”*

A acessibilidade pode ser definida como a "capacidade de acesso", a funcionalidade, e o possível benefício, de algum sistema ou entidade e é usada para descrever o grau em que um produto tal como um dispositivo ou ambiente é acessível pelo maior número de pessoas possível. É também uma característica básica do ambiente construído. É a forma de alcançar e utilizar casas, lojas, teatros, parques e locais de trabalho, permitindo a participação das pessoas nas atividades sociais e económicas para as quais o ambiente construído se destina (ECA, 1996).

*“O fundamento de uma filosofia Europeia de acessibilidade traduz-se no reconhecimento, na aceitação e na promoção – a todos os níveis da sociedade – dos*

*direitos humanos, incluindo os das pessoas com atividade condicionada... num contexto assegurado, ao mais alto nível de saúde, conforto, segurança e proteção ambiental. A acessibilidade é um atributo essencial do meio edificado sustentado e “centrado na pessoa”.*” (Comissão Europeia, 2003)

É pressuposto, assim, o acesso ao meio edificado, mas também aos transportes, à comunicação e à informação.

O termo acessibilidade é frequentemente usado para descrever as instalações ou equipamentos para ajudar as pessoas com deficiência, como as cadeiras de rodas, mas o termo pode estender-se para a linguagem, sinalização, rampas para cadeiras de rodas, elevadores, sinais de áudio em faixas de pedestres, contornos passagem, design do site, etc. Não basta apenas providenciar uma rampa para pessoas em cadeiras de rodas. É necessário conceber um meio em que todos os indivíduos, independentemente da sua condição física, psicológica ou sensorial, possam usufruir e sentirem-se confortáveis ao usufruí-lo.

Por outro lado, um meio acessível é necessário não só para as pessoas que têm algum tipo de deficiência, quer permanente como temporária, mas também para os obesos, os idosos, as crianças, as grávidas, etc.

De acordo com Gouveia (2010), “*a acessibilidade pode ser definida como a capacidade do meio de proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma directa, imediata, permanente e o mais autónoma possível*”, constituindo uma condição para a igualdade de oportunidades, no acesso e usufruto dos espaços, bens e serviços e um meio essencial para a concretização de uma vida independente e para uma participação ativa na sociedade. Assim, e segundo o Conceito Europeu de Acessibilidade, “*acessibilidade é uma característica do ambiente ou de um objeto que permite a qualquer pessoa estabelecer um relacionamento com esse ambiente ou objeto, e utilizá-los de uma forma amigável, cuidada e segura.*” (EuCAN, 2005)

A acessibilidade está estreitamente relacionada com os conceitos de desenho para todos (desenho universal) e design inclusivo, cujos princípios serão analisados no ponto seguinte.

## 2.4 Desenho Universal

O desenho universal compreende a qualidade dos produtos, sistemas, serviços ou ambientes planeados para a população em geral, utilizáveis com independência, igualdade, eficácia, segurança e conforto pelo maior número de pessoas possível, independentemente das suas capacidades. Significa também que não há imposição de barreiras ao indivíduo face às suas capacidades sensoriais e funcionais, sendo que as barreiras são fatores que, quer através da sua ausência ou da sua presença, provocam uma limitação na funcionalidade, instigando a incapacidade, nomeadamente limitações às atividades e restrições à participação das pessoas. Logo, a acessibilidade não se expressa apenas na ausência de barreiras, mas igualmente na facilidade de uso. A facilidade de uso é especialmente relevante para pessoas com limitações ao nível cognitivo, da aprendizagem ou da linguagem.

*“A acessibilidade consiste na facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa e em diferentes contextos. Envolve o Design Inclusivo, oferta de um leque variado de produtos e serviços que cubram as necessidades de diferentes populações (incluindo produtos e serviços de apoio), adaptação, meios alternativos de informação, comunicação, mobilidade e manipulação.”* (Godinho, 2010)

O termo "desenho universal" foi criado pelo arquiteto Ronald L. Mace<sup>1</sup> para descrever a noção de conceção de todos os produtos e do ambiente construído para ser estético e utilizável na maior medida possível, por todos, independentemente da sua idade, habilidade ou capacidades.

*“Universal Design is the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design.”<sup>1</sup>*

– Ron Mace

---

<sup>1</sup> Ron Mace, criador do termo "desenho universal", era um arquiteto articulado e determinado advogado que influenciou o pensamento internacional sobre design. Na maioria de sua vida, ele usou uma cadeira de rodas e entendeu o que era tentar participar num mundo que não foi projetado para incluí-lo. Ron foi o campeão consumado do design acessível e universal e o impacto de seu trabalho serão sentidos por muitas gerações (Institute for Human Centered Design)

<sup>1</sup> Tradução livre: O Desenho Universal é o design de produtos e ambientes para serem utilizados por todas as pessoas, na maior medida possível, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado.

Desenho universal é a intervenção em ambientes, produtos e serviços, a fim de que todas as pessoas, incluindo gerações futuras, independentemente da idade, sexo, capacidades ou formação cultural, possam usufruir da participação na construção da sociedade, com igualdade de oportunidades para participar em atividades económicas, sociais, culturais, recreativas e de lazer, podendo aceder, utilizar e compreender qualquer parte do meio ambiente da forma mais independente possível.

Neste sentido, o "design universal" significa a conceção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado. O "design universal" não deverá excluir as ajudas técnicas para os grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias. Trata-se de um conceito que se estende para além das questões de mera acessibilidade dos edifícios para pessoas com deficiência e deve tornar-se parte integrante de políticas e de planeamento de todos os aspetos da vida em sociedade (Turismo de Portugal, I.P., 2013).

O desenho universal baseia-se em sete princípios para facilitar o acesso equitativo ao longo da vida conforme se pode observar no quadro 4.

**Quadro 4 – Princípios do Design Universal**

PRINCÍPIOS	ORIENTAÇÕES
<p><b><u>Uso Equitativo:</u></b></p> <p>O design é útil e comercializável às pessoas com diversas habilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar a mesma forma de utilização a todos os utilizadores: idêntica sempre que possível; equivalente quando não for possível;</li> <li>- Evitar segregar ou estigmatizar quaisquer utilizadores;</li> <li>- Colocar igualmente ao alcance de todos os utilizadores a privacidade, a proteção e a segurança;</li> <li>- Tornar o design apelativo a todos os utilizadores.</li> </ul>
<p><b><u>Flexibilidade no Uso:</u></b></p> <p>O design acomoda um vasto leque de preferências e capacidades individuais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permitir a escolha da forma de utilização;</li> <li>- Acomodar o acesso e o uso com a mão direita ou esquerda;</li> <li>- Facilitar a exatidão e a precisão do utilizador;</li> <li>- Garantir a adaptabilidade ao ritmo do utilizador.</li> </ul>

<p><b><u>Uso Simples e Intuitivo:</u></b></p> <p>O uso do design é fácil de compreender, independentemente da experiência, do conhecimento, das capacidades linguísticas ou do atual nível de concentração do utilizador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminar a complexidade desnecessária;</li> <li>- Ser coerente com as expectativas e a intuição do utilizador;</li> <li>- Garantir um amplo leque de capacidades linguísticas e níveis de instrução;</li> <li>- Organizar a informação de uma forma coerente com a sua importância;</li> <li>- Garantir prontidão e resposta efetivas durante e após a execução de tarefas.</li> </ul>
<p><b><u>Informação Perceptível:</u></b></p> <p>O <i>design</i> comunica eficazmente ao utilizador a informação necessária, independentemente das suas capacidades sensoriais ou das condições ambientais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar diferentes modos (pictórico, verbal, tátil) para apresentar de forma redundante informação essencial;</li> <li>- Maximizar a “legibilidade” de informação essencial;</li> <li>- Diferenciar os elementos de forma a torná-los facilmente descritíveis (i.e., fazer com que seja fácil dar instruções ou orientações);</li> <li>- Assegurar a compatibilidade com uma diversidade de técnicas ou equipamentos utilizados por pessoas com limitações sensoriais.</li> </ul>
<p><b><u>Tolerância ao Erro:</u></b></p> <p>O <i>design</i> minimiza riscos e consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenar os elementos de forma a minimizar riscos e erros: os elementos mais usados são mais acessíveis e os elementos perigosos são eliminados, isolados ou protegidos;</li> <li>- Garantir o aviso de riscos e erros;</li> <li>- Proporcionar características de falha segura;</li> <li>- Desencorajar ações inconscientes em tarefas que exijam vigilância.</li> </ul>
<p><b><u>Baixo Esforço Físico:</u></b></p> <p>O <i>design</i> pode ser usado de forma eficiente e confortavelmente e com um mínimo de fadiga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permitir ao utilizador manter uma posição neutral do corpo;</li> <li>- Usar forças para operar razoáveis.</li> <li>- Minimizar operações repetitivas.</li> <li>- Minimizar o esforço físico continuado.</li> </ul>
<p><b><u>Tamanho e Espaço para aproximação e uso:</u></b></p> <p>São providenciados um tamanho e um espaço apropriados para aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo, postura ou mobilidade do utilizador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Providenciar a qualquer utilizador (sentado ou de pé) uma linha de visão desimpedida para elementos importantes;</li> <li>- Tornar o alcance a todos os componentes confortável para qualquer utilizador sentado ou de pé;</li> <li>- Garantir variações no tamanho da mão ou na sua capacidade de agarrar;</li> <li>- Providenciar espaço adequado para o uso de aparelhos de ajuda ou de assistência pessoal.</li> </ul>

Fonte: Center for Universal Design, 1997

É importante tornar a nossa sociedade universalmente mais acessível e utilizável para todos. O desenho universal propõe uma abordagem progressiva e evolutiva ao desenvolvimento de ambientes inclusivos que podem ser utilizados, compreendidos e aproveitados, na medida do possível.

## **2.5 Conclusão**

A acessibilidade é hoje uma questão de direitos humanos reconhecidos nas leis de vários países do mundo - o direito à igualdade de oportunidades, à inclusão, à não discriminação e à participação em todos os indivíduos nos aspetos da vida em sociedade. A evolução do modelo médico para modelo social da deficiência constituiu uma grande mudança de atitude, na forma em que o primeiro se concentrava em ensinar o indivíduo a lidar com uma deficiência num ambiente hostil e o segundo levou à modificação de atitudes sociais para manipular o meio ambiente, de modo a ser mais acessível para uma pessoa com deficiência. Da concentração na deficiência passa-se para uma concentração nas necessidades e habilidades dum ambiente focado no cliente. A aplicação dos princípios do desenho universal pela indústria do turismo conduzirá à concretização de um turismo inclusivo em todas as fases do produto ou serviço turístico, com enfoque nas pessoas reais e na sua existência com toda a sua diversidade de capacidades e em todo o ciclo de vida humana: crianças, adultos, seniores. É fundamental promover o acesso físico aos monumentos, palácios e museus, mas não é menos importante atentar também ao acesso intelectual, social, cultural ou económico. Garantir então a máxima acessibilidade, é um aspeto de extrema importância na qualidade de vida de todos os cidadãos, permitindo a sua integração em todos os aspetos da vida em sociedade.

No capítulo seguinte, será abordado o conceito de turismo acessível e a sua evolução, o turista com incapacidade e as suas especificidades, bem como as principais barreiras à participação do turista com deficiência. Serão analisados os aspetos centrais para permitir um melhor desenvolvimento de um destino turístico acessível, evidenciando-se algumas das melhores práticas a nível nacional e internacional.



## **CAPÍTULO 3 - TURISMO ACESSÍVEL: ENQUADRAMENTO**



### **3.1. Introdução**

Atualmente, o turismo é uma atividade crescente, prevendo-se que assim continue no futuro, movimentando milhões de pessoas por todo mundo. O setor do turismo ao longo do tempo tem vindo a adaptar-se e a alargar a sua oferta, de modo a satisfazer as necessidades de um número cada vez maior de consumidores. Existem, porém, pessoas cujo acesso às atividades turísticas é limitado, quer pela idade (as sociedades contemporâneas encontram-se cada vez mais envelhecidas) quer ainda por serem portadores de algumas deficiências ou limitações que condicionam o acesso ao turismo. Este segmento de mercado tem um lugar cada vez mais proeminente no turismo, devido ao número cada vez maior de indivíduos incluídos no mesmo e ao seu potencial crescimento, bem como ao aumento da sua participação no mercado turístico, o que pode constituir uma oportunidade de negócio para a indústria do turismo. Assim, urge conhecer as necessidades e desejos das pessoas com deficiência no seu comportamento como turistas, delineando uma oferta turística adequada, contribuindo assim para uma maior satisfação dos turistas com deficiência ou incapacidade e, ao mesmo tempo, uma maior competitividade para o turismo.

### **3.2. Evolução do turismo acessível**

Poderá dizer-se que foi a partir da promulgação da Declaração Universal dos Direitos Humanos pelas Nações Unidas em 1948 que se começou a dar relevo aos direitos humanos, uma vez que o seu objetivo era garantir que todos os indivíduos tivessem à nascença liberdade e igualdade em dignidade e direitos. No entanto, nesta não são especificamente mencionados os direitos das pessoas com deficiência e foi só com a Declaração sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em 1975, que tais direitos foram internacionalmente reconhecidos (Darcy, *The social relations of tourism for people with impairments in Australia: An analysis of government tourism authorities and accommodation sector practice and discourses*, 2003).

A 27 de Setembro de 1980, através da Declaração de Manila, realizada pela Organização Mundial de Turismo (OMT), o termo turismo é pela primeira vez associado à acessibilidade. Esta declaração reconhece o turismo como uma atividade

essencial para a vida das nações sendo um direito fundamental e um caminho para o desenvolvimento humano. Nela, a OMT recomenda aos estados membros a regulamentação dos serviços turísticos, salientando os aspetos mais importantes da acessibilidade ao turismo (WTO, 1980).

Estas recomendações foram refletidas no documento "Turismo Acessível para Pessoas com Deficiência na década de 90", aprovada na sua Assembleia Geral em Buenos Aires, em 1990.

Entre os principais resultados da Década das Pessoas com Deficiência esteve a adoção, pela Assembleia Geral, das Normas sobre a Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência em 1993. Apesar de não ser um instrumento juridicamente vinculativo, estas normas representam o compromisso político dos governos de tomar medidas de forma a atingir a igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência. As regras servem como um instrumento para a formulação de políticas e como base para a cooperação técnica e económica (Nações Unidas, 1993).

Ainda em 1989, o conceito de turismo acessível adquire importância, quando um grupo de especialistas britânicos em turismo e deficiência, publicou um relatório intitulado "Turismo para Todos", consequência de um congresso que decorreu no Reino Unido. Este relatório estudou o progresso alcançado desde o Ano Internacional das Pessoas com Deficiência, com o objetivo de promover, dentro da indústria do turismo, o desenho de serviços para todos, independentemente da idade ou deficiência. Aqui, o turismo para todos assume-se como a forma de turismo que planeia, projeta e desenvolve atividades de turismo de lazer e tempo livre para que os mesmos possam ser apreciados por todos os tipos de pessoas, independentemente das suas condições físicas, sociais ou culturais.

Esse relatório recomendava à indústria do turismo que tivesse em conta as necessidades de todas as pessoas, especialmente dos grupos que se confrontavam com situações de desvantagem, pois, só assim, poderiam todos ser abrangidos pelos benefícios do turismo.

Durante a celebração do Ano Europeu do Turismo, em 1990, o Conselho de Ministros da União Europeia adotou o plano de ação comunitário para o turismo. O princípio orientador neste plano de ação da Comunidade baseou-se na coordenação das ações entre os Estados membros, sendo o seu eixo central a remoção de barreiras, o

desenvolvimento do turismo para os deficientes e a troca de informações nesta área. Também no Código Mundial de Ética do Turismo (WTO, 1999) se afirma o direito ao turismo e à liberdade de deslocamentos turísticos, expressando-se a vontade de promover uma ordem turística mundial, equitativa, responsável e sustentável, em benefício partilhado de todos os setores da sociedade, num contexto de uma economia internacional aberta e liberalizada. Nele se declara que o Direito ao Turismo é de “*todos os cidadãos do mundo*” e salienta a preocupação com públicos vulneráveis: “*O turismo das famílias dos jovens, dos estudantes, das pessoas de idade e dos deficientes deve ser encorajado e facilitado*”. (Art. 7º)

O União Europeia continua a recomendar aos estados membros, políticas destinadas a melhorar a acessibilidade turística, como a comunicação da Presidência em Bruges, em 2 de julho de 2001, onde destaca a necessidade de “turismo para todos” (Comissão Europeia, 2001), ou a resolução aprovada em 15 de fevereiro de 2001 pelo Comité de Ministros do Conselho da Europa, que recomendou políticas com base no design universal. Em 2003, o Conselho da União Europeia proclamou o “Ano Europeu das Pessoas com Deficiência”. Esta decisão respeitava os direitos fundamentais e observava os princípios reconhecidos, particularmente na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e tinha como objetivo principal promover a aplicação dos princípios de não discriminação e de integração das pessoas com deficiências ou incapacidade. Assim, a Comissão apresentou o Plano de Ação Europeu, que tinha como objetivo estratégico para o futuro, incentivar a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência.

Para tal, destacam-se os seguintes como objetivos estratégicos do mesmo:

- “*Garantir a aplicação integral da directiva sobre a igualdade de tratamento no emprego e na actividade profissional e lançar o debate sobre a estratégia futura de luta contra a discriminação*”
- *Conseguir a integração das questões de deficiência nas políticas comunitárias pertinentes e nos processos existentes*
- *Melhorar a "acessibilidade para todos"*” (Comissão Europeia, 2003)

A Resolução “*Accessible Tourism for All*”, adotada pela OMT em 2005, em Dakar, pode ser considerada um marco, ao assumir que os turistas com incapacidade incluem “todas as pessoas que, devido ao ambiente que se encontram, sofrem uma limitação na sua capacidade relacional e têm necessidades especiais durante a viagem, em acomodações, e outros serviços turísticos, em particular indivíduos com deficiências físicas, sensoriais e intelectuais ou outras condições médicas que necessitem de cuidados especiais, como pessoas idosas e outras pessoas que necessitam de assistência temporária” (WTO, 2005).

Em 2006, surge a ENAT - *European Network for Accessible Tourism* (Rede Europeia de Turismo Acessível), cuja missão é fazer com que os destinos turísticos europeus, seus produtos e serviços sejam acessíveis a todos os viajantes, promovendo o turismo acessível em todo o mundo. Em 2009, a Organização Mundial do Turismo adotou, a “Declaração para a Facilitação das Viagens de Turismo” (WTO, 2009), na qual foi reconhecido que facilitar as viagens de turismo para pessoas com deficiência é uma componente fundamental de qualquer política de desenvolvimento do turismo responsável. Defende que a inclusão de questões relativas à deficiência deverá ser parte integrante das estratégias de desenvolvimento sustentável, facto que irá garantir que as políticas e práticas turísticas sejam inclusivas de pessoas com deficiência, originando num turismo equitativo e acessível a todos.

Destaque também para a Cimeira Internacional “*Destinations for All – Um Mundo para Todos*” que teve lugar em Montreal, em outubro de 2014 e onde se estabeleceu um compromisso sobre a promoção e o desenvolvimento do Turismo Acessível em todo o mundo ou a Conferência sobre Turismo Acessível na Europa, organizado pela OMT e pelo governo da República de San Marino em novembro de 2014, resultando na Declaração de Turismo Acessível de San Marino que apela a uma acessibilidade universal através de toda a cadeia de valor do turismo (WTO, 2014).

O Plano de Ação Europeu manteve-se em vigor entre 2004 e 2010, sendo que neste momento se encontra a decorrer um outro plano estratégico com vigência de 2010 a 2020, tendo como principal objetivo capacitar as pessoas com deficiência para que possam usufruir de todos os seus direitos e beneficiar plenamente da sua participação na sociedade e na economia europeias, designadamente através do mercado único.

Apesar deste plano de ação não ser dirigido ao setor do turismo, a estratégia baseia-se na eliminação das barreiras que se colocam às pessoas com deficiência, tendo sido identificadas pela Comissão Europeia oito grandes áreas de ação: acessibilidade, participação, igualdade, emprego, educação e formação, proteção social, saúde e ação externa (Comissão Europeia, 2010), o que indiretamente tem também repercussões no acesso às atividades turísticas.

### **3.3. Conceitos de turismo acessível**

Sendo este um conceito e uma abordagem ainda recente, não existe uma definição única, universalmente aceite de turismo acessível.

Turismo acessível (também conhecido como turismo universal, turismo inclusivo ou turismo sem barreiras) é tornar acessíveis o turismo e as viagens a todas as pessoas, com deficiência ou não, que tenham qualquer incapacidade de mobilidade, audição, visão, cognitiva ou deficiências intelectuais e psicossociais, as pessoas idosas e as pessoas com deficiências/incapacidades temporárias. Refere-se ao turismo que atende às necessidades de uma ampla variedade de consumidores, incluindo as pessoas com deficiência, idosos e famílias intergeracionais. Implica a remoção de barreiras de atitude e institucionais na sociedade e abrange a acessibilidade no ambiente físico, no transporte, informação e comunicações e outras instalações e serviços. Engloba locais turísticos públicos e privados. (UNESCAP, 2009)

Na página oficial do Turismo de Portugal, encontra-se uma definição semelhante:

*“Turismo Acessível, Turismo Universal, Turismo Inclusivo ou Turismo sem Barreiras pode ser definido como a fruição da atividade turística (produtos, serviços e ambientes turísticos), que é acessível a todas as pessoas, com deficiência ou não, e que inclui todos aqueles que possam apresentar temporariamente ou permanentemente limitações de mobilidade, de audição, de visão, cognitivas e psicossociais, de forma independente e com equidade e dignidade”* (Turismo de Portugal, I. P., 2016).

Segundo Darcy & Dickson, o turismo acessível envolve uma colaboração estreita entre os intervenientes de modo a proporcionar às pessoas com necessidades especiais a possibilidade de funcionarem independentemente, com equidade e dignidade, através da oferta de produtos, serviços e ambientes turísticos de desenho universal. Estas

necessidades podem incluir a mobilidade, a visão, a audição, entre outras. Esta definição é inclusiva a todas as pessoas, incluindo aqueles que viajam com crianças em carrinhos de bebé, pessoas com deficiência e idosos (Darcy & Dickson, 2009).

Turismo acessível é aquele que procura a eliminação das barreiras ao turismo por pessoas com deficiência. Para Rovira-Beleta<sup>2</sup>, turismo acessível é aquele que lida com os problemas das barreiras físicas, mentais e sensoriais que ainda existem ao fazer turismo, para as pessoas que, de alguma forma, têm dificuldade para se mover ou comunicar, fatores que comprometem a integração e participação destes consumidores. Por outro lado, Devile (2009), o Turismo Acessível “... reconhece que qualquer pessoa deve poder usar equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.”

