



UNIVERSIDADE DOS AÇORES
FACULDADE DE ECONOMIA E GESTÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM GESTÃO DO TURISMO
INTERNACIONAL

TURISMO E ACESSIBILIDADE NA ILHA TERCEIRA: DA CARACTERIZAÇÃO DAS
NECESSIDADES AO *DESIGN* INCLUSIVO DE PRODUTOS TURÍSTICOS

Bárbara Andreia Rodrigues Ávila da Silva

Orientadores: Professora Doutora Ana Moura Arroz e Professora Doutora Eugénia Lima
Devile

Angra do Heroísmo, setembro de 2016

Resumo

A acessibilidade das pessoas com necessidades especiais tem vindo a ganhar cada vez mais relevância a nível mundial. A procura de uma sociedade centrada na inclusão, na responsabilidade cívica e na igualdade de direitos é uma aspiração secular, que tem hoje cada vez mais destaque nas sociedades desenvolvidas. A preocupação com estas questões implica adaptações nas cidades, as quais são, por vezes, dificultadas por barreiras arquitetónicas, estruturais, comunicacionais e sociais.

As limitações que encontramos na acessibilidade à atividade turística são um reflexo desta falta de sensibilidade e consciencialização.

A presente investigação propõe-se estudar os principais aspetos implícitos no desenvolvimento de uma atividade turística acessível, refletindo em particular sobre as pessoas que sofrem de mobilidade reduzida, tendo como propósito a criação de uma oferta que vise o aumento do turismo acessível na Região Autónoma dos Açores.

Os resultados obtidos neste trabalho baseiam-se na realização de entrevistas com vista à recolha de informação relativa à oferta turística acessível na ilha Terceira e na execução de questionários, através dos quais se pretendeu caracterizar a procura turística e efetuar um levantamento das necessidades das pessoas com deficiência quando viajam.

O tratamento dos dados obtidos levou-nos a concluir que a oferta dirigida a pessoas com necessidades especiais, na ilha Terceira, é quase nula, estando as maiores dificuldades associadas à sua deslocação, ao transporte dos seus pertences e à realização das tarefas diárias.

Com base nos resultados obtidos, propõe-se um produto turístico adequado a pessoas com mobilidade reduzida, visando proporcionar uma oferta turística de qualidade.

Abstract

The accessibility for people with special needs has been gaining importance worldwide. The search for a society centered on inclusion, civic responsibility and equality of rights is a secular aspiration that, nowadays, has been increasingly highlighted in the developed societies. The concern with these facts involves adaptations in the cities, which are sometimes hampered by architectural, structural, communicational and social barriers.

The limitations found in the accessibility to tourism reflect this lack of sensitivity and awareness.

This research undertook the study of the main aspects concerning the development of an accessible tourism, reflecting, particularly, on people suffering from reduced mobility, with the purpose of creating an offer that aims the growth of the accessible tourism in the Azores.

The results of this study are based on interviews that pretend to collect information on the touristic offer available on Terceira Island and on questionnaires, through which it was intended to characterize the touristic demand and make a survey on the needs of people with disabilities when traveling.

The data processing led us to conclude that the offer addressed to people with special needs, on Terceira Island, is almost absent, and the main difficulties are associated with the mobility, transport of belongings and carrying out daily tasks.

Based on these results, we propose a suitable tourist product to people with reduced mobility, aiming to provide a quality touristic offer.

Agradecimentos

À Prof.^a Dr.^a Ana Arroz, um sentido agradecimento por todo o apoio que me deu ao longo da elaboração deste trabalho. Pela orientação cuidadosa, pelos ensinamentos que me foram transmitidos, pela sua disponibilidade, dedicação e compromisso.

À Prof.^a Dr.^a Eugénia Devile, pela ajuda, pelos ensinamentos e por me ter orientado nesta viagem pela inclusão.

A todas as pessoas que contribuíram com o seu testemunho e que me permitiram adquirir valiosos conhecimentos.

A todas as instituições públicas e privadas que contribuíram com importantes informações e sugestões.

À minha mãe pela sua revisão cuidadosa e por nunca ter deixado de acreditar. Por me ter ensinado a lutar e a dar sempre o melhor de mim. Por todos os ensinamentos que me transmitiu, pelo seu apoio incondicional em todos os momentos da minha vida, pelo seu amor sem barreiras. Ao João, um pai de coração, que sempre me apoiou e incentivou.