### **3.4. Turista com incapacidade**

As pessoas com deficiência, por terem algum tipo de incapacidade, têm necessidades especiais, não só no curso normal de sua vida diária, mas também no desempenho de atividades adicionais, como aquelas relacionados com o lazer e o turismo.

O turista com incapacidade “pode ser definido como uma pessoa que se desloca, voluntária e temporariamente, para fora do seu ambiental habitual, no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada e por um período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas. Distingue-se do turista sem incapacidade por estar impossibilitado de executar, de forma independente e sem ajuda, determinadas atividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas” (Devile, E., 2014).

Os turistas com incapacidade não devem ser assumidos como um segmento da procura turística por dois motivos: o primeiro tem a ver com a grande variedade de deficiências, limitações da atividade e restrições contidas no termo incapacidade, que

---

<sup>2</sup> Arquiteto responsável pela gestão da acessibilidade da Vila Olímpica para os Jogos de Barcelona 1992.

incluem diferentes dimensões, indo desde as deficiências físicas às sensoriais e intelectuais; a segunda pelo facto de uma deficiência não ser, por si só, uma desvantagem. Esta só corresponde a uma desvantagem no sentido em que pode limitar ou impedir uma ou várias funções consideradas normais de se exercerem de uma maneira considerada normal (Blichfeldt & Nicolaesen, 2011), citado por Devile (2014).

Devile (2014) exemplifica ainda, no contexto do turismo, que uma pessoa em cadeira de rodas não terá desvantagem se os transportes e alojamento forem acessíveis, bem como na vida quotidiana também poderá não a ter, se lhe forem proporcionadas formas de cumprir os seus papéis. Sendo que, em caso de estas condições não existirem ou, de alguma forma, impedirem este cumprimento, então sim, a deficiência será refletida numa desvantagem.

Os turistas com deficiência têm sempre, e em todas as circunstâncias, a necessidade de informação relativa aos serviços em oferta e às condições de acessibilidade, visto que estas abrangem um conjunto muito diverso que vai desde as ajudas técnicas ao acesso dos edifícios.

No quadro seguinte, podemos observar as necessidades dos turistas com deficiência.

#### **Quadro 5- Necessidades dos turistas com deficiência**

Respeito e dignidade no acesso aos serviços
Serviços de informação eficientes e que tenham em conta a especificidade da comunicação que cada caso exige
Informação precisa e integrada no que concerne aos serviços a dispensar
Conhecimento das suas necessidades específicas, face aos serviços em oferta
Transportes adequados
Barreiras físicas eliminadas por forma a terem acesso a todas as infraestruturas turísticas
Uniformização dos critérios e das normas de acessibilidade a nível internacional

**Fonte: CNAD, 2003**

Estas necessidades, que incluem todas as pessoas com deficiência, serão benéficas também para todos os outros turistas devendo a indústria turística considerar toda a diversidade da procura.

A conceção dos produtos turísticos terá que deixar de obedecer a um padrão pré-determinado de clientes, pois cada indivíduo transporta consigo as suas necessidades específicas e sempre diferentes, às quais a indústria deverá dar resposta.

Sendo que a cada indivíduo correspondem as suas necessidades específicas e diferentes, a indústria turística deverá dar resposta através da conceção de produtos turísticos correspondentes (CNAD, 2003).

Peixoto & Neumann (2009) mencionam um estudo da Universidade de Surrey (Reino Unido) que faz uma avaliação do potencial do mercado do turismo acessível em cerca de 134 milhões de potenciais clientes. O estudo *Economic Impulses of Accessible Tourism for All* (2003) avaliou o peso e importância económica do turismo acessível em termos macroeconómicos e reconheceu as condições que tornavam mais difícil a implementação do Turismo para Todos por parte dos prestadores de serviços. Concluiu-se que este é um poderoso fator económico, para além de uma obrigação social, contribuindo assim para o aumento da qualidade do setor turístico bem como para o aumento do nível de satisfação de todos os turistas. Este estudo, realizado com pessoas com mobilidade reduzida, analisou as características da oferta e concluiu que 52% das pessoas com incapacidades viaja com acompanhante e cerca de metade carece de assistência a tempo inteiro para as atividades; mais de 50% precisa de apoio no planeamento das viagens; 37% decide não viajar por carência de instalações acessíveis; 48% viajariam com maior assiduidade havendo mais serviços acessíveis; 60% pagaria mais por serviços e instalações mais acessíveis.

Concluiu-se que existe uma grande procura de turismo acessível, com um aumento de potenciais clientes devido à evolução demográfica e que, devido à mesma, o número de pessoas com incapacidade irá aumentar; os turistas seniores ou com incapacidade são um público-alvo muito atrativo, uma vez que tem férias mais prolongadas e menos sujeitas à sazonalidade; metade das pessoas com incapacidade viajam com acompanhante; com mais e melhores serviços e instalações acessíveis, as viagens poderão aumentar exponencialmente.

### 3.5. Barreiras à participação

As barreiras são os fatores que consoante a sua presença ou ausência, podem limitar o indivíduo e, assim, incrementar a sua incapacidade. Tratam-se de infraestruturas físicas, falta de tecnologia, questões atitudinais em serviços e políticas. Estas barreiras são propensas a limitar a atividade de um indivíduo deficiente, causando dificuldades nas atividades. Por outro lado, existem os facilitadores que se traduzem em fatores ambientais, que devido à sua presença ou ausência, podem fomentar a acessibilidade de uma pessoa, nomeadamente *“um ambiente físico acessível, disponibilidade de tecnologia de assistência apropriada, atitudes positivas das pessoas em relação à incapacidade, bem como serviços, sistemas e políticas que visam aumentar o envolvimento de todas as pessoas com uma condição de saúde em todas as áreas da vida”* (WHO, 2004).

A participação em atividades de lazer tem sido identificada como um fator que contribui para a qualidade de vida das pessoas com deficiência (Darcy & Daruwalla, 1999). O turismo possui o potencial para assegurar que as pessoas com deficiência tenham muito mais qualidade de satisfação com a vida quando acedem a serviços turísticos variados (Card, Cole, & Humphrey, 2006), apesar de parecem ser sub-representadas no setor. Os turistas, especialmente aqueles com algum tipo de incapacidade, experienciam barreiras à participação que diminuem o seu sentido de liberdade e sentimentos de controle pessoal (Smith, 1987).

Vários estudos foram realizados no âmbito do turismo para pessoas com incapacidades. Referenciam-se alguns:

Smith (1987) identificou três dimensões de barreiras para viagens de lazer para pessoas com deficiência: as barreiras intrínsecas, resultantes maioritariamente dos próprios níveis de funções cognitivas, físicas e psicológicas do turista; as barreiras ambientais, que consistem em limitações impostas externamente, incluindo restrições comportamentais, restrições arquitetónicas, restrições ecológicas, restrições de transporte, regras e regulamentos restrições; as barreiras interativas, resultantes da interação recíproca entre o turista e o meio ambiente, com foco na interação do anfitrião e do convidado e possíveis preocupações de comunicação.

Segundo Crawford, Jackson, & Godbey, 1991 (cit in Moufakkir, 2013), as barreiras poder-se-iam dividir em três categorias: as barreiras estruturais e interpessoais e, ainda, as barreiras intrapessoais. As restrições intrapessoais referem-se a condições psicológicas que são internas ao indivíduo, como fatores de personalidade, atitudes ou condições psicológicas mais temporárias, tais como depressão ou humor. As restrições interpessoais dizem respeito aos constrangimentos que surgem da interação com os outros, como membros da família, amigos, colegas de trabalho e vizinhos. Os constrangimentos estruturais incluem fatores como a falta de oportunidades ou o custo das atividades que resultam de condições externas no ambiente.

De acordo com o modelo de Crawford et al. (1991), as restrições intrapessoais que afetam as preferências de lazer ocorrem primeiro, seguindo-se as restrições interpessoais, que influenciam a compatibilidade interpessoal. Finalmente, a participação ou não é dependente de constrangimentos estruturais.

Turco et al. (1998) *cit in* Lee, Kim, & Agarwal (2012) identificaram constrangimentos para as pessoas com deficiência dentro de quatro grandes setores de turismo e reconheceram barreiras distintas relativas a atrações, (inacessibilidade dos locais); informações (fontes de informação não confiáveis e imprecisas sobre um destino e a sua acessibilidade); transportes (dificuldade na transferência entre voos, falta de acesso às casas de banho do avião) e alojamento (salas e casas de banho inacessíveis, aparelhos restritivos, tais como lâmpadas e televisões e também os balcões da receção muito altos).

Também as instalações que existem para promover o turismo podem criar barreiras que prejudicam o acesso das pessoas com deficiência. Darcy & Daruwalla (1999) afirmaram que os hotéis não têm número suficiente de salas adequadas para pessoas com deficiência. Eles mencionaram vários fatores logísticos, tais como assentos de banho e camas modificáveis que um quarto de hotel deverá ter, especificamente para usuários de cadeira de rodas. Estudos semelhantes focam também as carências nos meios de hospedagem e as dificuldades de transporte para pessoas com deficiência (Parker, 2001; Angeloni, 2013).

Darcy, 2002 (*cit in* Moufakkir, 2013) considerou que a viagem do turista com incapacidades envolve uma série de etapas onde é necessário lidar com restrições sociais e culturais subjacentes, com a informação para planeamento da viagem, as

barreiras nos transportes, a acomodação acessível e a experiência no destino. Das barreiras possíveis de encontrar durante estas etapas, as relacionadas com a atitude poderão ser as mais importantes (Card, Cole, & Humphrey, 2006) (*cit in* Moufakkir, 2013).

McKercher et al. (2003), identificaram uma série de obstáculos exógenos que podem inibir a viagem, limitar as opções ou reduzir a satisfação. Tais obstáculos incluem: barreiras arquitetónicas, como escadas, casas de banho inacessíveis, acomodações de hotel inacessíveis, entre outras; barreiras ecológicas, tais como caminhos irregulares, raízes de árvores e outros obstáculos exteriores; barreiras de transporte, especialmente na oferta de transportes locais, incluindo carros, autocarros e táxis; barreiras legais, quando as regras ou regulamentos proíbem pessoas com deficiência de trazer o equipamento necessário com eles; dificuldades de comunicação, tanto na origem como no destino; barreiras atitudinais, devido a atitudes negativas dos prestadores de serviços; barreiras de informação, devido à imprecisão de dados sobre a acessibilidade do local.

O nível de participação também varia e depende do tipo de incapacidade e da gravidade da condição. Os indivíduos com deficiência têm diferentes experiências quando tentam participar no turismo. Muitas pessoas com incapacidade gostariam de visitar lugares ou destinos com objetivos específicos. Muitas fazem-no, mas, de seguida, ficam dececionadas com as dificuldades encontradas, a pouca acessibilidade e usabilidade da experiência, enquanto outras, até informadas e documentadas, desistem e mudam o destino da sua viagem para outros destinos (Poria, Reichel, & Brandt, 2011).

Vários estudos revelaram que para as pessoas com deficiência, os elementos não-físicos do ambiente do turismo, como as atitudes dos profissionais do lazer em relação à deficiência, assim como a oportunidade limitada da interação com outras pessoas, foram os principais constrangimentos na obtenção de uma experiência turística completa. Este pensamento é compartilhado por alguns autores, que apontam que "*todos os setores do sistema turístico precisam de trabalhar no sentido de dismantelar as atitudes negativas que são uma grande barreira para a participação do turismo por pessoas com deficiência*" (Eichhorn & Buhalis, 2011, *cit in* Angeloni, 2003).

Eichhorn & Buhalis (2011) referem três categorias de barreiras à participação no turismo: o acesso físico - muitos autores identificam um ambiente inacessível como a

barreira mais importante da pessoa com deficiência; incluem inacessibilidade nos transportes, alojamento e atrações; as barreiras atitudinais – pessoais ou da sociedade; a falta de informação – inability de fornecer informação correta e confiável.

As pessoas com deficiência encontram barreiras quer intrínsecas como extrínsecas (Bullock e Mahon, 1997, *cit in* Devile, 2014). As barreiras intrínsecas são barreiras reais que podem ser temporárias ou permanentes, mas independentemente da sua duração diminuem a capacidade da pessoa de se envolver nas atividades de lazer. Quando permanentes, estas barreiras permanecem, podendo, porém, através da educação e reabilitação da pessoa com incapacidade, tentar-se a melhoria do seu funcionamento físico, psicológico e cognitivo. As barreiras extrínsecas ou ambientais são aspetos externos às pessoas com incapacidade que lhes impõem limitações. Compreendem as barreiras arquitetónicas, as regras ou normas que impeçam o acesso e as atitudes sociais negativas (Devile, E., 2014).

As barreiras podem ser classificadas de várias formas, no entanto, citando Devile (2014), as barreiras à participação no turismo são dinâmicas, sendo que algumas possam ser estáveis em relação a determinada situação, as suas consequências modificam-se de pessoa para pessoa e de situação para situação, dependendo da relação entre o participante e o meio físico ou social; as barreiras, além de poderem por si só ser impeditivas, podem também inibir futuras participações no turismo, através de efeitos negativos sentidos durante e após a participação.

As barreiras físicas são as que estão mais diretamente ligadas à acessibilidade. Uma barreira física é uma condição do ambiente físico que restringe ou complica o acesso, movimentação ou participação dos indivíduos que procuram usar áreas ou facilidades de recreação (Bullock e Mahon, 1997, *cit in* Devile, 2003).

Os obstáculos criados pelas barreiras arquitetónicas são um dos principais motivos de impedimento de participação no lazer. Estas privam os turistas deficientes não apenas da mobilidade, mas também da capacidade de uso dos recursos existentes. Estas são preponderantes no caso da acessibilidade do alojamento, transporte, áreas recreativas, áreas desportivas, edifícios públicos, etc. Apesar de se estar a avançar na redução de barreiras para a mobilidade geral da viagem, é necessária uma perspetiva global de turismo para as pessoas com incapacidade (Devile, 2003).

No que diz respeito à acessibilidade na experiência turística total, esta corresponde a transporte acessível, carros de aluguer adaptados, alojamento e atrações e áreas recreativas acessíveis (Murray e Sproats, 1999 *cit in* Devile 2003). De forma a que seja feita uma eficiente abordagem à melhoria das acessibilidades na cadeia de serviços turísticos, os esforços deverão ser articulados entre os diversos atore, entre os diferentes *stakeholders*, incluindo o estado, os municípios e institutos públicos e entidades representantes das pessoas com mobilidade reduzida e idosos (Peixoto & Neumann, 2009).

No quadro 6, indicam-se alguns critérios mínimos de acessibilidade na cadeia de serviços turísticos.

**Quadro 6 - Critérios mínimos de acessibilidade na cadeia de serviços turísticos**

Elos da cadeia de serviços	Critérios mínimos
<b><u>Preparação / informação:</u></b>	
Brochuras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Turismo acessível” divulgado nas principais publicações especializadas em turismo</li> <li>- Incluir contactos de responsáveis ou página de Internet para que mais informações possam ser solicitadas</li> </ul>
Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de menu denominado “Férias Acessíveis”</li> <li>- Informação turística acessível, clara e estruturada das principais instalações e atrações turísticas num menu “Férias Acessíveis”.</li> </ul>
Informação “cara-a-cara”	Os colaboradores responsáveis por fornecer informações devem estar preparados para comunicar quais as infraestruturas e atividades acessíveis
<b><u>Chegada – Partida – Deslocações:</u></b>	
Local de chegada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenho acessível de todas as áreas de acesso ao público em estações de comboio, autocarro e aeroportos</li> <li>- Serviço de transporte especializado fornecido pelos serviços de informação turística ou pelas empresas do setor</li> </ul>
Espaços públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existência de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência</li> <li>- Acessibilidade das principais atrações turísticas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessibilidade de infraestruturas de acesso público</li> <li>- Acessibilidade dos postos de informação turística</li> </ul>
Rede local de transportes públicos	Desenho acessível das redes de transportes públicos nos destinos turísticos

**Acolhimento:**

Alojamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de opções de alojamento acessível em todos os estabelecimentos, para todas as formas de incapacidade</li> <li>- Equipamentos funcionais – soluções pragmáticas</li> <li>- Formação e sensibilização de colaboradores para as necessidades específicas de pessoas idosas e mobilidade condicionada</li> </ul>
Gastronomia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de um número suficiente de espaços para refeições com áreas de refeição e instalações sanitárias acessíveis</li> <li>- Soluções funcionais</li> <li>- Formação e sensibilização de colaboradores para as necessidades específicas de pessoas idosas e mobilidade condicionada</li> </ul>

**Lazer e Cultura:**

Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilização dos prestadores de serviços culturais para as necessidades dos idosos e pessoas com mobilidade condicionada</li> <li>- Assegurar que os turistas com incapacidades poderão usufruir das principais atrações</li> <li>- Acessibilidades dos eventos culturais</li> <li>- Providenciar visitas guiadas para pessoas com incapacidade e formação dos guias</li> </ul>
Lazer e Desportos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessibilidade nos locais turísticos</li> <li>- Conhecimento exato da acessibilidade ou de problemas nos locais e percursos existentes</li> <li>- Acessibilidade de todos os locais de lazer relevantes no destino turístico</li> </ul>

**Serviços:**

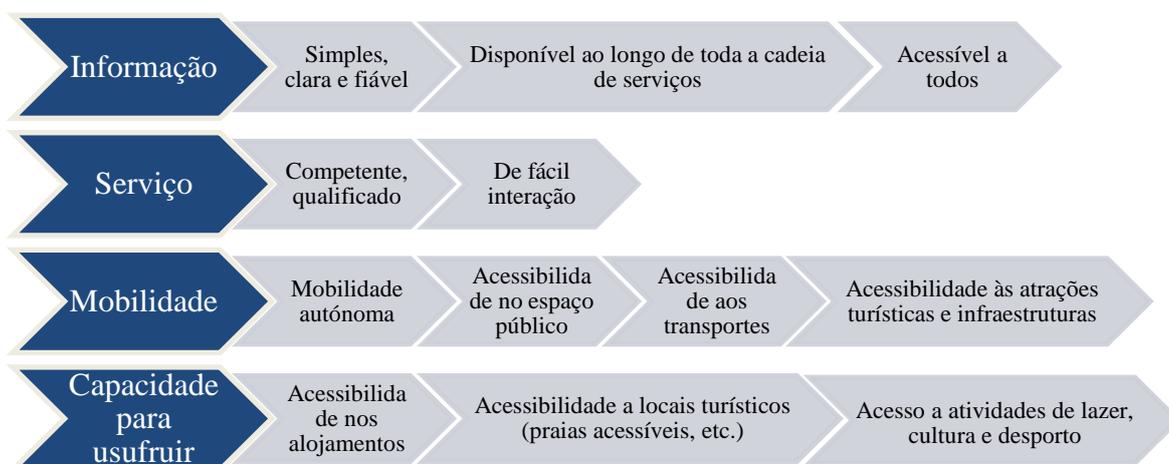
Serviços Turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postos de informação turística acessíveis</li> <li>- Formação e sensibilização do pessoal para as necessidades dos idosos e turistas com incapacidade</li> <li>- Nomeação de responsáveis com forte consciência das necessidades das pessoas com incapacidade</li> <li>- Disponibilização de serviços que ajudem a eliminar barreiras existentes</li> </ul>
---------------------	--

Fonte: Peixoto & Neumann (2009)

### 3.6. Desenvolvimento de um destino Turístico Acessível

Como já foi referido anteriormente, o turismo tornou-se um dos mais importantes setores económicos, com imenso potencial de crescimento. Devile (2009) refere um estudo realizado em 2003 pela Comissão Europeia (*Disability and social participation in Europe*), que revela que existem na Europa 50 milhões de pessoas com algum tipo de incapacidade e no mundo mais que 500 milhões e que 70 em cada 100 querem e/ou podem viajar. Revela também que cada dois participantes atraem um acompanhante. No estudo mencionado anteriormente, *Economic Impulses of Accessible Tourism for All* (2003), foram identificados os pilares básicos para o Turismo para Todos, como se pode observar no quadro 7:

**Quadro 7 – Pilares do Turismo para Todos**



Fonte: Economic Impulses of Accessible Tourism for All (2003)

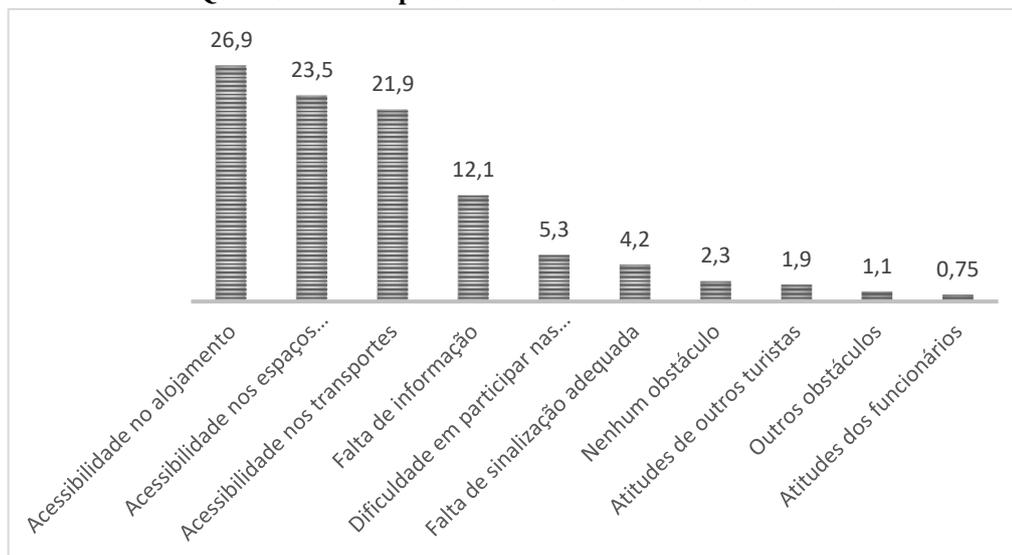
Num de três estudos encomendados pela Comissão Europeia em 2012-2013 com a finalidade de obter uma visão abrangente do Turismo Acessível na União Europeia, é focado o impacto económico e padrões de viagem do turismo acessível na Europa. Esta pesquisa, conduzida pela GfK (Bélgica), a Universidade de Surrey, a Neumann Consult e a ProAsolutions, teve o intuito de compreender melhor a procura para o turismo acessível, de forma a melhor direccionar a preparação das políticas neste domínio. Este estudo baseou-se no comportamento de viagem de 8 clusters de países-membros da EU, dos quais foram selecionados 12 países.

Assim, a partir de 2011 registam-se cerca de 138,6 milhões de pessoas com necessidades de acesso na UE, dos quais 35,9% eram pessoas com deficiência com idade entre 15-64 anos, e 64,1% eram idosos com 65 anos ou mais. Entre os países da UE, o Reino Unido, a França, a Alemanha, a Itália e a Espanha são os países com o maior número de pessoas com necessidades de acesso, todos acima de 10 milhões.

Em 2012, os fluxos turísticos correspondentes a este segmento na UE totalizaram cerca de 783 milhões de viagens no interior da UE, prevendo-se um crescimento para cerca de 862 milhões de viagens por ano para 2020, o equivalente a uma taxa de crescimento médio de 1,2% ao ano, sendo que a maioria das viagens se efetuou dentro da UE, particularmente no país de origem. Concluiu-se que o valor bruto do Turismo Acessível na UE em 2012 foi de cerca de 786 mil milhões, tendo em conta o efeito multiplicador. A contribuição direta do segmento sénior foi de quase 204 mil milhões de Euros e a do segmento de pessoas com deficiências foi de 148 mil milhões de Euros. O valor bruto direto adicional foi de cerca de 356 mil milhões de Euros, tendo em conta o efeito multiplicador. A contribuição direta no emprego foi de cerca de 8,7 milhões de pessoas. Em média, as pessoas com necessidades específicas da UE viajam com cerca de 1,9 companheiros; as pessoas com deficiência tendem a viajar com mais companheiros do que a população de idosos (2,2 e 1,6, respetivamente). (Turismo de Portugal, I.P., 2014)

A cadeia de serviços turísticos deverá ser acessível em todas as suas ligações, devendo existir um esforço conjunto de todos os seus intervenientes para tornar eficaz o desenvolvimento do turismo acessível para todos.

Devile (2003) indica através de um estudo realizado em 2002, os principais obstáculos encontrados no destino:

**Quadro 8 - Principais obstáculos encontrados no destino**

Fonte: Devile (2003)

De acordo com Devile (2003) o desenvolvimento do turismo acessível para todos deverá ser um processo sistémico, ou seja, metódico e regular, envolvendo todas as componentes do produto turístico, evidenciando que, em termos de acessibilidade na experiência turística total, devem ser incluídos o transporte, o alojamento e atividades acessíveis, mas também a disponibilidade de informação apropriada bem como recursos humanos devidamente formados para acolher as pessoas com necessidades especiais. Nesse sentido, a acessibilidade em turismo deve envolver uma ampla gama de serviços, desde a fase de preparação da viagem, a fase da viagem até ao destino e equipamentos turísticos no destino, bem como outros serviços que constituem a cadeia de valor do turismo (Devile, 2009), conforme se representa no Quadro 9.

**Quadro 9 - Importância da acessibilidade física**

Preparação da viagem	Mobilidade para e no destino	Equipamentos turísticos no destino	Outros serviços no destino
Fontes de informação	Transportes	Alojamento	Compras
Aconselhamento	Terminais	Transportes locais	Assistência médica
Reservas	Carro de aluguer	Atrações	Equipamento de apoio
	Outros	Atividades	Serviços de acompanhamento

Fonte: Devile (2009)

Por outro lado, Vlמידir (1998, cit in Devile 2009) frisa que, com pequenas alterações nos serviços turísticos, é possível fazer a diferença, por exemplo, através da alteração da disposição do quarto, melhorando a sinalização ou fazendo algumas adaptações nas portas ou equipamento de casa de banho.

Conforme sublinha Devile (2009) é essencial desenvolver uma cultura de acessibilidade para diferenciar um destino turístico acessível, através da interação de todos os atores e agentes locais, de forma a se organizarem em rede e a colaborarem com objetivos definidos.

### **3.7. Sinalética**

O símbolo internacional de acessibilidade (ISA) foi projetado por Susanne Koefoed em 1968, a pedido da Comissão Internacional de Tecnologia e Acessibilidade da *Rehabilitation International* (uma organização e rede global que capacita pessoas com deficiência e fornece soluções sustentáveis no sentido de alcançar uma sociedade mais inclusiva para os mesmos). Apesar da Comissão deter os direitos de autor, decidiu pelo uso livre deste símbolo. No final dos anos 1960, a necessidade de um símbolo para designar instalações acessíveis era discutida em vários países. Na verdade, símbolos diferentes de acesso já estavam em uso na França, Austrália, Canadá, Reino Unido e Estados Unidos. O símbolo também foi uma ideia de interesse em 1968, numa Conferência da *Rehabilitation International*. Norman Acton (ex-secretário-geral da *RI Global*) questionou Karl Montan, o primeiro Diretor do Instituto Sueco da Deficiência e Presidente da Comissão Internacional para Ajudas Técnicas da *Rehabilitation International*, se a Comissão poderia desenvolver um design único e viável de um símbolo internacional de acessibilidade de forma a ser apresentado na *11ª RI World Congress*, em Dublin em 1969. O estipulado era que o símbolo deveria ser prontamente identificável a partir de uma distância razoável; ser auto descritivo; simples, mas esteticamente concebido sem significado secundário; e deveria ser prático. Assim, Montan concordou em assumir o projeto e tratou que a Organização Escandinava de Estudantes de Design aceitasse a tarefa. Susanne Koefoed, uma estudante de design gráfico dinamarquês, apresentou o desenho vencedor, um motivo simples de uma figura usando uma cadeira de rodas para indicar o acesso sem

barreiras. Originalmente sem cabeça, Montan terá adicionando uma à figura. Assim, o símbolo de Kofoed foi formalmente aprovado, em 1969.

**Fig. 1– Símbolo Internacional de Acessibilidade (símbolo inicial)**



Fonte: Sasaki (2009)

**Fig. 2 – Símbolo Internacional de Acessibilidade (símbolo atual)**



Fonte: Sasaki (2009)

O Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA) rapidamente ganhou ampla aceitação, com a ajuda da *3M Corporation* e da *Seton Identification Products*, que produziu grandes quantidades de sinais para distribuir em todo o mundo. O impulso mais importante para a adoção universal do símbolo ocorreu em 1974, quando as Nações Unidas lhe deram a estatura universal, comparável ao endosso concedido vários anos antes pela Organização Internacional de Padrões (ISO) em Genebra. A *RI Global* decidiu não patentear ou registrar o símbolo, exigindo apenas o cumprimento das suas especificações. No espaço de uma década, o símbolo da acessibilidade integrou-se no tecido urbano de cidades e vilas em todo o mundo.

O SIA indica a acessibilidade aos serviços e identifica espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos, onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Este símbolo, porém, é questionável, uma vez que representa uma pessoa em cadeira de rodas, ou seja, referencia pessoas com deficiência motora, quando existem outros tipos de deficiência. Assim, surgem naturalmente outros símbolos, como é o caso dos símbolos representantes das pessoas cegas ou com surdez.

**Fig. 3 – Símbolo Internacional da Cegueira**



Fonte: Sasaki (2009)

**Fig. 4 – Símbolo Internacional da Surdez**



Fonte: Sasaki (2009)

Ao longo do tempo foram surgindo novas variantes do SIA, bem como dos símbolos da cegueira e surdez, uma vez que se tornou premente a necessidade de especificar as condições de acessibilidade, como é o caso do *National Accessible Scheme* (Reino Unido)<sup>3</sup>. Gerido, até abril de 2009, pela *Visit Britain*, a agência nacional de turismo, responsável pelo marketing turístico do Reino Unido a nível internacional e atualmente

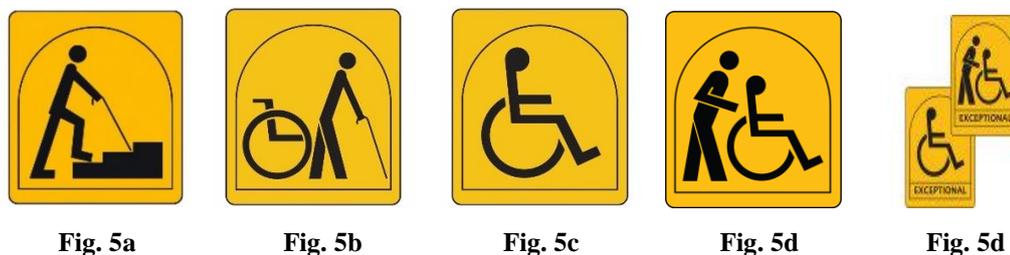
---

<sup>3</sup> Este caso é considerado com uma das boas práticas internacionais, assunto que será abordado no ponto 3.10.

gerido pela *Visit England* (em Inglaterra). É um sistema que visa aumentar o acesso e a qualidade na indústria turística e oferecer uma escolha informada aos clientes e abrange vários tipos de alojamento turístico, desde hotéis a parques de campismo. Os requisitos necessários à classificação dos mesmos foram estabelecidos com a participação de diversas organizações ligadas à deficiência e a entidades especializadas em questões de acessibilidade (Gouveia, 2010) ([www.visitbritain.org](http://www.visitbritain.org)).

As classificações são divididas em 3 categorias (mobilidade, incapacidade auditiva e incapacidade visual) e os sinais adotados foram os seguintes:

**Fig. 5 – Símbolos de acessibilidade ao nível da mobilidade**



Fonte: [www.visitengland.com](http://www.visitengland.com)

**Fig. 5a** – Adequado a pessoas com mobilidade suficiente para subir um lance de escadas, mas que beneficiarão de algum equipamento para auxiliar o equilíbrio, tal como um corrimão.

**Fig. 5b** – Adequado a uma pessoa com alguma restrição na mobilidade e para aqueles que poderão precisar de usar uma cadeira de rodas em algumas ocasiões.

**Fig. 5c** – Adequado a uma pessoa que depende do uso de uma cadeira de rodas e que se transfere sem ajuda de e para a mesma, podendo ser um viajante independente.

**Fig. 5d** – Adequado a uma pessoa que usa cadeira de rodas, mas que necessita de ajuda para se transferir de e para mesma.

**Fig. 5e** - Acesso Excepcional – Adequado a todo o tipo de pessoas com as restrições de mobilidade referidas, tendo os estabelecimentos de cumprir todos os requisitos de acordo com a Norma Britânica BS8300:2001, e ainda alguns critérios de boas práticas.

**Fig. 6 – Símbolos de acessibilidade ao nível da incapacidade auditiva**



**Fig. 6a**

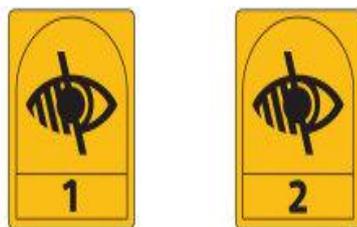
**Fig. 6b**

Fonte: [www.visitengland.com](http://www.visitengland.com)

**Fig. 6a** – Fornece serviços-chave adicionais e instalações para atender às necessidades de uma pessoa com deficiência auditiva.

**Fig. 6b** – Fornece um nível excepcional de instalações e serviços para atender às necessidades de uma pessoa com uma deficiência auditiva (da perda auditiva leve à surdez profunda).

**Fig. 7 – Símbolos de acessibilidade ao nível da incapacidade visual**



**Fig. 7a**

**Fig. 7b**

Fonte: [www.visitengland.com](http://www.visitengland.com)

**Fig. 7a** – Fornece serviços-chave adicionais e instalações para atender às necessidades dos hóspedes com deficiência visual.

**Fig. 7b** – Fornece um nível excepcional de instalações e serviços para atender às necessidades de uma pessoa com uma deficiência visual (da perda leve de visão à cegueira).

Outro caso é o de Toegankelijk<sup>4</sup>, na Flandres (Bélgica), sistema gerido pelo Turismo da Flandres e que se aplica a toda a Região da Flandres. Tendo como finalidade a informação à pessoa com deficiência, abrange o alojamento turístico, serviços, estabelecimentos de restauração, transportes, entre outros.

A informação baseia-se maioritariamente na acessibilidade para pessoas com deficiência motora, havendo também alguma informação com interesse para pessoas com deficiência auditiva ou visual, ou com alergias ou hipersensibilidade. A análise é executada por uma entidade externa e é efetuada por técnicos especializados em acessibilidade. Apresenta três símbolos que correspondem a três níveis de acessibilidade:

**Fig. 8 – Símbolos de acessibilidade (Flandres)**



Fonte: [www.visitflanders.com](http://www.visitflanders.com)

**Nível 0** - Foi executada uma auditoria de acessibilidade. A instalação não é considerada acessível, mas a descrição das condições está disponível para consulta numa base de dados on-line, de forma a que o utilizador possa avaliar se o espaço é adequado às suas necessidades.

**Nível A** - Foi feita uma auditoria de acessibilidade. Considera-se que as instalações têm acessibilidade básica para pessoas com mobilidade condicionada. Todos os

---

<sup>4</sup> Este caso é também considerado com uma das boas práticas internacionais, assunto que será abordado no ponto 3.10.

espaços importantes são facilmente usáveis e acessíveis, podendo, no entanto, ser necessária assistência.

**Nível A+** - Tem as características do grau anterior, sendo que as instalações são confortável e independentemente acessíveis para visitantes com deficiência. (Gouveia, 2010) ([www.visitflandres.com](http://www.visitflandres.com))

Na avaliação da acessibilidade é comum estabelecer-se uma graduação em três níveis. Outro exemplo disso é o trabalho realizado em 1995 pela Associação de Turismo para Todos (APTT), em que a acessibilidade em alguns bairros da cidade de Lisboa foi apresentada de acordo com vários escalões:

1. Acessibilidade total – local acessível a utilizadores de cadeiras de rodas, mesmo sem a ajuda de terceiros;
2. Acessibilidade média – local acessível a cadeiras de rodas, desde que com ajuda de terceiros;
3. Acessibilidade mínima – local acessível apenas a pessoas que apresentem capacidade de marcha independente. (Carvalho, 2015)

Carvalho (2015) cita também uma publicação de 2001 da Use IT/ASPH (“Bruxelles en fauteuil”), decorrente de um estudo concretizado por um grupo de jovens, utilizadores de cadeira de rodas, sobre as acessibilidades de Bruxelas. Esse estudo apresenta três níveis de acessibilidade, aos quais foram atribuídas cores diferentes, de modo a facilitar a visualização dos mapas de acessibilidade referentes aos diversos bairros da cidade, como se pode observar no seguinte quadro:

**Quadro 10 – Os diversos níveis de acessibilidade**

Nível	Tipo de Acessibilidade	Cor	Descrição
1	Acessível	Verde	Pressupõe o acesso sem restrições a uma pessoa em cadeira de rodas, tanto manual como elétrica.

2	Acessível com acompanhamento	Amarelo	Implica a necessidade de alguém ajudar a transpor eventuais pequenos obstáculos; e já quase inacessível para a maioria das cadeiras elétricas, que são muito pesadas para levantar.
3	Inacessível	Vermelho	Não permite o acesso a alguém que se desloque numa cadeira de rodas, seja ela manual ou elétrica.

Fonte: Carvalho (2015)

A mudança de mentalidade em torno da deficiência reflete-se também em termos de sinalética, como mostram estes exemplos de adaptações. Alguns ativistas defendem um símbolo de deficiência atualizado. Sara Hendren e Brian Glenney, cofundadores do projeto *Accessible Icon*, idealizaram um novo ícone para exibir uma imagem ativa com foco na pessoa com deficiência. Algumas organizações, como a *Enabling Unit*, na Índia estão mesmo a promovê-lo e é a versão oficial nos Estados Unidos, em Nova Iorque e Conneticut. No entanto, a Organização Internacional de Padronização, que estabeleceu o uso regular do símbolo original, rejeitou o novo projeto.

Fig. 9 – Proposta para novo símbolo de acessibilidade



Fonte: [www.accessibleicon.org](http://www.accessibleicon.org)

É fundamental alcançar a uniformização, quer da simbologia como dos critérios da sua acreditação. Sendo o objetivo fundamental do uso de pictogramas, facilitar a comunicação da informação, com o surgimento desta variedade de símbolos, este torna-se mais difícil de cumprir.

### 3.8. Estratégias e iniciativas para o Turismo Acessível em Portugal

O turismo acessível só recentemente começou a ser discutido em Portugal, mas na última década, é possível salientar várias iniciativas e projetos, quer a nível governamental como privado.

Em 2004 foi criado o programa Praia Acessível – Praia para Todos no âmbito de uma parceria entre o Instituto Nacional de Reabilitação, I.P., (então Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência), a Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. (que integrou o então Instituto da Água, I.P.) e o Turismo de Portugal, I.P., e que, até 2007, contava, também, com o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. Este programa promove o cumprimento da legislação sobre acessibilidade e tem como objetivo que cada vez mais praias portuguesas assegurem “*condições de acessibilidade e de serviços que viabilizem a sua utilização e desfrute, com equidade, dignidade, segurança, conforto, independência e a maior autonomia possível por todas as pessoas, independentemente da sua idade e de possíveis dificuldades de locomoção ou outras incapacidades que condicionem a sua mobilidade*”. (INR, s.d.) Este programa tem mantido uma crescente adesão por parte das autarquias.

Em 2006, surge o 1.º Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade, desenvolvendo-se em dois capítulos e em quatro eixos fundamentais de intervenção.

**Quadro 11 - 1.º Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade**

<b>1. Intervenção e Estratégias para a Qualidade de Vida</b>	Eixo 1 - Acessibilidades e Informação
	Eixo 2 - Educação, qualificação e promoção da inclusão laboral
	Eixo 3 - Habilitar e assegurar condições de vida dignas
<b>2. Condições para a Intervenção</b>	Investigação e Conhecimento

**Fonte: Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência**

Este plano não menciona diretamente o setor do turismo, mas faz referência à cultura, desporto e lazer no segundo eixo.

Em 2007, é constituída a APPTA - Associação de Turismo Acessível - Um acesso Para Todos, uma associação de direito privado, sem fins lucrativos, com o objetivo de prestar serviços aos associados, principalmente ao que que sofrem de limitações por incapacidades físicas, sensitivas, intelectuais e/ou por circunstâncias médicas exigentes de cuidados especiais (auxílio provisório e idosos), e que necessitem de apoio durante as suas viagens, alojamento entre outros. A sua missão passa por *“contribuir para a normalização dos padrões de acessibilidade turística em Portugal trabalhando, simultaneamente, ao nível da procura e oferta turística”*. Este projeto nasceu da iniciativa de um grupo de pessoas ligadas ao turismo, pela necessidade sentida em fazer algo que preenchesse uma lacuna existente no setor (APPTA, s.d.).

Ainda em 2007, e depois da criação em 2004 da Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade pela Câmara Municipal da Lousã, realizou-se o Congresso de Turismo Acessível, resultante da coordenação conjunta de várias entidades. Nele se discutiu a incapacidade e o desenvolvimento turístico acessível e se examinaram casos de boas práticas. Foi a partir deste Congresso que foi possível começar a envolver os agentes e a motivar para a aposta no desenvolvimento do turismo para todos na Lousã e chegar ao projeto Lousã Destino de Turismo Acessível, que iremos analisar posteriormente. Este foi, assim, o culminar de um processo de desenvolvimento, assumido como aposta estratégica da Câmara Municipal da Lousã. Este caso será referenciado posteriormente como exemplo de boas práticas.

Na sequência do Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade, foi lançada a Estratégia Nacional para a Deficiência (ENDEF 2011-2013), que deu continuidade a um planeamento de políticas públicas, transversal a vários ministérios, de combate à discriminação e garantia da participação ativa das pessoas com deficiências e incapacidades na vida social. Incluía medidas, repartidas por cinco eixos que previam a implementação de planos de proteção social, de inclusão e de promoção de emprego. De maior relevância para o setor do turismo, destacam-se as seguintes: promover ações de divulgação e/ou sensibilização dos agentes turísticos para o turismo acessível; realizar programas de formação para a qualificação dos profissionais que operam na área do turismo, criando-lhe competências adequadas ao

atendimento das pessoas com necessidades especiais, nomeadamente deficiências e incapacidades; criar um guia de boas práticas de acessibilidade na hotelaria e restauração que promova a qualificação da oferta turística nacional; definir itinerários acessíveis no âmbito dos Roteiros Turísticos do Património Mundial; aumentar o número de praias acessíveis no quadro do Programa “Praia Acessível, Praia para Todos” (Devile, Garcia, Carvalho, & Neves, 2012).

Em 2012, numa iniciativa do Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade, surge o Certificado de Acessibilidade - ICVM, com o intuito de promover o acesso universal a atividades económicas, sociais, culturais e turísticas, em espaços públicos ou privados, fazendo cumprir a lei. Este certificado permite identificar os locais onde o acesso universal está garantido, reconhecendo o seu nível de acessibilidade, através de um dístico com o símbolo da acessibilidade universal, a ser afixado em local visível. Está disponível online uma base de dados dos locais já distinguidos pelo ICVM ([www.institutodemobilidade.org](http://www.institutodemobilidade.org)).

A sua atribuição é feita com base no cumprimento da legislação em vigor, bem como nos referenciais produzidos a partir de boas praticas reconhecidas. A sua atribuição é sujeita a pagamento e é valida por dois anos, apresentando três níveis de acessibilidade, conforme se pode observar no quadro 6:

**Quadro 12 – Níveis de Acessibilidade do Certificado de Acessibilidade**

<b>Nível I: funcional</b>	Cumprir condições de visita e usufruto do espaço em todas as valências da sua atividade principal para acesso público.
<b>Nível II: amigável</b>	Cumprir o nível anterior e ainda disponibiliza materiais e conteúdos que reforcem o bem-estar dos utilizadores do espaço certificado. Pode, ainda, promover condições de acessibilidade para além do âmbito da legislação em vigor, tais como o atendimento e acompanhamento personalizado, a criação de materiais informativos e informatizados ou, ainda, o reforço nas complementaridades da acessibilidade universal capaz de integrar todos os diferentes componentes sociais, culturais e turísticos.

<b>Nível III: Excelência</b>	Cumpre os níveis anteriores e cria, ainda, condições para se poder exercer atividade profissional. Este nível, diretamente ligado à empregabilidade, assume um papel determinante no conceito mais universal da promoção da acessibilidade, pelo que, conseqüentemente, é considerado de excelência.
------------------------------	--

Fonte: [www.institutodemobilidade.org](http://www.institutodemobilidade.org)

**Fig.10 – Símbolo Certificado de Acessibilidade ICVM**



Fonte: [www.institutodemobilidade.org](http://www.institutodemobilidade.org)

A parceria inclui, entre outras entidades, o Turismo de Portugal, a Associação Nacional de Municípios Portugueses, a Associação Salvador e a AHRESP (Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal).