Ao meu pai, por se ter disponibilizado para rever este trabalho e por me ter ajudado nas traduções. Por todo o seu carinho e apoio, estou verdadeiramente grata.

Aos meus irmãos.

A toda a minha família, avó, tios, tias e primas, obrigada por todo o vosso apoio.

Ao Daniel, por ter estado sempre ao meu lado, pelo carinho e paciência, por me ter ajudado a ultrapassar as dificuldades e por nunca me ter deixado desistir.

A todos os meus amigos, agradeço por fazerem parte da minha vida. Um agradecimento especial à Cátia, por me ter acompanhado inúmeras vezes nas horas de estudo, por se ter disponibilizado para me ajudar, por ser minha apoiante, minha confidente e uma amiga à qual reconheço muito valor. À Patrícia, pelos seus gestos de amizade que me encheram de força. À Vanessa, apesar de não termos concluído este percurso juntas, foi graças a ela que eu o iniciei.

Um agradecimento verdadeiramente sentido à Karol e à sua mãe, pela amizade, pela disponibilidade e por me ajudarem a tirar preciosas conclusões para este estudo.

Aos meus colegas de trabalho, pelo apoio e por todos os seus contributos.

Agradeço a todas as pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para o alcance dos meus objetivos e para a conclusão de mais uma etapa na minha formação académica. A todas elas, o meu reconhecido agradecimento.

Índice Geral

Introdução.....	1
Problemática em análise.....	1
Roteiro da tese.....	3
CAPÍTULO I. Turismo dos Açores: breve caracterização.....	5
1.1 A oferta.....	7
1.1.1 Recursos turísticos.....	8
1.1.2 Infraestruturas e superestruturas.....	10
1.1.3 Acessibilidade e transporte.....	11
1.1.4 Hospitalidade.....	12
1.1.5 Ilha Terceira.....	12
1.2 A procura.....	13
1.2.1 Procura física.....	15
1.2.2 Procura monetária.....	18
1.2.3 Procura geográfica.....	20
1.2.4 Perfil do turista que visita os Açores.....	21
1.2.5 Procura da região por turistas com necessidades especiais.....	23
1.3 A relevância atual do setor turístico na região.....	25
1.4 Conclusão.....	30
CAPÍTULO II. Turismo acessível.....	32
2.1 Enquadramento do conceito.....	32
2.2 Principais domínios.....	38
2.3 Necessidades dos turistas com mobilidade reduzida.....	49
2.4 Casos de boas práticas de acessibilidade.....	52
2.4.1 Caso de estudo 1: Borås, Suécia.....	53
2.4.2 Caso de estudo 2: Helsínquia, Finlândia.....	54
2.4.3 Caso de estudo 3: Liubiana, Eslovénia.....	55
2.4.4 Caso de estudo 4: Arona, Espanha.....	56
2.4.5 Caso de estudo 5: Luxemburgo, Luxemburgo.....	57
2.4.6 Caso de estudo 6: Logroño, Espanha.....	57
2.4.7 Caso de estudo 7: Budapeste, Hungria.....	58
2.5 Conclusão.....	59
CAPÍTULO III. Uma análise empírica do interesse, potencialidades e limitações do Turismo Inclusivo na ilha Terceira.....	61

3.1	Objetivos e questões da investigação	61
3.2	Modelo de análise e faseamento do estudo	63
3.3	Metodologia de investigação da Fase 1 do estudo	65
3.3.1	A entrevista individual mobilizada na recolha de dados sobre a oferta turística acessível.....	65
3.3.2	Procedimentos de recolha de dados.....	69
3.3.3	A análise descritivo-interpretativa categorial mobilizada na análise dos dados	70
3.3.4	Participantes	70
3.4	Metodologia de Investigação da Fase 2 do estudo	71
3.4.1	O inquérito por questionário autoadministrado mobilizado na recolha de dados sobre a procura de turismo acessível	72
3.4.2	Procedimentos da recolha de dados.....	78
3.4.3	A análise estatística dos dados.....	79
3.4.4	Participantes	79
3.5	Metodologia de Investigação da Fase 3 do estudo	83
3.5.1	O roteiro turístico acessível mobilizado na construção de produtos turísticos acessíveis na ilha Terceira	83
3.5.2	Procedimentos da recolha de dados e avaliação da acessibilidade dos locais inseridos no roteiro	84
3.6	Conclusão	84
CAPÍTULO IV. Apresentação e análise dos resultados.....		86
4.1	A oferta turística no âmbito do turismo acessível na ilha Terceira	86
4.1.1	Perfil dos turistas que visitam a ilha Terceira.....	86
4.1.1.1	Características dos clientes.....	87
4.1.1.2	Clientes com necessidades especiais	90
4.1.2	Representações dos técnicos acerca da relevância do turista com necessidades especiais nos públicos-alvo do turismo regional	92
4.1.3	Produtos e serviços disponibilizados.....	96
4.1.4	Recetividade à criação de novos produtos/serviços especializados	100
4.2	A procura turística do destino “Açores” no âmbito do turismo acessível	105
4.2.1	Tipos e graus de incapacidade dos participantes	106
4.2.2	Práticas de consumo turístico	108
4.2.3	Dificuldades de viajar relativas à acessibilidade	123
4.2.4	Avaliação do destino Açores	135
4.3	Discussão dos resultados e conclusão	144