Outra iniciativa do Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade foi a criação da rede Cidades e Vilas de Excelência. A integração nesta Rede de Trabalho visa obter o reconhecimento e certificação do título Cidade de Excelência ou Vila de Excelência em território nacional e, tendencialmente, internacional, a partir da definição planeada de metas e do seu cumprimento evolutivo, de acordo com os seguintes temas:

- a) Tema 1: Cidade ou Vila Acessível para Todos;
- b) Tema 2: Cidade ou Vila Ciclável e de Mobilidade Amigável;
- c) Tema 3: Cidade ou Vila de Regeneração e Vitalidade Urbana;
- d) Tema 4: Cidade ou Vila Turística.

São já 16, os municípios que aderiram às cidades ou Vilas com o tema acessibilidade.

**Fig. 11 – Símbolo Cidades e Vilas de Excelência**



**Fonte: [www.institutodemobilidade.org](http://www.institutodemobilidade.org)**

Outro projeto que interessa salientar é o projeto “Património, Acessibilidade e Inclusão”, levado a cabo pela Direção Geral do Património Cultural, em 2014. No âmbito deste projeto foram promovidas várias ações de formação relativamente à temática, por forma a sensibilizar os profissionais da Direção Geral do Património Cultural e das várias instituições afetas à Rede Portuguesa de Museus.

O Turismo de Portugal tem vindo a desenvolver um conjunto de iniciativas no sentido de promover o Turismo Acessível e difundir as suas boas práticas.

O Turismo de Portugal, I.P. criou a Subcomissão 8 – Turismo Acessível através da Comissão Técnica 144<sup>5</sup>, com o objetivo de promover a qualidade no âmbito da acessibilidade dos serviços turísticos e é o seu órgão gestor. O Turismo de Portugal representa hoje uma das instituições mais ativas em termos de normas e que mais impacto tem na implementação do turismo acessível em Portugal.

Nesse contexto, foi editado o Guia de Boas Práticas em Acessibilidade na Hotelaria. O Guia disponibiliza aos profissionais da hotelaria informação técnica e algumas recomendações tendo em vista o aumento da qualidade do serviço e do atendimento prestados aos clientes com necessidades especiais nos estabelecimentos hoteleiros. Com o apoio do Turismo de Portugal e do Instituto Nacional de Reabilitação foi também desenvolvido um programa de formação dirigido aos profissionais de turismo. Designado “Competências de Atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais – Turismo Inclusivo CECD 2010”, através dele foram identificadas as necessidades especiais deste tipo de clientes, explanadas as competências específicas necessárias

---

<sup>5</sup> Comissão a quem cabe definir os referenciais de qualidade para as atividades turísticas no domínio das instalações e serviços. Integra duas vertentes: por um lado, reproduz os grupos de trabalho (WG) existentes no âmbito do TC 228 – *Tourism and Related Services* da ISO (*International Organization for Standardization*) e, por outro lado, promove o desenvolvimento de normas nacionais e a reflexão de um conjunto de temas de relevo para o Turismo em Portugal.

para responder adequadamente a essas necessidades e delineado um pacote de formação destinado à integração destas competências nos perfis dos profissionais do setor do turismo (estudo promovido pelo Centro de Educação do Cidadão Deficiente Mira Sintra, com execução técnica da PERFIL, empresa de formação e consultoria que atua na área do desenvolvimento dos ativos humanos das organizações). Este pacote incluía quatro módulos direcionados para diversos setores de atividade do turismo (Turismo Inclusivo - Oportunidades e Desafios; Turismo Inclusivo na Hotelaria; Turismo Inclusivo na Restauração e Turismo Inclusivo nas Atividades Turísticas). Estes módulos foram integrados no Catálogo Nacional das Qualificações, em 2011, como UFCD (unidades de formação de curta duração), tendo sido realizadas ações de formação nas Escolas de Hotelaria e Turismo em colaboração com a PERFIL em 2012 e 2013. A realização deste estudo conduziu também à disponibilização da "Lista de Necessidades Especiais" (das Pessoas com Deficiência quando utilizadores dos serviços turísticos) e da "Lista de Competências Profissionais Específicas" (que se torna necessário adquirir pelos profissionais do turismo para poderem responder adequadamente às necessidades especiais dos clientes-turistas com deficiência). (Devile *et al*, 2012) (Duarte, 2013)

Na revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), no horizonte 2013-2015, o turismo acessível é referenciado com o objetivo de desenvolvimento de destinos acessíveis e sustentáveis, através de vários projetos. O mesmo documento refere que a *European Network for Accessible Tourism* (ENAT) estimava que existissem cerca de 127 milhões de europeus com alguma necessidade específica durante a sua viagem e que, com o desaparecimento das barreiras e o aumento de condições ao nível das infraestruturas, equipamentos e serviços, estes se tornariam possíveis clientes, e, portanto, um fator de desenvolvimento económico. Assim, apontou diversas atividades para tornar Portugal num destino acessível para todos:

- “*Fomentar a implementação de programas integrados de desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis (espaços públicos, equipamentos culturais e de lazer, praias, transportes, atendimento, etc.);*”

- *Fomentar a criação de condições para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida nas infraestruturas e serviços turísticos (alojamento, animação turística e restauração);*
- *Desenvolver ações de formação e sensibilização para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida junto dos agentes turísticos e municípios;*
- *Assegurar a prestação da informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e serviços turísticos na comunicação promocional dos destinos. (PENT, 2013)*

Em 2014, o Turismo de Portugal, em colaboração com a Federação Portuguesa do Desporto, lançou o Guia de Boas Práticas em Acessibilidade – Turismo Ativo. Nele constam as exigências necessárias para as onze atividades elegidas de Turismo Ativo, abrangendo os cuidados a ter em conta por tipo de deficiência, bem como os produtos de apoio e recomendações. Este guia veio apoiar as empresas de animação turística no sentido de diversificar os serviços prestados a pessoas com necessidades especiais.

Ainda em 2014, desenvolvida pela Comissão Técnica 144 – Serviços Turísticos, no âmbito da Subcomissão 8 – Turismo Acessível, foi publicada a Norma Portuguesa NP 4523/2014 Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros. Esta permite que estes empreendimentos turísticos se distingam pela prestação de um serviço, que proporciona um turismo, efetivamente, para todos. Permite também dar início ao respetivo processo de certificação por parte das empresas - voluntariamente - a implementarem nos seus serviços. Faculta-se, assim, ao setor do turismo um instrumento que evidencia a todos os potenciais clientes uma informação fiável de que são asseguradas condições para os acolher e que são disponibilizadas indicações claras e objetivas ao nível da infraestrutura e do atendimento. (Turismo de Portugal, I. P.)

O Turismo de Portugal tem desenvolvido várias ações de sensibilização e seminários de forma a desenvolver o Turismo para Todos, identificando a acessibilidade universal como uma referência de qualidade.

Destaque para as sessões de trabalho com agentes turísticos, organizadas em parceria com a ENAT – *European Network for Accessible Tourism*, em novembro de 2014, em Lisboa e em Vilamoura, onde se debateram os desafios e as oportunidades que se colocam a Portugal no sentido do incremento da oferta turística acessível e da captação

de novos segmentos de clientes, no contexto europeu. No seguimento destas sessões foi elaborado pela ENAT, o Relatório Técnico sobre os trabalhos desenvolvidos. Os objetivos da sua divulgação são os seguintes:

- Fornecer aos agentes e atores do setor turístico uma visão geral do estado-da-arte do Turismo Acessível na Europa;
- Partilhar informações e experiências de Turismo Acessível em Portugal;
- Rever as boas práticas e os benefícios do Turismo Acessível;
- Disponibilizar informação e ferramentas de gestão aos agentes turísticos para uma correta adequação dos seus serviços turísticos às necessidades específicas deste segmento. (Turismo de Portugal, I.P.)

Ainda em 2014, o Turismo de Portugal participou na Conferência da OMT sobre Turismo Acessível na Europa, na cidade de San Marino, já mencionada anteriormente, apresentando a estratégia nacional de tornar Portugal um destino acessível para todos, bem como as boas práticas nacionais.

Em 2015, a Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal – TPNP-ER apresentou o Plano Estratégico de Turismo Acessível na região, com o objetivo de sensibilizar os agentes económicos para a importância de uma oferta facilitada para todos os visitantes. Melchior Moreira, presidente da TPNP, evidenciou então, a importância da preocupação com a acessibilidade no turismo para pessoas com diferentes tipos de deficiência, seniores e famílias com crianças ao colo, entre outros, sendo que *“para além de uma responsabilidade coletiva, é uma oportunidade de negócio e uma importante vantagem competitiva”*. No ano anterior, a TPNP-ER tinha dedicado o primeiro número da sua revista, Porto e Norte TEM, exclusivamente ao turismo acessível.

Promovido pela Região de Turismo do Algarve (RTA), com o apoio técnico da Universidade do Algarve, surge o Plano de Marketing Estratégico para o Turismo do Algarve, que pretende orientar a estratégia turística do destino algarvio, apoiando a definição dos orçamentos e planos de atividades dos intervenientes do setor na região para o período de 2015-2018. Neste plano, o turismo acessível é também referenciado como um contributo para a competitividade e sustentabilidade do negócio turístico.

O documento “Turismo 2020 – cinco princípios para uma ambição”, que define os princípios orientadores das políticas públicas da área do Turismo para o horizonte temporal 2016-2020, substitui o Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT). Neste documento foram identificados cinco princípios estratégicos: pessoas, liberdade, abertura, conhecimento e colaboração, e uma ambição, a de tornar Portugal o destino turístico mais ágil e dinâmico da Europa. Como uma das ações a implementar para mitigação da sazonalidade, é mencionada a estimulação da procura de segmentos alvo específicos, designadamente, seniores, turismo acessível e procura interna.

Da crescente importância do segmento das pessoas com necessidades especiais e de todo o trabalho desenvolvido pelo Turismo de Portugal, empresas e instituições, é lançado pelo Turismo de Portugal, em 2016, o programa “*All for All – portuguese tourism*”. Este foi apresentado na Semana do Turismo 2016, pelo presidente do Turismo de Portugal, Luís Araújo, e é dirigido a todos os agentes do setor, tendo em vista a sua mobilização para adaptarem a oferta às necessidades específicas dos visitantes, numa atuação concertada de tornar acessível a oferta turística nacional.

*“A aposta na acessibilidade está diretamente associada ao propósito do país: “Receber Bem”. Ao construirmos um destino turístico acessível para todos estamos a responder às necessidades de cada um, prestando um melhor serviço e potenciando a captação de mais turistas”* (Turismo de Portugal, I.P.).

Foi criada uma linha de apoio ao financiamento para qualificação da oferta no valor de 5 milhões de euros. São elegíveis de apoio financeiro, os projetos que visem providenciar em espaços públicos com interesse para o turismo, em património visitado por turistas, incluindo museus e monumentos, bem como nos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, atividades e empreendimentos de animação turística, agências de viagens e outras atividades turísticas, os acessos e percursos de circulação, as condições de atendimento, os equipamentos e suportes informativos, adequados às exigências de turistas com necessidades especiais, ou seja, projetos para adaptações físicas e de serviço, de modo a tornarem a oferta turística acessível a todos.

Ainda no seguimento do Plano de Ação que o Turismo de Portugal tem vindo a desenvolver com vista a tornar Portugal um destino turístico acessível para todos, foi realizada uma Ação de Formação sobre Turismo Acessível, nas Escolas de Hotelaria

e Turismo de Faro, Coimbra e Porto, tendo decorrido entre fevereiro e maio de 2016, dirigida especificamente aos licenciados a exercer funções de desenvolvimento de conteúdos informativos para turistas e de atendimento a turistas. O objetivo principal desta formação foi capacitar os colaboradores das Entidades Regionais de Turismo, dos Municípios e de outras entidades públicas ou Associações para a correta prestação de informação turística junto dos turistas com necessidades específicas, com vista ao desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis (Turismo de Portugal, I.P.).

Em março deste ano, o Turismo de Portugal lançou o Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis produzido em parceria com a ENAT (*European Network for Accessible Tourism*) que visa apoiar os gestores turísticos a trabalhar o tema da acessibilidade na estratégia de desenvolvimento dos seus destinos, acrescentando assim uma nova dimensão competitiva à sua oferta. Este manual constitui uma ferramenta de gestão, que fornece orientação concreta sobre “o porquê” e “como” os gestores podem desenvolver destinos turísticos acessíveis a todos. Ao aumentar as competências dos gestores de destinos sobre as questões da acessibilidade, não só se beneficiam os visitantes, mas também se acrescenta competitividade às empresas turísticas e a Portugal. O mercado do turismo acessível na Europa, o planeamento de um destino turístico acessível, os apoios às empresas, exemplos nacionais e internacionais de experiências de turismo acessível, serviço ao cliente, formação, marketing e monitorização, são alguns dos temas que se encontram neste manual.

Ainda este ano, em setembro, irá ficar disponível uma plataforma através de website e aplicação móvel que possibilitará a divulgação da oferta turística acessível para todos. Numa ação conjunta, a Accessible Portugal, a Fundação Vodafone Portugal e o Turismo de Portugal com o apoio da ENAT - *European Network for Accessible Tourism*, em colaboração com a PREDIF em Espanha, apoiada pela Fundação Vodafone Espanha, convergiram vontades no sentido de criar a primeira plataforma ibérica na área do turismo acessível, TUR4all, uma plataforma dinâmica que permitirá uma consulta à oferta turística de Portugal e Espanha, disponibilizando informação objetiva e atualizada sobre as condições de acessibilidade para todos nos hotéis, monumentos e museus, a existência de transportes adaptados, restaurantes com menus em braille, entre outras. Incluirá informação objetiva analisada por especialistas em acessibilidade para todos, avaliada e comentada pelos próprios utilizadores. Esta

plataforma visa permitir que cada pessoa possa decidir sobre quais os locais que considera mais acessíveis face às necessidades especiais que tem em determinado momento e, assim, consiga viajar e desfrutar das melhores experiências turísticas, participando nas atividades de lazer. Na TUR4all, o utilizador vai conseguir comentar, pontuar e recomendar cada uma das unidades e serviços disponibilizados, ou guardá-los como *favoritos*. Será, ainda, possível comunicar com outros utilizadores que tenham o mesmo tipo de interesses ou necessidades específicas. A TUR4all estará disponível em português, castelhano, francês, inglês, alemão, italiano e mandarim ([www.publituris.pt](http://www.publituris.pt)).

### **3.9. Exemplos de boas práticas nacionais**

“A boa prática pode ser definida como uma forma especialmente eficaz e eficiente de alcançar um objetivo” (Gouveia, 2010).

Apresentam-se, de seguida, alguns dos casos de boas práticas desenvolvidos em Portugal, no sentido de salientar alguns exemplos que destaquem os principais pontos considerados na revisão da literatura, não se pretendendo a sua análise exaustiva.

Algumas iniciativas foram já mencionadas anteriormente.

#### **3.9.1. Lousã, destino de Turismo Acessível (LDTA)**

Como foi já abordado anteriormente, após o I Congresso de Turismo Acessível, o projeto foi assumido pela Câmara Municipal da Lousã, que promoveu uma primeira candidatura ao POPH – Programa Operacional de Potencial Humano. Esta foi aprovada e o projeto foi apoiado economicamente com fundos comunitários entre 2008 e 2011. O plano de ação incluía operações de acessibilidade na dimensão turística (empreendimentos turísticos, restauração e similares, iniciativas de animação), na dimensão social (serviços de segurança, saúde e apoio humano, ajudas técnicas) e na dimensão territorial (intervenção nos principais pólos de atração turística, acessibilidade dos equipamentos públicos e desenvolvimento de novas respostas de transporte adaptado) (Devile *et al*, 2012).

Ainda em 2007, foi lançado o “Selo Lousã Acessível”. Este selo reconhece as condições básicas de acessibilidade, que permitem, nomeadamente, a entrada e

circulação no edifício, havendo o cuidado de assinalar no próprio dístico que é afixado que a sua atribuição “não garante 100% de acessibilidade”. Ele identifica todos os estabelecimentos do concelho que possuam condições de acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada. O seu objetivo é incentivar todos os estabelecimentos que recebem público a criarem e/ou melhorarem as condições de acessibilidade, sinalizar os estabelecimentos que já possuem condições de acessibilidade e otimizar as condições de acesso aos estabelecimentos de forma a torná-los atrativos para todo o tipo de clientes ([www.cm-lousa.pt](http://www.cm-lousa.pt)).

Em junho de 2011, o projeto LDTA foi certificado como Destino de Turismo Acessível, através do programa de certificação internacional desenvolvido pelo Gabinete de Acessibilidade Belga Toegankelijkheidsbureau – TGB. Esta certificação é válida por dois anos e baseia-se em auditorias às políticas de turismo acessível nos destinos avaliados e compreende a avaliação das condições de acessibilidade dos ambientes ao ar livre, alojamento, atrações e atividades para visitantes com necessidades especiais, incluindo pessoas com deficiência, idosos e famílias com crianças (Devile *et al*, 2012).

Partindo da existência do “Selo Lousã Acessível” e, numa forma de aprimorar os critérios já existentes e obter uma certificação mais objetiva e científica, foi elaborado um Manual de Recomendações de Acessibilidade que expõe um conjunto de recomendações orientado para os agentes da oferta turística da Lousã.

**Fig. 12 – Símbolo LDTA**



Fonte: [www.cm-lousa.pt](http://www.cm-lousa.pt)

### 3.9.2. Accessible Portugal

A *Accessible Portugal* é a primeira agência de viagens nacional vocacionada para pessoas com mobilidade reduzida e surge pela verificação de uma lacuna na oferta turística em Portugal, através da experiência pessoal de um dos sócios fundadores, que se viu limitado na fruição de férias ou de simples passeios, pelos constrangimentos de deslocação de um familiar com mobilidade reduzida. Por essa razão, unir a família em momentos de lazer sem que isso se torne um transtorno, surgiu esta ideia de negócio. Apesar de ter começado a sua atividade tendo como público-alvo as pessoas com mobilidade reduzida, os seus familiares e amigos, tem desenvolvido o seu trabalho também no campo da deficiência visual e do público sénior. Oferece serviços turísticos de forma a garantir, eficazmente, a esta população experiências turísticas, garantindo a acessibilidade em todos os quadrantes da atividade.

A *Accessible Portugal* assegura transporte acessível a pessoas em cadeira de rodas em veículos de oito passageiros; alojamento acessível; apoio personalizado; restaurantes acessíveis; guia ou monitor durante toda a viagem ou atividade; museus e locais de interesse histórico acessíveis; aluguer de produtos de apoio (ajudas técnicas) e “atividades natureza e aventura” adaptadas às necessidades e gostos do cliente.

A empresa prima pelo rigor na prestação de informação ao cliente, mostrando um conhecimento efetivo das necessidades específicas de cada tipo de deficiência, desenvolvendo pacotes turísticos à medida. O seu trabalho foi já reconhecido a nível nacional e internacional, nomeadamente, em 2008, com a atribuição do prémio do Turismo de Portugal, na categoria “Serviços.

A *Accessible Portugal*, em parceria com a Câmara Municipal da Lousã, venceu a fase nacional do concurso promovido pela Comissão Europeia para o Prémio Europeu de Iniciativa Empresarial / *European Enterprise Awards 2010*, onde o projeto “Internacionalização da Lousã, Destino de Turismo Acessível” representou Portugal na categoria “Apoio à Internacionalização do Negócio”, em Madrid, em maio de 2010. Ainda em 2010, a empresa recebeu da ENAT, o Certificado de Membro de Pleno Direito (*Full Membership*) e o *ENAT Code of Good Conduct*. Em 2011, em parceria com a Essentia, empresa de consultoria, foi reconhecida com a Menção Honrosa da organização *Design for All Foundation* pelo trabalho desenvolvido em prol da

acessibilidade e pela criação de uma metodologia de trabalho, designada pela marca “*AccessFuture*” (Devile *et al.*, 2012).

Fig. 13 – Símbolo Accessible Portugal



Fonte: [www.accessibleportugal.com](http://www.accessibleportugal.com)

### 3.9.3. Projeto Rotas Sem Barreiras

A Associação Terras Dentro (sediada em Alcáçovas) lançou em 2008, em parceria com a ESDIME (Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo), a CEDECO (Centro de Desarrollo Comarcal de Tentúdia) e a ADERCO (Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de Olivenza), o projeto Rotas Sem Barreiras, que tem como objetivos promover a igualdade de oportunidades e a integração social através de atividades turísticas, diversificar a oferta turística dos territórios, sensibilizar e formar os agentes turísticos locais e estruturar um projeto modelo, aplicável a outra região. O projeto tinha como missão a criação de uma rota turística transnacional, acessível (especialmente a pessoas portadoras de deficiência motora), que permitisse a qualquer turista a descoberta de quatro territórios, Alentejo Central, Baixo Alentejo, Comarcas de Olivença e Tentudía, através de visitas a património histórico, religioso, natural, museus, a participação em atividades de natureza, a pernoita em alojamentos rurais e o contacto com a gastronomia local. Teve início com um estudo diagnóstico respeitante às acessibilidades das infraestruturas e equipamentos turísticos existentes nos quatro territórios que levou à identificação dos poucos locais acessíveis e dos que mostravam necessidades e probabilidades de adaptação. Depois da fase de planificação e da realização de diversas ações de formação dirigidas a empresários, técnicos e agentes locais ligados ao setor turístico, na área da receção e atendimento a pessoas com deficiência, foi elaborado um guia turístico em três idiomas (português,

castelhano e inglês), simplificando a informação sobre os locais disponíveis nas regiões. A promoção e distribuição deste guia têm sido decisivos para garantir a sustentabilidade do projeto. A implementação deste projeto deve o seu sucesso à estratégia inicial de envolvimento de diversas entidades, governamentais e não governamentais, ligadas à área da deficiência e de todos os agentes responsáveis pelo desenvolvimento turístico das regiões, que foram definindo a trajetória do mesmo apoiados nas suas experiências (Fialho, 2009).

**Fig. 14 – Símbolo Rotas Sem Barreiras**



Fonte: [www.terrasdentro.pt](http://www.terrasdentro.pt)

#### **3.9.4. Azores for All**

A Cresaçor - Agência para Turismo Inclusivo e Cultural, através da marca Azores For ALL, é pioneira na promoção do turismo social e inclusivo no Arquipélago dos Açores. É uma empresa de animação turística, com sede em São Miguel, que promove o conceito de turismo inclusivo nos Açores oferecendo programas adequados a pessoas com necessidades especiais. Para o efeito, e em parceria com a Associação Juventude da Candelária, dinamiza o Posto de Eco-Turismo nas Sete Cidades, espaço localizado numa das sete maravilhas de Portugal - a lagoa das Sete Cidades, oferecendo uma variada oferta de atividades lúdicas e recreativas de contacto com o património natural e ambiental desta área de grande interesse paisagístico, nomeadamente, passeios de canoas, passeios de bicicletas, passeios pedestres, passeios de jipe, jogos tradicionais portugueses e golfe rústico açoriano.

Entre as ações realizadas pela Cresaçor, com o objetivo de promoção do turismo inclusivo, destaca-se o “Triatlo para pessoas com necessidades especiais”, realizada

nas Sete Cidades em junho de 2010, onde participantes de quatro instituições tiveram oportunidade de conviver e praticar atletismo, BTT e canoagem.

Tendo por base um diagnóstico de necessidades realizado mediante aplicação de um questionário aos técnicos de turismo que desenvolvem atividades desportivas com pessoas portadoras de deficiência, concluiu que o pedestrianismo é a modalidade com maior potencial de desenvolvimento junto deste público, seguido da natação e da canoagem. Tendo como objetivo impulsionar a igualdade de oportunidades e a democratização do turismo, a Cresaçor promoveu entre 2011 e 2012, três ações de formação em “Turismo Inclusivo – Pedestrianismo”, financiadas pelo FSE/Pró-emprego. Esta iniciativa que vai de encontro aos direitos das pessoas com incapacidade, nomeadamente a qualificação dos recursos humanos afetos à atividade. A Cresaçor, em parceria com o Museu Carlos Machado, promove este espaço facultando informação turística, roteiros culturais inclusivos, excursões em carrinha adaptada e promovendo serviços de animação turística adaptados, assim como de espaços/eventos/roteiros de interesse cultural na região. ([www.azoresforall.com](http://www.azoresforall.com))

**Fig. 15 – Símbolo Azores For All**



Fonte: [www.terrasdentro.pt](http://www.terrasdentro.pt)

### **3.9.5. Waterlily**

A Waterlily é uma empresa de animação turística que promove a igualdade de oportunidades através do e no turismo e proporciona experiências turísticas e de lazer para todas as pessoas, assumindo como público prioritário: pessoas com limitações (permanentes ou temporárias) e os seus acompanhantes, família com crianças

pequenas, séniores. Através da experiência de trabalho com pessoas com limitações, a equipa responsável por este projeto descobriu dificuldades no acesso a experiências turísticas por parte deste público e seus acompanhantes e/ou famílias, surgindo dessa consciência a ideia para a formação da empresa.

A Waterlily atua na área do Grande Porto, trabalhando em articulação com as diversas entidades da cidade relacionadas com a área do turismo e do lazer.

Os seus serviços incluem roteiros que poderão ser já desenhados ou serem tailor-made (definidos de acordo com as orientações e os interesses que podem incluir o acompanhamento por técnicos especializados); serviços Stand By You (animação para crianças; serviço de apoio à mobilidade, que consiste num apoio à deslocação em cadeira de rodas e similares; serviços de cuidadores temporários, um apoio ou acompanhamento de pessoas com limitações físicas e/ou intelectuais, temporárias ou permanentes, prestado por técnicos especializados) e o City Partners, com guias especializados. Presta também serviços de produtos de apoio, como o aluguer de produtos de apoio, facilitadores do quotidiano dos clientes com limitações físicas (temporárias ou definitivas), como cadeira de rodas, scooter de mobilidade, cadeira de banho, andarilho ([www.waterlily.pt](http://www.waterlily.pt)).

**Fig. 16 – Logótipo Waterlily**



**Fonte: [www.waterlily.pt](http://www.waterlily.pt)**

### **3.9.6. Tourism For All**

A Tourism For All é uma agência de viagens e operador turístico especializado em turismo acessível, turismo sénior, turismo médico, turismo de saúde e bem-estar. A Tourism For All oferece serviços personalizados e de qualidade que vão ao encontro das necessidades dos clientes, independentemente da sua condição de saúde. A sua

missão é criar condições de bem-estar, conforto, segurança e acessibilidade para todos os que viajem dentro e fora de Portugal. Com uma vasta experiência, disponibiliza serviços de saúde, cuidados médicos e de reabilitação bem como tratamentos de estética e de beleza e ainda experiências culturais, gastronómicas, desportivas e de aventura, transferes, tours e aluguer de viatura com motorista, em território nacional. Para os clientes com mobilidade reduzida, além de proporcionar tudo o referido anteriormente, garante a total acessibilidade durante toda a estadia em Portugal, providenciando também serviços especializados, tais como acompanhamento por enfermeiro ou auxiliar de ação médica e transporte adaptado com plataforma elétrica para cadeiras de rodas. (www.tourism-for-all.com)

**Fig. 17 – Logótipo Tourism For All**



Fonte: www.tourism-for-all.com)

### **3.10. Boas práticas internacionais**

Apresenta-se de seguida uma seleção de boas práticas a nível internacional que poderão servir de exemplos para implementar e replicar melhorias na acessibilidade no turismo nacional. Algumas iniciativas foram já mencionadas anteriormente (*National Accessible Scheme*, no Reino Unido e *Toegankelijk*, na Flandres).

#### **3.10.1. Ávila (Espanha)**

Ávila foi declarada Património Mundial pela UNESCO em 1985. Numa iniciativa da Câmara Municipal, intitulada "Acolhimento e Turismo Social", foi colocado especial ênfase nos monumentos e locais de património cultural que constituem os principais atrações turísticas da cidade. Teve como principal objetivo garantir que todos pudessem ter acesso e desfrutar da riqueza histórica da cidade em igualdade de condições. A Câmara Municipal de Ávila entende a acessibilidade como uma matéria

holística que afeta todos os municípios e algo valorizado pela participação pública, conduzida através das diferentes associações e grupos criados especificamente para pessoas com deficiência.

Através do projeto "Acesso e Turismo Social" (2005), foi estabelecida uma metodologia de trabalho contínua para sensibilizar os diferentes atores da indústria do turismo, uma vez que o projeto afeta os serviços de lazer (principalmente turismo e património cultural) no que diz respeito à divulgação do património da cidade entre os seus residentes e turistas. O projeto foi dividido em três etapas.

A primeira teve início em 2005, com a realização do estudo "Análise e diagnóstico da acessibilidade dos recursos culturais e da oferta turística de Ávila", dirigido pela Plataforma Representativa Estatal dos Deficientes Físicos (PREDIF) e centrou-se em várias seções: oferta turística: este serviço foi oferecido pela Câmara Municipal a todos os hotéis e restaurantes registados na Junta de Castilla y León e está a ser continuamente atualizado. Desde o início do projeto em 2005, foram analisados 95 restaurantes e 37 hotéis; recursos culturais: este estudo foi também aberto aos diferentes recursos culturais que dependem de outros corpos, principalmente monumentos e patrimônios. No total, foram analisados 70 monumentos e recursos culturais; estradas públicas e rotas turísticas: utilizando o Plano Municipal de Acessibilidade (2002) como referência, o estudo analisou as diferentes rotas propostas; mobilidade, vagas de estacionamento e transportes: todos os espaços de estacionamento para deficientes físicos da cidade foram estudados e posteriormente reorganizados e está a ser desenvolvido um mapa turístico, incluindo a sua localização. O projeto analisou também os diferentes meios de transporte: autocarros, comboios, transportes públicos locais, táxis acessíveis. A segunda etapa está relacionada com a criação do Departamento de Acessibilidade Universal, o primeiro do género em Espanha, na sequência das eleições municipais de 2007, que levou a um impulso no projeto, alargando os seus objetivos e atividades. A terceira fase tem sido a consolidação de uma estrutura orgânica de trabalho, que se concretiza no Gabinete Municipal de Acessibilidade e na divulgação e promoção de Ávila como destino turístico e cidade acessível. Além desta estrutura organizativa, o projeto é apoiado (desde 2012) por diferentes organismos públicos e instituições privadas. As iniciativas do município de Ávila pela acessibilidade foram já reconhecidas através de vários prémios,

tais como o Prémio Acessibilidade *Castilla y Leon*, em 2008, o Prémio Rainha Sofia de Acessibilidade Universal, em 2009 (mais prestigiado prémio relacionado com acessibilidade em Espanha) ou, mais recentemente, o Prémio Europeu *Acess City* 2011 (WTO, 2016a).

### **3.10.2. Arona (Espanha)**

Arona é um dos primeiros e principais exemplos de turismo acessível em Espanha. Situada no sul da ilha de Tenerife, nas Ilhas Canárias e está dividida em quatro áreas: Playa de Las Americas, Playa de Los Cristianos, Playa de Las Galletas e Costa del Silencio. O caso de Arona é bastante único. O desenvolvimento do turismo para todos em Arona data dos finais dos anos 60, quando um grupo de jovens suecos, com mobilidade reduzida (originada por problemas reumáticos), escolheu o município como destino ideal, que com o seu clima ameno e praia contribuiu para o melhoramento da sua saúde. Arona beneficia das condições subjacentes ao turismo sol, areia e mar. Contudo, tem sido através do esforço de diferentes entidades (governamentais e privadas) que o município tem estado ativamente envolvido na implementação e monitorização de medidas de acessibilidade. É notável como a cadeia de turismo funciona neste destino e oferece uma ampla gama de possibilidades para tornar a estadia segura, confortável e agradável para todos. Isto inclui, por exemplo, o serviço de assistência a pessoas com deficiência no aeroporto de Tenerife, com cerca de 200.000 serviços por ano, as diferentes opções de transporte, incluindo os táxis adaptados (Eurotaxis), a acomodações acessíveis, praias e centros comerciais e uma vasta gama de desportos e atividades adaptadas para todos. A cidade continua a receber um elevado número de turistas com deficiência, acomodados em hotéis adaptados ou em clínicas especializadas, desfrutando de atividades de lazer. Em 2003, foi implementado o Plano Integral de Acessibilidade, que estabeleceu várias ações e atividades para melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência, beneficiando tanto os turistas como a população. Resultou numa melhor compreensão do nível acessibilidade da cidade e proporcionou uma abordagem transversal abrangente à acessibilidade e a todos os domínios da vida quotidiana: espaços públicos, transportes, edifícios públicos, comunicação e turismo. Conscientes da necessidade de remover as barreiras físicas que tornam difícil a mobilidade, foram incluídos serviços e instalações nas praias, necessários para as pessoas com mobilidade

reduzida. Incluiu um serviço de apoio ao banho com muletas e cadeiras de água, bem como áreas de descanso específicas. Todos os chuveiros e casas de banho foram equipados com rampas de acesso e passareiras com ligação entre as diferentes instalações e o litoral.

Na Playa de Las Vistas, as obras integradas em espaços públicos resultaram em espaços de estacionamento reservados e sinalizados, rampas de acesso à praia, vestiários e sanitários acessíveis, passareiras fixas e rolantes que chegam à água, espaços sombreados com plataformas de madeira e serviços de assistência para banhos, tornando-a numa praia para todos. Recentemente, foi galardoada com a bandeira AENOR<sup>6</sup> de Acessibilidade Universal.

Em Los Cristianos e Las Americas, foi criado um dos maiores passeios sem barreiras no mundo, com 7 km de comprimento. O pavimento é claramente diferenciado em cor e textura para servir de guia para cegos e pessoas com acesso limitado. Muitos outros espaços na cidade foram transformados para eliminar todo o tipo de barreiras e alguns dos edifícios públicos foram melhorados em termos de acessibilidade física e sensorial. Os centros comerciais perto de Los Cristianos destacam-se pela sua acessibilidade e existem também ofertas dentro do setor turístico privado como excursões e observação de baleias, adaptados a pessoas com deficiências físicas, visuais e auditivas, uma vez que Los Cristianos é um local importante para observação de baleias e golfinhos.

Existem em Arona 10 táxis adaptados e uma vasta gama de acomodações acessíveis. Embora algumas empresas não tenham aderido aos planos de acessibilidade, o trabalho realizado aumentou a procura turística e, como resultado, algumas empresas encorajadas a adaptar sua infraestrutura para responder efetivamente a essa procura (EWORX, ENAT & VVA Study Team, 2015).

### **3.10.3. Liga das Cidades Históricas e Acessíveis (LHAC)**

A Liga das Cidades Históricas e Acessíveis é um projeto que visa a acessibilidade das cidades históricas, promovendo ao mesmo tempo o desenvolvimento do turismo sustentável e a proteção do património cultural na Europa. Esta iniciativa foi lançada

---

<sup>6</sup> Associação Espanhola de Normalização e Certificação

em 2010 através do *European Foundation Centre* (EFC), tendo como objetivo principal encontrar formas de conciliar a proteção do património cultural e a acessibilidade, através de soluções inovadoras. Este é um dos maiores desafios relacionados com a acessibilidade na Europa. Esta iniciativa prova que as viagens e o turismo em cidades históricas estão disponíveis para todos e podem tornar-se uma vantagem competitiva.

Está a ser implementada simultaneamente por 11 fundações em 6 cidades em 5 países europeus diferentes, cada um deles em parceria com as autoridades locais dos 6 municípios históricos envolvidos: Avila (Espanha) - Fundación ONCE; Lucca (Itália) - Fondazione Banca Monte di Lucca; Mulhouse (França) - Fondation Réunion, Fondation de França, Centre Français des Fonds et Fondations; Torino (Itália) - Fondazione CRT; Viborg (Dinamarca) - Realdania Foundation, Bevica Foundation, The Danish Disability Foundation and The Labour Market Holiday Fund; Sozopol (Bulgária) - Sozopol Foundation.

Em cada cidade membro, está a ser desenvolvida uma rota turística acessível no centro histórico, que inclui edifícios com interesse, museus, parques, restaurantes, lojas e centros de informação turística. Nessas rotas, todos poderão caminhar e explorar a paisagem urbana de forma independente, mas também orientar-se e interagir à sua volta, graças a sinais de informação (como painéis tácteis, guias de linguagem gestual e guias de áudio), bem como a outras ferramentas digitais que estarão acessíveis a todos.

Cada projeto é implementado de acordo com as suas próprias especificidades legislativas, promovendo a colaboração e parcerias público-privadas entre todas as diferentes organizações, como autoridades municipais, organizações não governamentais, organizações de pessoas com deficiência, associações e especialistas em urbanismo (WTO, 2016b) ([www.lhac.eu](http://www.lhac.eu)).

#### **3.10.4. Ilunion Hotels (Espanha)**

A Ilunion Hotels (ex-Confortel) é uma cadeia hoteleira espanhola criada em 1988 e pertence à empresa ONCE. A Ilunion Hotéis, que tem atualmente 22 hotéis. O principal objetivo desta iniciativa é proporcionar aos hotéis uma acessibilidade

universal, para que todos os clientes, com ou sem deficiência, possam utilizar tanto o ambiente como os serviços. Após a realização de um diagnóstico completo de cada hotel, um plano de ação é projetado, onde todas as ações necessárias para tornar acessíveis todas as áreas do hotel são atribuídas e planeadas. Através de auditorias internas e externas regulares, a cadeia hoteleira Ilunion alcançou a excelência em acessibilidade, nomeadamente com a obtenção da certificação UNE 170001-2: 2007 em acessibilidade para 20 hotéis. É a única cadeia de hotéis em Espanha a ter implementado um sistema de gestão de acessibilidade comprometido com a melhoria contínua. Para este fim, a sua premissa passa pelo uso de design inovador e integrado para todos, o que também prova que a acessibilidade é compatível com design moderno e atraente. A equipa do grupo hoteleiro recebeu formação sobre acessibilidade para oferecer um serviço qualificado e de alta qualidade aos seus clientes. Em paralelo, a equipa da cadeia hoteleira inclui um número de pessoas com deficiência. As Ilunion Suites e o Ilunion Hotel Valencia 3, por exemplo, são os primeiros hotéis que também são centros de emprego especial, com mais de 70% do pessoal com deficiência (WTO, 2016b) ([www.ilunionhotels.co.uk](http://www.ilunionhotels.co.uk)).

### **3.10.5. Lonely Planet Accessible Travel Guide**

A falta de informação é a primeira e, por vezes, insuperável barreira à viagem para pessoas com deficiência. A Lonely Planet é a maior editora de guias de viagem do mundo. Um dos seus objetivos é ser o principal fornecedor mundial de informações sobre viagens acessíveis, o primeiro porto de escala para todas as necessidades das mesmas, não só para pessoas com deficiência, mas para qualquer pessoa com problemas de acessibilidade. O seu Guia de Recursos de Viagem Acessível inclui não apenas destinos individuais, fornecedores e locais, mas também muitos "Esquemas de Informações de Acessibilidade", alguns dos quais compreendem milhares de estabelecimentos e locais. O guia foi elaborado em cooperação com a Rede Europeia para o Turismo Acessível (ENAT).

Este conjunto de recursos on-line visa ajudar a completar a informação em falta e aliviar os receios de pessoas com algum tipo de deficiência que desejem viajar, ora fornecendo informações diretamente, ora apresentando-as a outras pessoas, através do

seu site ou blog pessoal, que não deixaram a sua deficiência impedir que viajassem. O guia é atualizado duas vezes por ano, assegurando assim que toda a informação é atual, além do caso que cresce constantemente de uma forma orgânica: quanto mais conhecida for esta lista, mais fornecedores e locais irão querer ser incluídos, tornando assim este guia cada vez mais legítimo.

A Lonely Planet publicou a maior lista de recursos on-line do mundo para viagens acessíveis, incluindo: recursos nacionais, organismos de turismo e organizações de pessoas com deficiência, em mais de 40 países; experiências de viajar com uma deficiência em quase 50 blogs de viagens pessoais; dezenas de agências de viagens especializadas e operadores turísticos de mais de 40 países em todo o mundo; principais dicas de viagem para viajar com requisitos de acesso específicos; conselhos de viajantes experientes com deficiência; acompanha e vincula o aconselhamento e o apoio específicos em matéria de deficiência; websites dedicado à teoria e promoção de viagens acessíveis.

Milhares de pessoas já fizeram o *download* deste documento gratuito. Várias Organizações Nacionais de Turismo manifestaram já interesse em colaborar em futuras edições, fornecendo informações e imagens de seus respectivos países. Os fornecedores de turismo devem garantir que a informação sobre a acessibilidade dos seus produtos e serviços seja tão fácil de encontrar quanto possível no seu site e em todos os seus materiais de marketing (WTO, 2016c) ([www.lonelyplanet.com](http://www.lonelyplanet.com)).

### **3.10.6. Prémio Access Access City**

Desde 2010, numa iniciativa da Comissão Europeia, o Prémio Access City reconhece as cidades que criam ambientes mais acessíveis e inclusivos em todas as áreas da vida. Nos últimos seis anos, mais de 250 cidades candidataram-se ao Prémio e 33 foram premiadas. Ano após ano têm surgido bons exemplos de projetos que demonstram o entusiasmo e o empenho das cidades.

Na última edição, Milão (Itália) foi a cidade vencedora do Prémio Access City de 2016. Wiesbaden (Alemanha) ficou em segundo lugar no reconhecimento dos seus esforços para criar uma cidade acessível a todos os cidadãos, e Toulouse (França) ganhou o terceiro prémio e também uma menção especial inaugural por ser uma «Cidade

Inteligente» no seu compromisso com a população idosa e com deficiência, utilizando a tecnologia e criando um grupo de trabalho para esse propósito. Vaasa (Finlândia) foi premiada com uma menção honrosa pelo empenho na melhoria do ambiente de trabalho da população com deficiência e idosa e Kaposvár (Hungria) recebeu uma menção honrosa pelo seu empenho na melhoria ([www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)).

Estes exemplos oferecem uma pequena amostra de possíveis soluções em termos de acessibilidade. Podem, no entanto, servir de estímulo para serem tomadas mais medidas de forma a aumentar a disponibilidade de ofertas acessíveis.

### **3.10.7. Conclusão**

Ao longo deste capítulo, procedeu-se à exposição da evolução do turismo acessível e dos seus conceitos, desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos pelas Nações Unidas em 1948 até aos dias de hoje. O nível de acessibilidade é, em certa medida, uma manifestação física da aceitação e do respeito da sociedade por pessoas com diferentes conjuntos de habilidades. A tomada de consciência da importância do turismo na vida das pessoas com deficiência é uma condição determinante para o desenvolvimento do turismo acessível. O turismo, enquanto atividade impulsionadora para o bem-estar humano, foi então declarado como um direito respeitante a todos os cidadãos impulsionando a integração das pessoas com incapacidades no sistema turístico global. Foram mencionadas algumas das mais importantes iniciativas e estratégias que abordam o turismo acessível nas últimas décadas em Portugal. Consta-se que é fundamental o estabelecimento da colaboração em rede de parcerias, entre as empresas, as associações de cidadãos e as instituições públicas para criar ambientes mais acessíveis para os cidadãos turistas e para os residentes nas regiões de destino. É também essencial compreender a diversidade humana para promover a oportunidade de todos disfrutarem do direito a usufruir do conhecimento e das experiências proporcionados pelo turismo. Ter conhecimento das características de cada pessoa com incapacidade ou deficiência é uma questão incontornável para prestar melhores serviços e corresponder às expectativas dos clientes. Traçou-se, assim, o perfil do turista com incapacidade. Abordaram-se as principais barreiras à fruição

turística, que limitam a as oportunidades das pessoas com incapacidade de desfrutar do lazer e do turismo, afetando também a quantidade e a natureza das opções da atividade disponíveis, causando a diminuição do seu nível de satisfação (Devile, 2003).

A questão da sinalética de acessibilidade foi referenciada pela sua máxima importância para a população com incapacidade, no sentido de alcançar a uniformização de modo a providenciar uma melhor e mais eficiente informação.

Procedeu-se à exposição de alguns exemplos de boas práticas, nacionais e internacionais, que poderão permitir a elaboração de políticas de desenvolvimento baseadas em resultados já testados. De referir que existem muitos outros casos de boas práticas no sistema turístico mundial, que poderiam ser abordados, tendo-se optado por esta amostra.

No capítulo seguinte será abordado o caso de Coimbra e analisados os seus níveis de acessibilidade, objeto de estudo desta dissertação, permitindo enquadrar com maior rigor o tema em observação e suportar o modelo teórico desta investigação.



## **CAPÍTULO 4 - ESTUDO DE CASO: COIMBRA**



#### **4.1. Introdução**

O turismo acessível tem vindo a suscitar alguma atenção por parte das autoridades públicas e, por inerência, têm também despontado algumas iniciativas privadas, como foi possível constatar no capítulo anterior, mas sendo evidente a sua evolução, urge eliminar as múltiplas barreiras que continuam a impedir uma maior participação e continuar a desenvolver estratégias para o seu desenvolvimento.