4.4 Limitações da investigação.....	147
CAPÍTULO V. Construção e validação de um roteiro turístico acessível na ilha Terceira ...	149
5.1 Processo de construção do roteiro acessível.....	149
5.2 Apresentação do roteiro turístico acessível	149
5.3 Avaliação da acessibilidade do roteiro turístico	156
5.4 Conclusão	167
CAPÍTULO VI. Conclusões e desenvolvimentos futuros.....	170
CAPÍTULO VII. Referências bibliográficas	177

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de hóspedes e de dormidas na região em 2014 e 2015 (milhares).....	16
Figura 2. Número de dormidas na região por ilhas (milhares).....	17
Figura 3. Taxa de ocupação-cama por ilha nos estabelecimentos hoteleiros e nas unidades de turismo rural em 2015 (%).	18
Figura 4. Proveitos totais e de aposento na região (milhões €).....	19
Figura 5. Distribuição dos proveitos totais e de aposento por ilha em 2015 (milhares €).	20
Figura 6. Distribuição das dormidas segundo os mercados-alvo da região (milhares).	21
Figura 7. Caracterização do turista que visita os Açores quanto ao género (%).	23
Figura 8. Número de passageiros desembarcados nos Açores em 2015 e número de passageiros de mobilidade reduzida que passaram pelos aeroportos dos Açores em 2015 (milhares).....	24
Figura 9. Variação da estrutura etária da população em Portugal, do ano 2001 para o ano 2011 (%).	42
Figura 10. Dificuldades na realização de atividades diárias por parte da população portuguesa idosa (%).	43
Figura 11. Faseamento do estudo	65
Figura 12. Estrutura da entrevista aos agentes turísticos da ilha Terceira.....	68
Figura 13. Género dos participantes na análise da procura de turismo acessível (%; N=134).80	
Figura 14. Nacionalidade dos participantes na análise da procura de turismo acessível, distribuída por continentes (%; N=133).	81
Figura 15. Estado civil dos participantes na análise da procura de turismo acessível (%; N=132).....	82
Figura 16. Habilitações literárias dos participantes na análise da procura de turismo acessível (%; N=134).....	82
Figura 17. Situação profissional dos participantes na análise da procura de turismo acessível (%; N=133).....	83
Figura 18. Caracterização do perfil dos clientes das agências de viagens e empresas de animação turística da ilha Terceira, de acordo com a idade (%).	87
Figura 19. Caracterização da nacionalidade do público das entidades entrevistadas (%).	88
Figura 20. Caracterização do público das agências de viagens e empresas de animação turística da ilha Terceira, de acordo com os gostos e interesses (%).	89
Figura 21. Receção de clientes com necessidades especiais (%; N=13).	90
Figura 22. Variação da relevância dada pelos sujeitos aos turistas com necessidades especiais (%; N=13).	96
Figura 23. Identificação da disponibilização de serviços turísticos direcionados para pessoas com necessidades especiais (%; N=13).	99
Figura 24. Grau de incapacidade dos sujeitos (%; N=123).	106
Figura 25. Causa da incapacidade dos sujeitos (%; N=130).	107
Figura 26. Distribuição da idade dos sujeitos em função da frequência de viagem (N=131).	110
Figura 27. Distribuição dos motivos que restringem a frequência com que os sujeitos viajam em função do género (%; N=77).	112
Figura 28. Distribuição dos motivos que restringem a frequência com que os sujeitos viajam em função da idade (%; N=77).	113