Para a elaboração do caso de estudo no âmbito do turismo Acessível, escolheu-se a cidade de Coimbra. Neste capítulo, contextualiza-se, assim, a cidade, com os seus elementos caracterizadores do turismo e a importância da Universidade, quer para a cidade quer para o seu desenvolvimento turístico. Depois de apresentada a metodologia utilizada para a recolha de dados, os pressupostos em que nos baseámos e os procedimentos levados a cabo, passámos à análise dos resultados relativos à acessibilidade dos principais espaços turísticos da cidade, incluindo as atrações culturais, espaços naturais, alojamento e restauração, bem como como os transportes públicos disponíveis.

#### **4.2. Considerações metodológicas**

Este trabalho de investigação foi desenvolvido com base numa metodologia de cariz qualitativo, utilizando o estudo de caso como estratégia de investigação.

Yin (1994) define o estudo de caso como um inquérito empírico que investiga um fenómeno contemporâneo no seu conceito real, especialmente quando as fronteiras entre fenómeno e contexto não são claramente evidentes. Merriam, 1998 (cit. in Beeton, 2004) identifica ainda o uso da abordagem do estudo de caso como um método holístico usado para obter uma compreensão aprofundada com realce no processo e não nos resultados. Miles e Huberman, 1994 (cit. in Beeton, 2004) enquadram o estudo de caso em termos de natureza e tamanho da unidade social, bem como em termos temporais, apoiando a teoria de Yin e afirmando que um caso pode ser um evento, episódio, encontro ou processo sustentado. Beeton (2004) combina as principais afirmações dessas interpretações, definindo um estudo de caso como sendo um inquérito empírico holístico utilizado para obter uma compreensão aprofundada de um fenómeno contemporâneo em contexto real, usando múltiplas fontes.

Face aos objetivos deste trabalho, a estratégia de investigação mais adequada é o estudo de caso, recorrendo a várias fontes de informação e procurando uma compreensão aprofundada do fenómeno em estudo. Assim, através da recolha e análise de dados bibliográficos, observação direta, entrevistas telefónicas e registo fotográfico, foi possível analisar as condições contextuais pertinentes para o objeto de estudo.

Assim, este trabalho de investigação foi desenvolvido com base numa metodologia qualitativa, através da recolha e análise de dados bibliográficos e da observação direta, de forma a analisar as condições contextuais pertinentes para o objeto de estudo. De forma a complementar a informação recolhida foi também efetuada uma recolha fotográfica.

Inicialmente, teve lugar uma recolha bibliográfica com o principal objetivo de construir um enquadramento concetual no domínio do tema em estudo. Tal permitiu-nos aprofundar o conhecimento sobre os principais aspetos a ter em conta na promoção de destinos turísticos acessíveis e, mais concretamente, identificar os obstáculos mais frequentes sentidos pelas pessoas com incapacidade nas suas atividades turísticas. Dado que o objetivo do trabalho se centra na avaliação da acessibilidade dos principais espaços turísticos da cidade de Coimbra para turistas com mobilidade reduzida, a técnica usada para a recolha destes dados foi a observação direta e a entrevista telefónica. Para o efeito foram construídas grelhas de análise para o registo e inventariação dos itens relativos ao nível da acessibilidade física. Foi também usado o contato telefónico, em algumas situações. Assim foram considerados os principais espaços culturais e espaços verdes, bem como o alojamento, a restauração e os transportes. Tendo em conta a importância da acessibilidade do espaço público para a fruição turística, a nossa intenção inicial era fazer também a análise da acessibilidade dos principais espaços de circulação dos turistas. No entanto, constatámos que este seria um objetivo demasiado ambicioso para um trabalho desta natureza e, perante esta impossibilidade, optámos por incluir apenas o percurso do Eixo Ferreira Borges – Visconde da Luz por ser um dos espaços mais utilizados para a circulação pedonal. Com vista à realização da avaliação da acessibilidade, foi solicitada autorização, através de correio eletrónico, para visitar os locais e obter informações, contextualizando o trabalho em curso e evidenciando o objetivo da recolha dos dados.

Algumas das entidades contactadas foram solícitas na resposta e na devida autorização; mas da parte de outros constatou-se indisponibilidade ou inexistência de resposta. Depois de várias tentativas e reforço de contactos, optámos por recolher os dados através de entrevistas telefónicas (caso de alguns estabelecimentos hoteleiros e restaurantes) e, noutros casos, através de visita autónoma aos locais.

No caso dos espaços culturais incluíram-se a Universidade, a Sé Nova, a Sé Velha, o Museu Machado de Castro, a Casa Museu Bissaya Barreto, o Mosteiro de Santa Clara-a-Velha, o Mosteiro de Santa Clara-a-Nova, o Portugal dos Pequenitos, a Casa Museu Miguel Torga, a Casa Municipal de Cultura, o Museu Municipal de Coimbra – Edifício Chiado, o Núcleo da Cidade Muralhada -Torre de Almedina, a Igreja de Santa Cruz, Igreja de Santiago e o Convento de S. Francisco. Estes espaços foram considerados por serem os turisticamente mais atrativos. Na maior parte destes espaços, foram realizadas visitas de forma a observar e avaliar as condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida. Nalguns locais, como na Universidade, no Museu Machado de Castro, na Casa Museu Bissaya Barreto e no Mosteiro de Santa Clara-a-Velha, as visitas foram acompanhadas e guiadas por um profissional da instituição, o que permitiu um melhor enquadramento dos aspetos em análise e facilitou a recolha de dados. Nos restantes optou-se por fazer uma visita autónoma e recolher os dados pela observação direta, o que poderá ter impedido a recolha de alguma informação, de natureza não visível.

As informações foram recolhidas através de uma check list (Apêndice 1), elaborada com base na revisão da literatura e, mais concretamente, no Decreto Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto (Regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais) e também nas soluções inclusivas que se podem encontrar no website do Museu da Comunidade Concelhia da Batalha. Assim atentou-se ao acesso físico e à mobilidade, observando-se as entradas e as portas, a circulação nos espaços, nos percursos e nos serviços de cafetaria ou bar, quando aplicável, o acesso às instalações sanitárias e a sua adaptabilidade. Foram também anotadas as acessibilidades ao nível da informação, ou seja, a sinalização, os símbolos tácteis e visuais, os textos em Braille ou a existência de audioguia e áudio descrição.

No caso do alojamento elegeram-se os estabelecimentos hoteleiros de 2, 3 e 4 estrelas. Foram efetuadas visitas acompanhadas a vários deles com o intuito de observar as maiores dificuldades para uma pessoa com mobilidade reduzida; noutros confirmou-se a informação relevante através de telefone, na impossibilidade de visita presencial. Neste caso, as informações foram recolhidas através duma check list (Apêndice 2), elaborada com base no Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria (2012), com ênfase nos acessos e mobilidade no interior, atentando à zona da receção, à existência ou não de balcão rebaixado e à acessibilidade das instalações sanitárias.

A amostra que serve de análise à restauração foi selecionada através da plataforma da internet, *Trip Advisor*, um site de opinião e reserva online que fornece um *ranking* da oferta turística nos destinos. Foram escolhidos os 15 restaurantes mais votados com indicação de acessibilidade em cadeira de rodas, inquirindo-se sobre a mesma e sobre a existência de instalações sanitárias adaptadas. Os dados foram recolhidos através de telefone, na impossibilidade de visita presencial. De salientar que, apesar dessa informação constar na plataforma, atestou-se que alguns desses estabelecimentos, de facto, não reuniam condições de acessibilidade, como iremos analisar mais à frente neste trabalho. A recolha de dados complementou-se ainda com o recurso a alguma informação facultada através do roteiro acessível de Coimbra, disponível na página [www.visitportugal.com](http://www.visitportugal.com)<sup>7</sup>.

Depois de recolhida e analisada a informação, procurámos sistematizá-la em tabelas, classificando os espaços com base em diferentes critérios em níveis de acessibilidade. Como analisámos no ponto 3.7, da revisão da literatura, é comum estabelecer-se uma graduação da acessibilidade em três níveis. Baseado nesses estudos, estabeleceram-se os vários níveis de acessibilidade no caso dos espaços turísticos e dos espaços verdes, utilizando a numeração dos mesmos. Não foi usada a opção da cor. No caso do

---

<sup>7</sup> O roteiro acessível do site [www.visitportugal.com](http://www.visitportugal.com) sugere o início da visita na Alta, na Universidade, salientando a Biblioteca Joanina, seguindo-se a Sé Nova e o Museu Machado, passando pela Sé Velha, referindo a sua inacessibilidade. Propõe a descida à Baixa pelo Elevador do Mercado, apresentando duas opções: o passeio em direção ao Jardim de Sereia e depois ao Jardim Botânico ou a descida à Rua da Sofia, passando pela Igreja de Santa Cruz em direção ao largo da Portagem. Aconselha a travessia da ponte de Santa Clara até ao Mosteiro de Santa Clara-a-Velha e ao Portugal dos Pequenitos, continuando depois pelo Parque do Choupalinho e atravessando a Ponte Pedro e Inês até ao Parque Verde do Mondego.

alojamento e da restauração não foi definido um nível, sendo apenas observadas as condições de acessibilidade, devido à ainda diminuta oferta acessível.

### 4.3. Breve caracterização turística de Coimbra

Coimbra é considerada uma das mais importantes cidades portuguesas, quer pela sua importância histórica, quer pela favorecida posição geográfica central no país. Está situada a 197 km de Lisboa e 116 km do Porto. É sede de um município com 319,41 km<sup>2</sup> de área e cerca de 143 052 habitantes (INE, 2012). A nível económico, o setor mais representado é o dos serviços, apresentando em 2011 uma taxa de atividade neste âmbito de 59,3%, enquanto que a indústria representava 24,3%, a construção civil, 13,5% e a agricultura de 2,9% (INE, 2012). Destaca-se a importância do setor da saúde e das atividades científicas, em boa parte associadas à universidade, bem como outras áreas em desenvolvimento como as novas tecnologias de informação e comunicação e indústria farmacêutica.

Coimbra possuía a 31 de julho de 2015, segundo os dados do INE (2016), 16 hotéis, 22 espaços de alojamento local e 3 estabelecimentos de turismo no espaço rural e de habitação. A estada média na cidade é de 1,6 dias enquanto a taxa de ocupação/cama é de 42,5%, como podemos observar no Quadro 11. A permanência média na cidade é baixa relativamente à permanência média nacional (3 dias) (INE, 2016).

**Quadro 13 - Indicadores dos estabelecimentos de alojamento turístico por município**

	Estada média no estabelecimento				Taxa de ocupação-cama (líquida)			
	Total	Hotelaria	Alojamento local	Turismo no espaço rural e Turismo de habitação	Total	Hotelaria	Alojamento local	Turismo no espaço rural e Turismo de habitação
	N.º de noites				%			
Coimbra	1,6	1,5	2,0	1,8	42,5	47,4	29,1	25,9

Fonte: INE, 2016

Apesar de apresentar uma oferta turística variada, quer pela riqueza do seu património material, como também pelo seu património natural e atividades culturais, um dos problemas da cidade (e da região) é a incapacidade de fixação de visitantes, refletindo-

se nas baixas taxas de ocupação e estadias médias, conforme referido. Pela sua permanência média de turistas e a sua localização geográfica, Coimbra enquadra-se num destino turístico de city-break, ou seja, a motivação principal do turista será conhecer a cidade e as suas atrações monumentais, arquitetónicas, culturais, comerciais, gastronómicas, etc., tendo uma estadia de curta duração (Turismo de Portugal, I.P., 2006). É um destino tipicamente de turismo patrimonial, alavancado no vasto conjunto patrimonial de que o município dispõe.

#### **4.4. Universidade, Alta e Sofia Património Mundial da Humanidade**

Coimbra é uma cidade com uma dinâmica urbana extremamente influenciada pela presença da Universidade, sendo esta detentora de um património material e imaterial único. É, inquestionavelmente, *“a marca turística mais consolidada da cidade e, assim, o invejável ingrediente de marketing turístico que muitas outras cidades se esforçam denodadamente por definir”* (Fortuna & Gomes, 2013).

Em 22 de junho de 2013, a Universidade de Coimbra, a Alta e a Sofia foram integradas na lista de Património Mundial da UNESCO. O processo de candidatura teve início em 2003. Nesta lista estão inscritos os bens cujas áreas ou locais se consideram de valor universal excecional e que, pelas suas capacidades de transmitir esses valores entre gerações, são reconhecidos nos termos da Convenção para a Proteção do Património Mundial Cultural e Natural adotado pela UNESCO, em 16 de novembro de 1972 (UNESCO, 1972).

Participaram neste processo a Universidade de Coimbra, a Câmara Municipal, o Instituto Português do Património Arquitetónico e a Direção Geral de Edifícios e Monumentos. Apesar desta classificação se referir ao edificado, abarca igualmente uma proporção incorpórea fundamentada pelo papel da Universidade de Coimbra como edificadora e disseminadora da língua e cultura portuguesas, durante séculos. Este reconhecimento traz uma nova realidade, de uma forma mais ampla, à cidade de Coimbra, pelo que a Universidade representa e, mais concretamente, ao património classificado e ao turismo desta cidade. ([www.turismodecoimbra.pt](http://www.turismodecoimbra.pt))

**Fig. 18 – Áreas de Património Mundial e de Proteção – Alta e Sofia**



**Fonte: Universidade de Coimbra, 2014**

Coimbra tem um potencial de crescimento turístico relevante, devido aos ativos patrimoniais que detém. Em termos turísticos, as valências de Coimbra não se esgotam nos elementos históricos: o Rio Mondego e todo o património natural que existe no município e na região envolvente possibilitam que a cidade se posicione como ponto de partida para uma “experiência de turismo” que transpõe os limites do município. (Câmara Municipal de Coimbra, 2006).

**Fig. 19 - Espaços de potencial turístico no Centro Histórico de Coimbra**



**Espaços de caráter histórico:**

- 1 Paço das Universidades e Colégio das Artes
- 2 Alta da Cidade
- 3 Convento de Santa Clara-a-Velha
- 4 Convento de Santa Clara-a-Nova
- 5 Rua da Sofia

**Espaços verdes:**

- 1 Parque de Santa Cruz
- 2 Jardim Botânico
- 3 Beira-Rio – Margem Direita
- 4 Beira-Rio – Margem Esquerda
- 5 Penedo da Saudade

**Espaços de caráter lúdico/comercial/cultural:**

- 1 Eixo Ferreira Borges – Visconde da Luz
- 2 Baixa da Cidade
- 3 Eixo Avenida Sá da Bandeira – Praça da República
- 4 Rua Alexandre Herculano e envolvente
- 5 Portugal dos Pequenitos
- 6 Igreja do Convento de S. Francisco

**Percursos turísticos existentes:**

- 1 Percurso pelo Paço da Universidade e Alta da Cidade
- 2 Percurso pelo Eixo Ferreira Borges – Visconde da Luz

**Fonte: Plano Estratégico de Coimbra** (Câmara Municipal de Coimbra, 2006)

## 4.5. Apresentação e discussão de resultados

### 4.5.1. Breve enquadramento

Em Coimbra, na Alta ou na Baixa, podemos encontrar inúmeros obstáculos à mobilidade, em que os visados não são apenas pessoas com mobilidade reduzida, mas toda a população. O centro histórico, nomeadamente da cidade intramuros, apresenta uma morfologia muito característica, com as ruas da Alta estreitas, com piso irregular e, por vezes, íngremes. Já a Baixa, apesar de mais plana, apresenta outras dificuldades em termos de mobilidade. Dificuldades essas que o Município tem vindo a minimizar através rebaixamento de passeios, eliminação de obstáculos de mobiliário urbano, introdução de rampas, eliminação de degraus, introdução de guardas e corrimões de segurança, aplicação de pavimento antiderrapante, entre outras iniciativas, como podemos observar nas imagens 1, 2 e 3. Apesar disso, e devido ao tecido urbano medieval e de declive acentuado, não existe muito a fazer para tornar algumas zonas acessíveis a todos os cidadãos (Simões, 2006).

**Imagem 1** – Rampas com piso em granito e guardas da Praça 8 de Maio



Fonte: Autoria própria

**Imagem 2 – Piso aderente regular na Baixa**



**Fonte: Autorial própria**

**Imagem 3 – Piso aderente e guardas no acesso à Torre e Arco de Almedina**



**Fonte: Autorial própria**

#### 4.5.2. Acessibilidade nos principais espaços culturais

Conforme referido anteriormente, a recolha de informação foi efetuada através da check list citada e os dados sumariados nos quadros seguintes, salientando-se as soluções criadas de forma a dar resposta às necessidades especiais do visitante. Foi também efetuado um registo fotográfico, constante nos apêndices 3 a 8.

**Quadro 14 - Acessibilidade nos principais espaços culturais**

<i>Universidade de Coimbra</i>	Nível	Condições de Acessibilidade
<i>Posto de Turismo (loja/bilheteira)</i>	1	Receção com balcão rebaixado, informação acessível, plataforma elevador de cadeira de rodas para o piso superior, wc adaptado.
<i>Torre da Universidade</i>	3	Não apresenta condições devido aos 180 degraus.
<i>Biblioteca Joanina</i>	1	Acessível através de rampa ao Piso Nobre, apresenta uma maquete feita à escala, audioguia para invisuais e tablet com vídeo com linguagem gestual (parceria ESEC). Piso intermédio não acessível.
<i>Capela de S. Miguel</i>	2	Apesar de ter uma rampa, na entrada existem 2 degraus. No interior é possível a movimentação sem obstáculos.
<i>Paço Real</i>	3	Sala dos Capelos inacessível devido a dois lances de escadas. Sala do Exame Privado e das Armas não acessível.
<i>Colégio de Jesus (Laboratório Chimico/Museu da Ciência)</i>	1	Rampas no exterior, portas com largura suficiente, área de exposições acessível, 10 lugares adaptados no auditório, cafetaria acessível, textos em versão ampliada e em Braille, wc adaptado, 2 lugares de estacionamento.
<i>Gabinete de Física Gabinete de Zoologia</i>	2/3	Acesso através de dois lances de escadas. Disponível um tratorino para auxiliar a subida em cadeira de rodas em casos pontuais (no caso de mais que duas pessoas com mobilidade reduzida num grupo, não é eficaz na capacidade de resposta pelo

		tempo). No espaço das exposições, a movimentação faz-se livremente.
<i>Sé Nova</i>	2	Acesso através de rampa inclinada (a ser remodelada), WC acessível
<i>Sé Velha</i>	3	Não apresenta condições devido aos degraus na entrada.
<i>Museu Machado de Castro</i>	1	Percurso até à entrada dificultado pelo pouco espaço nos passeios estreitos, entrada acessível e ampla. Divide-se em 4 pisos, acessíveis através de elevador com comandos acessíveis e em Braille. Existe também uma plataforma elevatória do piso 0 ao piso-1. No piso -2, o criptopórtico não é acessível por ter um circuito demasiado estreito. Assim, na receção existe uma maquete 3D e visita virtual do mesmo. São possíveis experimentações tácteis de algumas peças na exposição do Românico, apresentações interativas e audiovisuais. Existem áudio-guias em diversas línguas e vários bancos de descanso disponíveis ao longo do museu. O wc adaptado situa-se junto à loja, apesar de haver outros possíveis de ser usados no interior do museu. A cafetaria encontra-se no piso 0 junto da receção e as mesas permitem a aproximação frontal. O espaço permite circulação livre. A loja tem balcão rebaixado e também permite circulação livre para pessoas com mobilidade reduzida. Não tem lugar de estacionamento e é difícil o mesmo na zona.
<i>Casa Museu Bissaya Barreto</i>	3	Entrada até ao jardim é possível, mas o acesso por degraus ao piso superior é uma situação não ultrapassável com acesso à área de exposições sem largura suficiente para cadeira de rodas. Não tem lugar de estacionamento.
<i>Mosteiro de Santa Clara – a – Nova</i>	2	Entrada principal com degraus. Para pessoas com mobilidade reduzida, o acesso à igreja é feito através

<p><i>Mosteiro de Santa Clara – a – Velha</i></p>	<p>de rampa, acedendo depois aos claustros; wc não acessível.</p> <p>1 Acesso por rampa ao interior, onde o piso é plano, os espaços são amplos e a circulação efetua-se sem obstáculos. O acesso às ruínas é feito através de caminhos próprios em madeira e rampas. O acesso ao seu interior é feito através de um elevador que, devido às cheias de 2016, não se encontra em funcionamento. Uma vez ultrapassado esse problema, as ruínas voltarão a ser acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida. O Mosteiro dispõe de um Centro Interpretativo, com exposição do espólio arqueológico, visualização de filmes e modelação virtual. O percurso de visita é adequado para diferentes tipos de deficiência (física, visual, auditiva, mental). Estão disponíveis guias em Braille. A receção tem balcão de atendimento rebaixado. A cafetaria não tem balcão rebaixado, mas o espaço envolvente sim bem como acesso à esplanada. Estacionamento privado em frente ao Mosteiro com entrada plana, sem lugar reservado a pessoas com deficiência.</p>
<p><i>Portugal dos Pequeninos</i></p>	<p>2 Exterior com passadeiras rebaixadas dos dois lados com entrada plana; interior com piso em cimento e calçada; existência de rampas, com espaço suficiente para a circulação em cadeira de rodas; os objetos expostos encontram-se acessíveis. Aos turistas portadores de deficiências motoras é concedido um desconto de 50 %, uma vez que alguns dos espaços a visitar não são acessíveis. Encontra-se em fase de projeto o alargamento do parque que irá proporcionar ainda melhores condições de acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida. Está também a ser desenvolvida uma aplicação móvel que permitirá</p>

		uma aproximação do visitante às temáticas do parque.
<i>Casa Museu Miguel Torga</i>	2	Entrada principal com degrau, mas com rampa na entrada lateral. É possível a visita ao piso 1 (r/c) mas o acesso ao piso 2 é feito através de escadas, não sendo acessível a pessoa em cadeira de rodas. Está disponível o visionamento de um vídeo. O wc é adaptado.
<i>Casa Municipal da Cultura</i>	1	Entrada plana com piso em calçada portuguesa regular. O piso 0 apresenta-se em mármore com acesso à biblioteca, arquivo e galeria. WC adaptado. O acesso ao piso 1 e -1 é feito através de elevador e contempla a biblioteca infantil e sala polivalente.
<i>Museu Municipal de Coimbra – Edifício Chiado</i>	1	Entrada com pequeno degrau, com largura adequada a pessoas com mobilidade reduzida, piso em mármore. Balcão de atendimento não rebaixado. O acesso aos pisos 1, 2 e 3 é efetuado através de elevador. WC adaptado.
<i>Núcleo da Cidade Muralhada – Torre de Almedina</i>	3	Acesso íngreme com piso antiderrapante. Interior da Torre de Almedina não acessível com escadas e corredores estreitos.
<i>Igreja de Santa Cruz</i>	1	Acesso por rua pedonal, passadeira rebaixada dos dois lados, entrada com rampa em pedra, wc adaptado.
<i>Igreja de Santiago</i>	3	Não apresenta condições devido aos degraus na entrada.
<i>Convento de S. Francisco</i>	1	Acesso exterior através de rampa; parque de estacionamento com lugares reservados e acesso por elevador; entrada acessível com balcão rebaixado; espaços amplos com piso adequado; acesso à antiga igreja e sala conventual; wc adaptado.

Ao analisar o quadro anterior, pode concluir-se que já existem, de facto, condições de acessibilidade que permitem a visita por parte de pessoas com mobilidade reduzida em alguns dos principais espaços culturais. No entanto, numa grande parte ainda são

parciais ou simplesmente inexistentes. Nove dos espaços analisados foram classificados com o nível 1, como acessíveis, pois pressupõem o acesso sem restrições a uma pessoa em cadeira de rodas tanto manual como elétrica. Seis foram classificados com o nível 2, em que o acesso é possível, mas com acompanhamento, o que implica a necessidade de alguém ajudar a transpor eventuais pequenos obstáculos. Estes casos são quase inacessíveis para a maioria das pessoas em cadeira de rodas elétricas pois estas são muito pesadas para levantar. Outros seis espaços classificaram-se no nível 3, uma vez que não permitem o acesso a alguém que se desloque numa cadeira de rodas, seja ela manual ou elétrica.

Em alguns casos, é extremamente difícil, senão impossível criar ou adaptar um acesso sem comprometer o edifício. No entanto, noutros, e com um planeamento cuidadoso, é possível prover um acesso adequado para pessoas com deficiência sem comprometer o interesse especial de um edifício.

#### 4.5.3. Principais espaços verdes e jardins

As informações constantes no quadro seguinte foram observadas através de visita presencial e observação direta aos jardins e espaços verdes, atentando nas principais dificuldades nos percursos. Foi também efetuado um registo fotográfico, constante nos apêndices 9 e 10.

**Quadro 15 - Acessibilidade nos principais espaços verdes e jardins**

	Nível	Condições de Acessibilidade
<i>Jardim Botânico</i>	2	Entrada acessível pela entrada junto aos Arcos, com alguns percursos pedonais em terra batida com largura suficiente para pessoas com mobilidade reduzida, alguns espaços do jardim são inacessíveis pela existência de escadas. WC em fase de adaptação.
<i>Jardim da Manga</i>	1	Acesso em calçada portuguesa regular, adequado e com largura suficiente para pessoas com mobilidade reduzida, interior do jardim não acessível com vários

<i>Jardim da Sereia</i>	2	degraus e escadas. Restaurante acessível na esplanada. Percurso pedonais em terra batida, adequado e com largura suficiente para pessoas com deficiência motora. Alguns espaços no interior do jardim não são acessíveis devido à existência de vários degraus e escadas. Tem alguma inclinação e obstáculos à circulação.
<i>Parque Verde do Mondego</i>	1	Percurso pedonais em terra batida e passagens em madeira. Ponte pedonal a ligar as duas margens acessível a cadeira de rodas. Devido às cheias de 2016, os espaços comerciais e esplanadas encontram-se fechados.

No quadro 14, podemos constatar que os percursos dos espaços verdes são maioritariamente acessíveis, ressalvando o Jardim da Sereia que apresenta alguns pontos em que o acesso não é possível devido à existência de escadas e também alguma inclinação, sendo necessária neste caso a ajuda de acompanhante para pessoas em cadeira de rodas.

#### 4.5.4. Alojamento

Conforme anteriormente mencionado, através do Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria (2012), elaborou-se uma check list e da informação recolhida foram evidenciados os dados constantes no quadro seguinte. De ressaltar que as diretivas do guia são muito mais do que se apresenta. Optou-se por uma visão geral pela diminuta oferta existente.

**Quadro 16 - Acessibilidade no alojamento**

<i>Hotel</i>	Cate- goria	N.º Quartos	Adaptados	Acesso	Balcão rebaixado	Mobilidade no interior	Tipo WC
<i>Quinta das Lágrimas</i>	4	52	1	Sim	Sim	Sim	Base de duche
<i>Tivoli</i>	4	100	1	Sim	Não	Sim	Banheira
<i>Vila Galé</i>	4	229	4	Sim	Não	Sim	Banheira
<i>Tryp</i>	4	133	2	Sim	Sim	Sim	Base de duche
<i>Dona Inês</i>	3	122	1	Sim	Sim	Sim	Banheira

<i>D. Luís</i>	3	100	6	Rampa acentuada	Não	Sim	2 base de duche e 4 banheira
<i>Oslo</i>	3	56	1	Sim	Sim	Sim	Base de duche
<i>Almedina</i>	3	75	0	Sim	Não	n/a	Banheira
<i>Bragança</i>	3	83	0	Não	Não	n/a	Banheira
<i>Astoria</i>	3	62	0	Não	Não	n/a	Banheira
<i>Ibis</i>	2	110	3	Sim	Sim	Sim	Base de duche

Na observação do quadro 15, verifica-se que subsiste ainda uma escassez de alojamento acessível. Por essa razão não se optou pela classificação em níveis, examinando-se apenas as condições atuais de acessibilidade. Constatou-se que há muito pouca oferta de quartos acessíveis. Dos 1122 quartos disponíveis, apenas 19 são considerados acessíveis e a maior parte tem instalações sanitárias com banheira, o que condiciona a independência da pessoa com mobilidade reduzida.

#### 4.5.5. Restauração

A amostra da restauração tem como base as propostas num dos websites mais anunciados da internet em questões de viagens e opiniões sobre lugares, o Trip Advisor. Foram escolhidos os 15 restaurantes com pontuação mais elevada, com indicação de acessibilidade para pessoas em cadeira de rodas.

**Quadro 17 - Acessibilidade na restauração**

<i>Restaurante</i>	<b>Acesso a cadeira de rodas</b>	<b>WC</b>	<b>Observações</b>
<i>Notes Bar &amp; Kitchen</i>	Sim	Não adaptado	
<i>Dux Taberna Urbana</i>	Sim	Adaptado	Degrau pequeno
<i>Restaurante Piscinas do Mondego</i>	Sim	Adaptado	
<i>Dux Petiscos e Vinhos</i>	Sim	Não adaptado	
<i>Passeite Taberna Do Azeite</i>	Não	Não	2 degraus e estrada em calçada
<i>Restaurante o Açude</i>	Sim	Semi adaptado	
<i>Língua Restaurante Lusófono</i>	Sim	Não	Acesso ao restaurante pelo Terreiro da Erva
<i>Maria Portuguesa</i>	Sim	Não	Difícil acesso até ao restaurante

<i>Rui dos Leitões</i>	Sim	Adaptado	Piso superior não acessível
<i>Solar do Bacalhau</i>	Sim	Adaptado	Entrada com 2 degraus, mas com alternativa em porta específica
<i>Sete Restaurante</i>	Sim	Não	Pequeno degrau à entrada. Cerca de 10m de calçada até entrada
<i>La Botiga Bistrô &amp; Mercearia</i>	Sim	Não	WC masculino no piso -1
<i>Arcadas Restaurante - Quinta das Lagrimas</i>	Sim	Não	Entrada pelo piso térreo. WC adaptado em edifício mais afastado
<i>Itália</i>	Sim	Não adaptado	
<i>La Vara - Handmade Burgers &amp; Portuguese Wines</i>	Sim	Não	

No quadro 16, podemos atestar que são poucos os restaurantes inquiridos que têm efetivamente condições para receber uma pessoa em cadeira de rodas, pelo facto de não existirem instalações sanitárias adaptadas, apesar de todos eles disponibilizarem no website *Trip Advisor* a informação de haver condições de acessibilidade para as mesmas.

#### 4.5.6. Transportes Públicos

No que respeita aos transportes públicos analisou-se a oferta acessível da cidade Coimbra, desde os autocarros, à utilização do elevador do mercado e também as estações de Caminhos de Ferro de Coimbra A e B.

##### **Autocarros:**

A empresa municipal SMTUC (Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra) possui autocarros adaptados para pessoas com mobilidade reduzida equipados com rampas de acesso, espaços interiores amplos, lugares reservados, avisos sonoros e luminosos e Braille nos botões de paragem. A SMTUC disponibiliza também um serviço de transporte especial, garantido por uma carrinha totalmente adaptada. Este meio de transporte pode ser solicitado, sendo necessária a reserva prévia. As tarifas em vigor são equivalentes às praticadas na rede normal. Os Autocarros Pantufinhas, que a SMTUC disponibiliza para ligação da baixa à Alta

da cidade, são autocarros totalmente acessíveis que circulam, inclusive, nas áreas pedonais. Estão também equipados com rampas de acesso para pessoas com necessidades especiais, espaços interiores amplos, lugares reservados para pessoas com mobilidade reduzida, avisos sonoros e luminosos e Braille nos botões de paragem. Estes autocarros não possuem paragens pré-definidas, sendo que a paragem é realizada quando as pessoas o assinalam. (www.smtuc.pt)

**Imagem 4** – Autocarro Pantufinhas



**Fonte:** www.smtuc.pt

### **Elevador do Mercado:**

A ligação entre a parte baixa da cidade e a Universidade (situada na alta) implica a circulação por ruas com elevada inclinação, pelo que o Elevador do Mercado é a melhor opção para esta deslocação garantindo a ligação entre a Avenida Sá da Bandeira e a Rua Padre António Vieira. O elevador encontra-se totalmente adaptado, não se verificando a presença de desníveis na sua entrada, nem nos postos de paragem do elevador, o que permite uma circulação total e confortável. (www.smtuc.pt)

**Imagem 5** – Rampa na Loja SMTUC junto ao elevador



**Fonte:** Autoria própria

### **Comboios:**

A estação de caminho-de-ferro de Coimbra, possui uma entrada em rampa, na lateral direita do edifício, com corrimão e bilheteiras rebaixadas. Os espaços interiores são amplos. Existem bilheteiras automáticas que permitem a aproximação lateral. Na estação existe WC adaptado. A estação de Coimbra-B também tem acesso por rampa e WC adaptado. A CP-Comboios de Portugal disponibiliza o SIM - Serviço Integrado de Mobilidade, centralizado através de uma linha telefónica e disponível 24 horas, todos os dias do ano, para informações bem como para prestação do serviço. Através deste serviço o cliente com necessidades especiais poderá obter informações sobre a acessibilidade dos comboios e nas estações, o serviço de assistência no embarque, em viagem e no desembarque, entre outros serviços. ([www.cp.pt](http://www.cp.pt))

### **4.5.7. Eixo Ferreira Borges – Visconde da Luz**

A Rua Ferreira Borges estende-se desde a Portagem até à Igreja de Santiago e, a partir desta, estende-se a Rua Visconde da Luz até à Praça 8 de Maio. Ao longo destas ruas podem encontrar-se vários edifícios com interesse arquitetónico, sendo também uma zona com muitas lojas, esplanadas e outros espaços comerciais.

Foram observadas neste caso, as condições de acesso a estes espaços por pessoa em cadeira de rodas ao longo do eixo. Foi efetuado um registo fotográfico, constante no apêndice 11. Apesar de ser uma zona pedonal em que a circulação se efetua sem problemas de maior, constatou-se que muitos dos estabelecimentos não tem condições para a entrada de pessoa em cadeira de rodas, devido à existência de degrau ou degraus ou casos em que a porta simplesmente não tem largura suficiente. Das três farmácias existentes ao longo do percurso, apenas duas permitem a entrada a pessoa em cadeira de rodas; apesar de se apresentarem com pequeno degrau, este é facilmente ultrapassado. No caso das óticas, existem quatro e todas permitem a entrada de pessoa em cadeira de rodas.

No eixo em análise, as entradas para as instituições bancárias são inacessíveis a pessoa em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida. Encontram-se 2 caixas de multibanco rebaixadas. Dos cafés, apenas o Santa Cruz apresenta uma entrada totalmente acessível ao interior. No entanto, a maior parte tem esplanada.

#### **4.6. Conclusão**

A necessidade de melhoria das condições de acessibilidade é um princípio inequívoco para o desenvolvimento do turismo acessível em Coimbra, como em todos os outros destinos. A partir da informação recolhida concluiu-se que as condições de acessibilidade na maior parte dos espaços culturais da cidade são sobretudo parciais, sendo privilegiada a atenção para as adaptações ao espaço físico, beneficiando as pessoas com mobilidade reduzida. Mesmo assim, a nossa análise permitiu concluir que continuam a existir inúmeras barreiras, que impedem ou dificultam a fruição da maioria dos espaços turísticos aos turistas com incapacidade seja por questões de acessos, instalações sanitárias, rampas desniveladas, degraus ou até mesmo inacessibilidade total. Em muitos casos e tratando de uma cidade com as características de Coimbra, a melhoria da acessibilidade iria passar pela alteração física dos espaços, o que se poderá traduzir-se em conflitos entre acessibilidade e a conservação património edificado. É o caso, por exemplo da Sé Velha, a Torre ou Paço Real da Universidade, em que a particularidade dos edifícios torna difícil, ou mesmo impossível, a criação de acesso a pessoas com mobilidade reduzida. Coimbra possui,

no entanto, alguns exemplos de trabalhos bem conseguidos na área da acessibilidade como é o caso do Museu Machado de Castro ou o Museu da Ciência.

O caso do alojamento é crítico, sendo diminuta a oferta e com condições bastante restritivas, como instalações sanitárias não adaptadas. De facto, a maioria das unidades de alojamento analisadas tem apenas um quarto acessível o que correspondendo ao definido por lei, não permite o desenvolvimento e promoção do turismo acessível. Deverá fazer-se mais no âmbito de criar/adaptar um maior número de quartos para este tipo de público, mais equipamentos ou serviços a proporcionar ao cliente, comprometer-se nas políticas e estratégias de marketing de modo a cativar ainda mais este tipo de turista. Um produto hoteleiro que atenda às necessidades de uma pessoa com mobilidade reduzida, atende também à crescente procura do cliente sénior. A questão do aumento gradual do envelhecimento e o seu papel cada vez mais preponderante no desenvolvimento económico, assume-se como uma oportunidade de negócio que não pode nem deve ser ignorada no setor do turismo, como em todos os outros.

As barreiras físicas continuam a ser um desafio no espaço público. É premente a tomada de consciência da diversidade de necessidades de acesso, de forma a melhorar a oferta de forma gradual em termos de infraestruturas e serviços.





## **CONCLUSÃO**



Para que um destino seja reconhecido como acessível é essencial que qualquer pessoa, independentemente da sua condição física ou de mobilidade, tenha oportunidade de aceder à oferta turística existente, nomeadamente a serviços e a infraestruturas, sem qualquer tipo de condicionantes, uma vez que o turismo é um direito de todos e para todos. Qualquer pessoa com mobilidade reduzida ou com qualquer outro tipo de incapacidade deve ter acesso ao que está à disposição de qualquer outro turista, sendo a acessibilidade primordial para que um destino seja atrativo e competitivo.

Como vimos ao longo deste trabalho, a cadeia de serviços turísticos deverá ser acessível em todas as suas ligações, devendo existir um esforço conjunto de todos os seus intervenientes de forma a tornar eficaz o desenvolvimento do turismo para todos. Conforme afirma Devile (2003), este deverá ser um processo sistémico, coordenado entre todas as componentes do produto turístico. Além das políticas legislativas em vigor e apesar de se denotar um crescente interesse e preocupação por parte de diversos agentes relativamente à acessibilidade e ao turismo acessível, ainda há muito caminho a percorrer de modo a tornar acessíveis os destinos aos turistas com incapacidade. É fulcral demonstrar às empresas e aos serviços turísticos os benefícios decorrentes da acessibilidade, tais como a diminuição da sazonalidade, a vantagem competitiva e consequente desenvolvimento económico. De facto, além de uma componente ética e social, a promoção do turismo acessível atinge também uma significativa dimensão económica. No entanto, parece haver ainda algum desconhecimento das vantagens relacionadas com este segmento da procura turística, o que poderá justificar a falta de interesse e investimento dos agentes económicos do setor em estruturas acessíveis. O turismo inclusivo tem que envolver a criação de um benefício competitivo, fornecendo e comercializando os melhores produtos e serviços possíveis para o viajante com necessidades especiais, criando ambientes e experiências inclusivas para um imenso e crescente mercado. De forma a obter essa vantagem, as organizações devem trabalhar em rede, de modo a conseguirem fornecer um conjunto completo de melhores práticas de produtos inclusivos e, em seguida, comercializá-los adequadamente. É essencial o estabelecimento da colaboração em rede de parcerias, entre as empresas, as associações de cidadãos e as instituições públicas para criar ambientes mais acessíveis para os cidadãos turistas e para os residentes nas regiões de destino

As recentes iniciativas do Turismo de Portugal e, em particular, o lançamento da linha de apoio ao Turismo Acessível, que visa a adaptação de espaços públicos, recursos e serviços de interesse turístico a pessoas com necessidades especiais, temporárias ou permanentes, de modo a garantir um acolhimento inclusivo a todos os turistas, poderão estimular alguns destes agentes e, com isso, espera-se que haja um efeito de contágio, alertando e incentivando outros para a necessidade de trabalhar neste sentido. O município de Coimbra está a desenvolver um projeto chamado “Rua para Todos”, incluído no plano estratégico urbano e que prevê a requalificação de uma série de zonas no centro histórico, classificadas como Património Mundial pela UNESCO. Está também a preparar duas candidaturas ao programa Valorizar - Programa de Apoio à Valorização e Qualificação do Destino, através da linha de apoio ao Turismo Acessível.

Não foi, de todo possível, averiguar a acessibilidade de toda a oferta turística da Coimbra, uma cidade histórica cada vez mais reconhecida, valorizada e visitada. Embora as cidades históricas representem elementos importantes e pitorescos da história e da cultura europeias, muitos visitantes têm acesso limitado a essa herança. Em grande parte destas cidades, a própria arquitetura e o património edificado tornam mais complexa a melhoria da acessibilidade. No entanto, como vimos pela apresentação de boas práticas internacionais, é possível mesmo assim trabalhar nesse sentido, construindo respostas criativas e eficazes de modo a melhorar as condições de acesso à oferta turística.

No caso de Coimbra, além da falta de acessibilidade do património, subsistem ainda outros aspetos, de mais fácil resolução, como o acesso insuficiente à informação, transporte, acomodação e serviços inadequados, que restringem a liberdade de circulação de pessoas com deficiências sensoriais ou físicas, famílias com crianças pequenas e idosos, impedindo ou limitando severamente a fruição do destino. Tornar a cidade acessível aos cidadãos e aos visitantes é uma estratégia vencedora para a sustentabilidade do património a longo prazo. Urge continuar a debater e a promover o tema da acessibilidade e enveredar por uma metodologia de trabalho contínua para sensibilizar os diferentes atores da indústria do turismo. Esperamos que este trabalho possa ser um contributo, embora modesto, para aprofundar o conhecimento e sensibilizar os diferentes agentes com responsabilidade neste domínio. Seria

importante, em termos de futuras investigações, aprofundar este estudo, alargando o campo de análise a outros espaços turísticos e, também, a outros concelhos da região centro. De facto, a acessibilidade deve ser encarada numa perspetiva integrada, promovendo diferentes regiões, que trabalhando em rede, permitam articular-se e afirmar-se como destinos turísticos acessíveis.