Figura 29. Distribuição dos motivos que restringem as viagens dos sujeitos em função do tipo de incapacidade (%; N=77).	114
Figura 30. Época escolhida pelos sujeitos para viajar (%; N=117).	115
Figura 31. Distribuição da época preferível para viajar em função do tipo de incapacidade (%; N=131).	116
Figura 32. Duração média das viagens dos sujeitos (%; N=118).	116
Figura 33. Distribuição do tipo de incapacidade em função da duração média das viagens (%; N=132).	117
Figura 34. Distribuição dos tipos de destinos mais atrativos para os sujeitos em função do tipo de incapacidade (%; N=281).	119
Figura 35. Acompanhantes nas viagens (%; N=117).	120
Figura 36. Acompanhantes nas viagens em função do tipo de incapacidade (%; N=131).	121
Figura 37. Número de acompanhantes amigos e/ou familiares (%; N=64).	122
Figura 38. Acompanhantes com necessidades especiais nas viagens dos sujeitos (%; N=111).	123
Figura 39. Tipos de ajudas necessárias na organização das viagens dos participantes (%; N=127).	124
Figura 40. Tipo de ajudas necessárias durante as viagens (%; N=37).	125
Figura 41. Perfil de suporte em viagem necessário a cada tipo de incapacidade (%; N=86).	126
Figura 42. Serviços com maiores barreiras à acessibilidade para os portadores dos diversos tipos de incapacidade (%; N=228).	128
Figura 43. Distribuição das principais barreiras à acessibilidade em função do tipo de incapacidade e as principais barreiras à acessibilidade (%; N=316).	130
Figura 44. Fontes de informação turística a que recorrem os diferentes grupos etários (%; N=177).	132
Figura 45. Fontes de informação turística a que recorrem os portadores dos diversos tipos de incapacidade (%; N=175).	134
Figura 46. Importância do acesso prévio a informação prévia relativa às acessibilidades do destino (%; N=8).	135
Figura 47. Destinos preferidos pelos sujeitos (%; N=307).	136
Figura 48. Cruzamento de dados entre o tipo de incapacidade e os destinos preferidos pelos sujeitos (%; N=307).	137
Figura 49. Ilhas dos Açores visitadas pelos sujeitos (%; N=91).	139
Figura 50. Representações dos sujeitos sobre a acessibilidade do destino Açores (%; N=10).	140
Figura 51. Representação dos sujeitos acerca da qualidade dos serviços adaptados disponíveis (%; N=6).	141
Figura 52. Opinião dos inquiridos sobre o acesso à informação relativa a acessibilidades nos Açores (%; N=8).	142
Figura 53. Grau de satisfação dos sujeitos com a sua visita aos Açores (%; N=31).	143
Figura 54. Intenção de voltar aos Açores (%; N= 31).	144
Figura 55. Mapa completo do roteiro turístico acessível na ilha Terceira.	155
Figura 56. Pormenor do <i>city tour</i> em mapa.	156
Figura 58. Fotografia do percurso e da entrada do Convento e Igreja de São Gonçalo, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	159

Figura 57. Fotografia do percurso até ao Convento e Igreja de São Gonçalo, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	159
Figura 60. Fotografia da entrada principal da Igreja da Sé, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	160
Figura 59. Fotografia do degrau na entrada da Igreja da Sé, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	160
Figura 62. Fotografia do interior do Teatro Angrense, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	161
Figura 61. Fotografia do acesso ao Teatro Angrense, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	161
Figura 64. Fotografia do acesso ao jardim, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	162
Figura 63. Fotografia do acesso ao jardim, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	162
Figura 65. Fotografia da atividade sensorial, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	162
Figura 67. Fotografia na Praça Velha, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	163
Figura 66. Fotografia do acesso à Praça Velha, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	163
Figura 68. Fotografia da saída da Praça Velha, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	163
Figura 69. Fotografia do percurso entre a Praça Velha e a Igreja da Misericórdia, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	164
Figura 70. Fotografia da rampa de acesso à Igreja da Misericórdia, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	164
Figura 71. Fotografia do Pátio da Alfândega, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	164
Figura 73. Fotografia da esplanada do Cais de Angra, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	165
Figura 72. Fotografia da rampa de acesso ao Cais de Angra, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.	165

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Superestruturas nos Açores.	11
Quadro 2. Perfil do turista que visita a região.	22
Quadro 3. Crescimento do número de passageiros de mobilidade reduzida do ano 2014 para o ano 2015 (unidades).	25
Quadro 4. Medidas públicas adotadas pela região no domínio da organização do setor turístico	27
Quadro 5. Medidas públicas adotadas pela região no domínio da infraestruturação e acessibilidade.....	28
Quadro 6. Medidas públicas adotadas pela região no domínio da oferta turística.....	28
Quadro 7. Medidas públicas adotadas pela região no domínio da procura turística.....	28
Quadro 8. Medidas públicas adotadas pela região no domínio do ordenamento turístico do território.....	29
Quadro 9. População europeia entre os 15 e os 64 anos que sofre de deficiência ou incapacidade por país relativa ao ano de 2012 (%).....	40
Quadro 10. População portuguesa com deficiência segundo o tipo, em 2001 (%).....	41
Quadro 11. Dimensões necessárias para os sujeitos com mobilidade condicionada (metros). 51	
Quadro 12. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Borås.....	54
Quadro 13. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Helsínquia.....	55
Quadro 14. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Liubliana.....	55
Quadro 14. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Liubliana (continuação).	56
Quadro 15. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Arona.....	56
Quadro 15. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Arona (continuação).	57
Quadro 16. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Luxemburgo.....	57
Quadro 17. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Logroño.....	58
Quadro 18. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Budapeste.....	58
Quadro 19. Modelo de análise da oferta e da procura turística no âmbito do turismo acessível na ilha Terceira.....	63
Quadro 19. Modelo de análise da oferta e da procura turística no âmbito do turismo acessível na ilha Terceira (continuação).	64
Quadro 20. Caracterização sociográfica dos entrevistados (%; N=13).	71
Quadro 21. Idades dos participantes na análise da procura de turismo acessível, divididas em casses etárias (%; N=134).	80
Quadro 22. Caracterização dos clientes das entidades inquiridas com necessidades especiais (%).	91
Quadro 22. Caracterização dos clientes das entidades inquiridas com necessidades especiais (continuação) (%).	91
Quadro 23. Incapacidades/deficiências dos clientes (%; N=12).	92
Quadro 24. Necessidades específicas dos clientes com incapacidade ou deficiência (%; N=8).	92
Quadro 25. Quantidade de produtos e serviços oferecidos pelas agências de viagens e empresas de animação turística da ilha Terceira (%; N=53).	97
Quadro 26. Interesse dos sujeitos na disponibilização aos seus clientes de um roteiro para pessoas com mobilidade reduzida (%; N=13).	104
Quadro 27. Tipo de incapacidade dos sujeitos (%; N=154).	106

Quadro 28. Ajudas na realização das atividades da vida diária dos sujeitos (%; N=153).....	108
Quadro 29. Principal motivo para a realização das viagens dos sujeitos (%; N=159).....	108
Quadro 30. Número de vezes que os sujeitos viajam por ano (%; N=134).....	109
Quadro 31. Motivos que restringem a frequência com que os sujeitos viajam (%; N=77)....	111
.....	113
Quadro 32. Tipos de destinos mais atrativos para os sujeitos (%; N=283).....	118
Quadro 33. Fatores que influenciam a decisão de compra de um determinado destino (%; N=274).....	120
Quadro 34. Ajuda na organização das viagens dos sujeitos (%; N=127).....	123
Quadro 35. Serviços que apresentam maiores barreiras à acessibilidade (%; N=225).....	127
Quadro 36. Principais barreiras à acessibilidade (%; N=320).....	129
Quadro 37. Fontes de informação utilizadas pelos sujeitos na recolha de informação sobre o destino e as acessibilidades (%; N=177).....	131
.....	137
Quadro 38. Atividades ou produtos desejados pelos sujeitos na visita aos Açores (%; N=608).....	138
.....	138
Quadro 39. Frequência de visitas efetuadas por não residentes aos Açores (%; N=102).....	138
Quadro 40. Frequência de visitas a outras ilhas dos Açores efetuadas por residentes (%; N=2).....	139
.....	139
Quadro 41. Sugestões dos sujeitos com vista à melhoria da acessibilidade nos Açores (%; N=7).....	142
Quadro 42. Escala de acessibilidade, dividida em três níveis.....	149
Quadro 43. Recursos necessários à realização do roteiro no primeiro dia.....	154
Quadro 44. Recursos necessários à realização do roteiro no segundo dia.....	154
Quadro 45. Avaliação dos níveis de acessibilidade dos locais e dos percursos no primeiro dia.....	167
.....	167
Quadro 46. Avaliação dos níveis de acessibilidade dos locais e dos percursos no segundo dia.....	167
.....	167