## Referências Bibliográficas

- Angeloni, S. (2003). Accessible tourism in the Italian destination. *3rd International Conference on Tourism and Hospitality Management*. Athens. Obtido em 09 de setembro de 2016, de [https://www.researchgate.net/publication/276274636\\_Accessible\\_tourism\\_in\\_the\\_Italian\\_destination](https://www.researchgate.net/publication/276274636_Accessible_tourism_in_the_Italian_destination)
- APPTA. (s.d.). *Associação de Turismo Acessível*. Obtido em 10 de novembro de 2016, de <http://associacaoturismoacessivel.blogspot.pt/>
- Beeton, S. (2004). The Case Study in Tourism Research: a Multi-method case study approach. Em B. W. Ritchie, P. Burns, & C. Palmer (Edits.), *Tourism Research Methods - Integrating Theory with Practice*, 41-42. CABI Publishing.
- Blichfeldt, B. S., & Nicolaesen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14 (1), 79-102.
- Câmara Municipal de Coimbra. (2006). *Plano Estratégico de Coimbra*. Coimbra.
- Cameron, B., Darcy, S., & Foggin, E. (2003). *Barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region*. New York: United Nations.
- Card, J. A., Cole, S. T., & Humphrey, A. H. (2006). A comparison of the accessibility and attitudinal barriers model: Travel providers and travelers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11 - 2, 161-175.
- Carvalho, I. C. (2015). *O Turismo Acessível: estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa*. Tese de Doutoramento. Lisboa
- Center for Universal Design. (1997). *The principles of Universal Design*. Center for Universal Design. Obtido em 20 de Junho de 2016, de [https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/udprinciplestext.htm](https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm)
- CNAD. (2003). *Guia de referência para profissionais de turismo – uma resposta às necessidades especiais dos turistas com deficiência*. Nova versão da CNAD – Cooperativa Nacional e Apoio a Deficientes. Obtido em 11 de 08 de 2016, de [www.inr.pt](http://www.inr.pt)
- Comissão Europeia. (2001). *Uma abordagem cooperativa para o futuro do turismo europeu*. Bruges. Obtido em 03 de agosto de 2016, de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX:52001DC0665>
- Comissão Europeia. (2003). *Conceito Europeu de Acessibilidade*. Luxemburgo. Obtido em 12 de Abril de 2016, de [http://www.ub.edu/escult/Water/N05/eca\\_full.pdf](http://www.ub.edu/escult/Water/N05/eca_full.pdf)
- Comissão Europeia. (2003). *Plano de Acção Europeu*. Obtido em 08 de agosto de 2016, de <http://www.inr.pt>

- Comissão Europeia. (2010). *Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras*. Bruxelas. Obtido em 08 de agosto de 2016, de [www.inr.pt](http://www.inr.pt)
- Crawford, D. W., Jackson, E. L., & Godbey, G. (1991). A Hierarchical Model of Leisure Constraints. *Leisure Sciences*, 13, 309-320.
- CRPG. (2005). *Desafios do Movimento da Qualidade ao Sistema e às Organizações*. Vila Nova de Gaia: Centro de Reabilitação Profissional de Gaia - CRPG.
- Darcy, S. (2003). *The social relations of tourism for people with impairments in Australia: An analysis of government tourism authorities and accommodation sector practice and discourses*. University of Technology, Tese de Doutoramento, Sydney. Obtido em 08 de agosto de 2016, de <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/20163/2/02whole.pdf>
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Conceptualising Disability. Em D. Buhalis, & S. Darcy (Eds), *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (21- 45). Bristol: Charlesworth Press.
- Darcy, S., & Daruwalla, P. (1999). The trouble with travel: People with disabilities and tourism. *Tourism Social Alternatives*, 18, 41-46.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, pp. 16(1), 32-44.
- Devile, E. (2009). O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 39-46.
- Devile, E. (2014). *Dinâmicas de envolvimento das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas*. Tese de Doutoramento, Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Devile, E., Garcia, A., Carvalho, F., & Neves, J. (2012). Turismo Acessível em Portugal – Estudo de casos de boas práticas. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 17/18, 626-638.
- Devile, Eugénia. (2003). *Necessidades de informação turística para pessoas com mobilidade reduzida: o caso dos deficientes físicos*. Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Duarte, A. (jul/dez de 2013). Turismo Acessível - A oferta Turística e os Cidadãos com Necessidades Especiais. 4/5, 18-21. Obtido em 10 de novembro de 2016, de <http://opac.iefp.pt:8080/images/winlibimg.aspx?skey=&doc=86365&img=1747>

- ECA. (1996). *European Concept for Accessibility*. Doorn, The Netherlands. Obtido em 12 de Abril de 2016, de <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/14-1996-european-concept-for-accessibility-1996>
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). A Key Objective for the Tourism Industry. Em D. Buhalis, & S. Darcy, *Accessible Tourism. Concept and Issues* (pp. 46-61). Bristol: Charlesworthpress.
- EuCAN. (2005). *Conceito Europeu de Acessibilidade 2003*. Lisboa: Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.
- EWORX, ENAT & VVA Study Team. (2015). *Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services - Case Study: Arona*. European Commission & ENAT. Obtido em 20 de novembro de 2016, de <http://www.accessibletourism.org/resources/case-study-3-ec-arona-spain.pdf>
- Fialho, M. (2009). Rotas Sem Barreiras. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 109-112.
- Fontes, A., & Monteiro, I. (2009). O Projecto "Lousã, Destino de Turismo Acessível": um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 61-72.
- Fortuna, C., & Gomes, C. S. (2013). Turismo, Cidade e Universidade: o caso de Coimbra. *Turismo e Cultura - Destinos e Competitividade*, 273-296.  
doi:[http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-0754-2\\_9](http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-0754-2_9)
- Godinho, F. A. (2010). *Uma nova abordagem para a formação em engenharia de reabilitação em Portugal*. Tese de Doutoramento, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real.
- Gouveia, P. H. (2010). *Turismo Acessível em Portugal - Lei, oportunidades económicas, informação*. INR - Instituto Nacional de Reabilitação, IP, Lisboa.
- INE. (2011). *Saúde e Incapacidades em Portugal 2011*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, IP.
- INE. (2012). *Censos 2011 Resultados Definitivos - Região Centro*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- INE. (2016). *Anuário Estatístico da Região Centro 2015*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I.P.
- INR. (s.d.). Obtido em 10 de novembro de 2016, de [www.inr.pt](http://www.inr.pt): <http://www.inr.pt/content/1/17/prai-a-acessivel-prai-a-para-todos>
- INR. (2010). *CIF uma mudança de paradigma*. Obtido em 4 de maio de 2016, de <http://www.inr.pt/content/1/52/cif-uma-mudanca-paradigma>

Institute for Human Centered Design. (s.d.). *www.humancentereddesign.org*. Obtido em 20 de Junho de 2016, de *www.humancentereddesign.org*:

[http://www.humancentereddesign.org/adp/profiles/1\\_mace.php](http://www.humancentereddesign.org/adp/profiles/1_mace.php)

Lee, B. K., Kim, H. J., & Agarwal, S. (2012). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*, 33 (3), 571. Obtido em 09 de 09 de 2016, de [https://www.researchgate.net/publication/251540594\\_Influences\\_of\\_travel\\_constraints\\_on\\_the\\_people\\_with\\_disabilities'\\_intention\\_to\\_travel\\_An\\_application\\_of\\_Seligman's\\_helplessness\\_theory](https://www.researchgate.net/publication/251540594_Influences_of_travel_constraints_on_the_people_with_disabilities'_intention_to_travel_An_application_of_Seligman's_helplessness_theory)

McKercher, B., Packer, T., Yau, M. K., & Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24 (4), 465-474.

Moufakkir, O. (2013). Transformative consumer service - Toward a better tourism enjoyment for tourists with disabilities. *Tourisme et transport / Tourisme et handicap*, 32-2, 116-126.

Nações Unidas. (1993). *The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities*. Obtido em 08 de agosto de 2016, de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm>

Nações Unidas. (2006). *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Obtido em 19 de Abril de 2016, de <http://www.inr.pt/content/1/1187/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>

Nubila, H. (jan/jun de 2010). Uma introdução à CIF : classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde. *Revista Brasileira de Saúde Operacional*. Obtido em 02 de 05 de 2016, de <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572010000100013>

OMS. (2004). *Classificação Internacional de Funcionalidade*. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde.

Parker, K. J. (2001). Changing Attitudes Towards Persons with Disabilities in Asia. *Disability Studies Quarterly*, 21 - 4. Obtido em 20 de agosto de 2016, de <http://dsq-sds.org/article/view/322/392>

Peixoto, N., & Neumann, P. (2009). Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o "Turismo para Todos". Relevância Económico-social. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 147-155.

PENT – Plano Estratégico Nacional para o Turismo. (2013). *Revisão do Plano de Desenvolvimento do Turismo no Horizonte 2013-2015*. Ministério da

Economia e do Emprego, Governo de Portugal. Obtido em 10 de novembro de 2016, de

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugues/turismodeportugal/publicacoes/Documentos/PENT2012.pdf>

PORDATA. (2015). *Base de Dados de Portugal Contemporâneo*.

Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2011). Dimensions of hotel experience of people with disabilities: an exploratory study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 - 5, 571-591. Obtido em 09 de setembro de 2016, de

[https://www.researchgate.net/publication/254188763\\_Dimensions\\_of\\_hotel\\_experience\\_of\\_people\\_with\\_disabilities\\_An\\_exploratory\\_study](https://www.researchgate.net/publication/254188763_Dimensions_of_hotel_experience_of_people_with_disabilities_An_exploratory_study)

Rieser, R. (1995). The social modal of disability. Invisible children. Em *Joint Conference on Children, Images and Disability*.

Sasaki, R. K. (2009). Símbolos para deficiências na trajetória inclusiva. *Reação*, 66, 11-17. Obtido em 25 de 10 de 2016, de

<https://acessibilidadecultural.files.wordpress.com/2011/05/simbolos-para-deficiencias-na-trajetoria-inclusiva1.pdf>

Simões, S. (2006). Mobilidade no Centro Histórico - o caso de Coimbra. *Infohabitar*. Obtido em 10 de maio de 2017, de

<http://infohabitar.blogspot.pt/2006/10/mobilidade-no-centro-historico-o-caso.html>

Small, J., & Darcy, S. (2011). Understanding tourist experience through embodiment: the contribution of critical tourism and disability studies. Em S. Darcy, & D. Buhalis, *Accessible Tourism, Concepts and Issues* (pp. 73-97). Bristol: Charlesworthpress.

Smith, R. W. (1987). Leisure of disable tourists. *Annals of Tourism Research*, 14, 376-389.

Turco, D., Stumbo, N., & Garncarz, J. (1998). Tourism Constraints for People with Disabilities. *Parks & Recreation*. 33(9), 78 e 84.

Turismo de Portugal, I. P. (20 de julho de 2016). *www.turismodeportugal.pt*. Obtido de

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Pages/turismoacessivel.aspx>

Turismo de Portugal, I.P. - ENAT. (2014). *Turismo Acessível Reuniões Técnicas Lisboa e Algarve (Vilamoura)*. Turismo de Portugal, I.P. & ENAT.

Turismo de Portugal, I.P. (2006). *10 produtos estratégicos para o desenvolvimento do Turismo em Portugal - City Breaks*. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P.

- Turismo de Portugal, I.P. (2012). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P. Obtido em 16 de 03 de 2016, de [http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Documents/Guia\\_boas\\_praticas\\_acessibilidades.pdf](http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Documents/Guia_boas_praticas_acessibilidades.pdf)
- Turismo de Portugal, I.P. (2013). *Recomendações da OMT sobre Turismo para Todos*.
- Turismo de Portugal, I.P. (2014). *Turismo Acessível na Europa - Síntese dos Estudos apresentados pela CE*. Obtido em 8 de 9 de 2017, de <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Notas-Conferencia-Bruxelas-06-06-2014.pdf>
- Turismo de Portugal, I.P. (2012). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Obtido em 01 de 05 de 2017, de [http://www.pofc.qren.pt/ResourcesUser/2013/Noticias/Guia\\_acessibilidade\\_hotelaria\\_2012.pdf](http://www.pofc.qren.pt/ResourcesUser/2013/Noticias/Guia_acessibilidade_hotelaria_2012.pdf)
- UNESCAP. (2009). *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific*.
- UNESCO. (1972). *Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage*. Paris.
- United Nations. (1982). *World Programme of Action concerning Disabled Persons*. Obtido em 15 de 4 de 2016, de <http://www.independentliving.org/files/WPACDP.pdf>
- Universidade de Coimbra. (2014). Obtido em 01 de maio de 2017, de [www.uc.pt: http://www.uc.pt/ruas/monitoring/instruments](http://www.uc.pt/ruas/monitoring/instruments)
- WHO. (1980). *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*. Genebra: World Health Organisation.
- WHO. (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health*. Genebra: World Health Organisation.
- WHO. (2004). *Classificação Internacional de Funcionalidade*. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde.
- WHO. (2011). *World report on disability*. Obtido em 29 de Abril de 2016, de World Health Organization: [http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789240685215\\_eng.pdf?ua=1](http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789240685215_eng.pdf?ua=1)
- WTO. (1980). *Manila Declaration on World Tourism*. Manila. Obtido em 20 de julho de 7, de <http://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/65.%20Manila.PDF>

- WTO. (1999). *Código Mundial de Ética do Turismo*. Obtido em 03 de agosto de 2016, de <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>
- WTO. (2005). *Accessible Tourism for All*. Obtido em 08 de agosto de 2016, de [http://www.accessibletourism.org/resources/unwto\\_a\\_res\\_492xvi\\_10\\_accessibility-2.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-2.pdf)
- WTO. (2009). *Declaration on the facilitation of tourist travel*. Obtido em 4 de agosto de 2016, de <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ares578xviiideclarationfacilitation2009en.pdf>
- WTO. (2014). *San Marino Declaration of Accessible Tourism*. San Marino. Obtido em 20 de 7 de 2016, de [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/san\\_81\\_marino\\_declaration\\_on\\_accessible\\_tourism\\_final.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/san_81_marino_declaration_on_accessible_tourism_final.pdf)
- WTO. (2016a). *Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnerships and Good Practices*. Madrid: UNWTO.
- WTO. (2016b). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices - Module V: Best Practices in Accessible Tourism*. Madrid: UNWTO. Obtido em 05 de novembro de 2016, de <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284418091>
- WTO. (2016c). *World Tourism Day 2016 “Tourism for All - promoting universal accessibility” Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain*. Madrid: UNWTO.
- [www.cp.pt](http://www.cp.pt). (s.d.). <https://www.cp.pt/passageiros/pt/informacao-cliente/cne>.
- [www.ec.europa.eu](http://ec.europa.eu). (2016). [www.ec.europa.eu](http://ec.europa.eu). Obtido em 20 de novembro de 2016, de [http://ec.europa.eu/portugal/news/european-prize-access-city-2017\\_pt](http://ec.europa.eu/portugal/news/european-prize-access-city-2017_pt)
- [www.publituris.pt](http://www.publituris.pt). (s.d.). Obtido de <http://www.publituris.pt/2017/03/09/252057/>
- [www.smtuc.pt](http://www.smtuc.pt). (s.d.). [www.smtuc.pt](http://www.smtuc.pt).
- [www.turismodecoimbra.pt](http://www.turismodecoimbra.pt). (s.d.). Obtido de <http://www.turismodecoimbra.pt/patrimonio-mundial/>
- [www.visitbritain.org](http://www.visitbritain.org). (s.d.). Obtido em 02 de novembro de 2016, de <https://www.visitbritain.org/national-accessible-scheme>
- [www.visitengland.com](http://www.visitengland.com). (s.d.). Obtido em 02 de novembro de 2016, de <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/access-all/national-accessible-scheme>

*www.visitflanders.com*. (s.d.). Obtido em 02 de novembro de 2016, de [http://www.visitflanders.com/en/accessibility/designation-labels/index.jsp?country=en\\_US](http://www.visitflanders.com/en/accessibility/designation-labels/index.jsp?country=en_US)

Yau, M. K., Mckercher, B., & Packer, T. (2004). Traveling with a disability: more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31, N<sup>o</sup>. 4, pp. 946-960. Obtido em 8 de agosto de 2016, de

[https://www.researchgate.net/profile/Matthew\\_Yau/publication/223844518\\_Traveling\\_with\\_a\\_disability\\_More\\_than\\_an\\_Access\\_Issue/links/548e6208cf225bf66a5faf1.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Matthew_Yau/publication/223844518_Traveling_with_a_disability_More_than_an_Access_Issue/links/548e6208cf225bf66a5faf1.pdf?origin=publication_detail)

Yin, R. K. (1994). *Case Study Research. Design and Methods* (2nd. Ed. ed.). California, Thousands Oaks: Sage Publications.



## **APÊNDICES**



## Apêndice 1 - Check List Acessibilidades nos principais espaços de cultura

ACESSOS E CIRCULAÇÃO		SERVIÇOS	
<b>ESTACIONAMENTO</b>		<b>WC</b>	
LUGAR RESERVADO		ACESSÍVEL	
ACESSÍVEL A CARRINHA		SINALÉTICA	
CARGA/DESCARGA CADEIRA RODAS		LARGURA MÍNIMA	
SINALÉTICA		CABINES SANITÁRIAS COM LARGURA	
		BARRAS DE APOIO	
		PAVIMENTO ADEQUADO	
		LAVATÓRIOS A 80 CM DO CHÃO	
		TORNEIRAS POR DETEÇÃO MOVIMENTO	
		SABONETE ACESSÍVEL	
		SECADOR/DISPENSADOR DE TOALHAS ACESSÍVEL	
<b>ENTRADA</b>		<b>CAFETARIA/BAR</b>	
COM ACESSIBILIDADE		SINALIZADO (VISUALMENTE, BRAILLE)	
USO INDEPENDENTE		ACESÍVEL A CADEIRA RODAS	
ACESSÍVEL A CEGOS		BALCÃO ACESSÍVEL A CADEIRA RODAS	
RAMPA		MESAS ACESSÍVEIS A CADEIRA RODAS	
<b>PORTAS</b>		<b>ACESSIBILIDADE DA INFORMAÇÃO</b>	
AUTOMÁTICAS		SAÍDAS E ENTRADAS SINALIZADAS	
90 CM LARGURA ÚTIL		MAPAS ORIENTAÇÃO SIMPLES E CLAROS	
MANÍPULOS A 90 CM DO CHÃO		PERCURSOS COM SIMBOLOS VISUAIS E TACTEIS	
		TEXTOS EM BRAILLE	
		AUDIOGUIAS E AUDIODESCRIÇÃO	
		ILUMINAÇÃO ADEQUADA	
<b>SAÍDAS EMERGÊNCIA</b>			
ASSINALADAS			
ACESSÍVEIS A CADEIRA RODAS			
<b>CIRCULAÇÃO</b>			
ESPAÇOS PÚBLICOS ACESSÍVEIS			
PERCURSOS RECOMENDADOS			
CÓDIGO TÁCTIL			
CORREDORES LARGOS			
OBSTÁCULOS DETECTÁVEIS POR CEGOS			

**Apêndice 2 - Check List Acessibilidades na hotelaria**

<b>HOTEL</b>	
<b>CATEGORIA:</b>	
<b>N.º QUARTOS:</b>	
<b>ADAPTADOS:</b>	

<b>ESTACIONAMENTO E ENTRADA</b>	
Lugar de estacionamento	
Rampas de acesso à entrada	
Barras de apoio	
Porta principal com largura suficiente	
Porta automática	

<b>RECEPÇÃO</b>	
Balcão rebaixado	
Assentos e mesas próximos da recepção	

<b>ELEVADORES</b>	
Acessível a pessoa com cadeira de rodas	
Botões acessíveis a pessoa com cadeira de rodas	
Botões marcados em Braille	
Espelho	

<b>BAR / RESTAURANTE</b>	
Acesso a pessoas em cadeira de rodas	
Altura das mesas acessível a pessoa em cadeira de rodas	
Louça e talheres acessíveis a pessoa em cadeira de rodas	

<b>WC PÚBLICO ACESSÍVEL</b>	
Largura das portas acessível a pessoa em cadeira de rodas	
Abertura das portas (puxadores)	
Barras de apoio	
Lavatório acessível	
Controlos de torneira / sanita acessíveis	
Suportes de toalhas, saboneteiras e suportes de papel higiénico	
Espaço suficiente para manobra de rotação	
Espelho a uma altura adequada para pessoa com cadeira de rodas	
Alarme	

<b>QUARTO</b>	
Interior com espaço para circular uma cadeira de rodas	
Altura da cama adequada	
Roupeiro com portas de correr	
Alarme	

<b>WC</b>	
Largura das portas acessível a pessoa em cadeira de rodas	
Abertura das portas (puxadores)	
Barras de apoio	
Lavatório acessível	
Controlos de torneira / sanita acessíveis	
Suportes de toalhas, saboneteiras e suportes de papel higiénico	
Secador a uma altura acessível a pessoa em cadeira de rodas	
Espaço suficiente para manobra de rotação	
Banheira/base de duche acessíveis	
Barras de apoio no duche/banheira	
Espelho a uma altura adequada para pessoa com cadeira de rodas	
Alarme	



**Apêndice 3 - Apresentação fotográfica da Universidade de Coimbra**



Entrada Biblioteca Joanina



Acesso a Capela S. Miguel

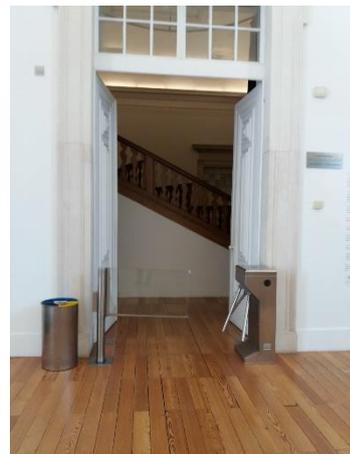


Acesso ao Paço Real

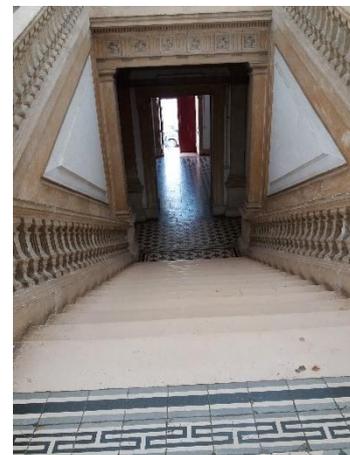


Elevador junto ao Posto de Turismo

**Apêndice 4 - Apresentação fotográfica do Museu da Ciência**



**Apêndice 5 - Apresentação fotográfica do Gabinete de Física e Gabinete de Zoologia**





Tratonino

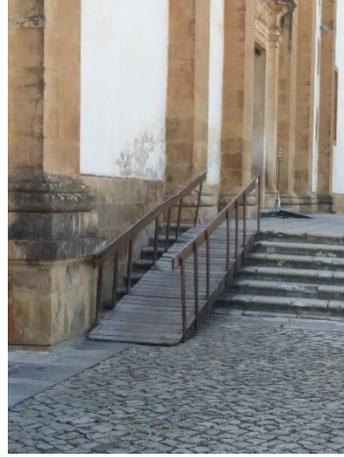
**Apêndice 6 - Apresentação fotográfica da Sé Nova**



**Apêndice 7 - Apresentação fotográfica do Museu Nacional Machado de Castro**



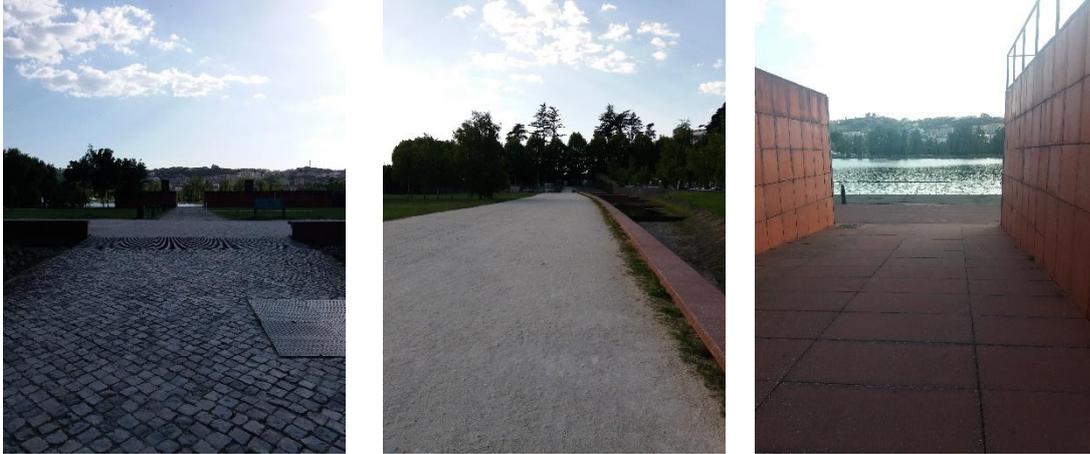
**Apêndice 8 - Apresentação fotográfica de Santa Clara a Nova**



**Apêndice 9 - Apresentação fotográfica do Jardim da Sereia**



**Apêndice 10 - Apresentação fotográfica do Parque Verde**



**Apêndice 11 - Apresentação fotográfica do Eixo Rua Visconde da Luz – Rua Ferreira Borges**



Exemplos de entradas inacessíveis



Farmácias



Instituições bancárias



Instituições bancárias



Caixas Multibanco rebaixadas



Exemplos de boa acessibilidade



Exemplos de boa acessibilidade