Introdução

Problemática em análise

Partindo do princípio que todos os indivíduos têm o direito de participarem na sociedade de que fazem parte e de serem aceites e respeitados nas suas diferenças, faz sentido que a atividade turística cultive práticas inclusivas, nas quais a exclusão e a discriminação sejam substituídas pela valorização de todos e pelo reconhecimento de que todos são iguais, reduzindo quaisquer barreiras que possam existir entre os homens.

O turismo inclusivo é certamente um segmento importante do turismo. Certos países do mundo, como a Suécia, a Finlândia, a Eslováquia, só para referir alguns, tratam este segmento da atividade turística com acuidade, procurando ajustar a sua oferta às necessidades do turista portador de deficiência.

Nos Açores, notamos alguma preocupação nesta área, embora consideremos que ainda há muito a fazer. Existem certamente muitos impedimentos ao desenvolvimento do turismo acessível nos Açores, podendo-se apontar como exemplos a falta de formação dos profissionais do turismo nesta área, a ausência de informação disponível sobre acessibilidades, a ausência de espaços com estruturas e equipamentos adequados e a falta de atividades de animação turística dirigidas aos sujeitos portadores de deficiência.

No conjunto do arquipélago, a ilha de São Miguel parece ser aquela que se encontra mais desperta para as questões do turismo acessível, possuindo mesmo alguma oferta organizada. Constitui um exemplo a empresa Cresaçor, particularmente vocacionada para o turismo inclusivo.

Na ilha Terceira, sobre a qual incide mais particularmente este trabalho, verifica-se algum cuidado neste setor de carácter marcadamente pontual. A título de exemplo, assinala-se um conjunto de pequenas iniciativas reveladoras da preocupação com o princípio da inclusão, como sejam o rebaixamento de passeios e a elevação de passadeiras.

Tirando estes exemplos que colocam os Açores no caminho do turismo inclusivo, restam-nos, contudo, algumas questões. Será que a região se encontra de facto preparada para receber turistas com necessidades especiais? Afinal, que necessidades são essas? Será que existe uma oferta adequada às pessoas com deficiência? A região é vista como um destino acessível a todos? Com as condições existentes, é possível construir uma oferta adequada a portadores de deficiência motora? Este estudo pretende responder a estas e outras questões, procurando caracterizar as necessidades dos sujeitos portadores de deficiência enquanto turistas e apresentar um roteiro acessível na ilha Terceira para pessoas com mobilidade reduzida, exemplo de um produto turístico inclusivo.

O turismo é um excelente originador de crescimento, pois tem a capacidade de gerar riqueza, possibilitar o desenvolvimento de outros setores económicos, como os transportes ou o comércio local, criar postos de trabalho, melhorar a qualidade de vida da população, valorizar o património e promover a interligação entre diferentes culturas. São estas as principais razões que permitem que esta atividade assuma um grande valor económico, social e cultural para as regiões e que criam a necessidade de alargá-la a todas as pessoas, independentemente das suas limitações (Soeiro, 2011).

Sendo o turismo uma das três áreas estratégicas com vista ao desenvolvimento económico da Região Autónoma dos Açores, cujas prioridades se centram no desenvolvimento das tecnologias, na captação de segmentos de mercado singulares com origens internacionais e no desenvolvimento de setores que poderão estar indiretamente ligados à atividade turística e a outras atividades que visem a inovação (Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014); torna-se urgente repensar estratégias e mecanismos baseados em políticas sustentáveis que visem o aumento da visibilidade do destino, a atração de mercados emergentes que ainda não estão a ser explorados e o alargamento de segmentos de mercado, como é o caso das pessoas com deficiência.

A importância de alargar a atividade turística a indivíduos portadores de alguma deficiência torna-se premente no presente. Assistimos ao crescente envelhecimento da população, que se traduz na existência cada vez maior de pessoas com dificuldades, não só em termos motores, mas também visuais e auditivos. Consequentemente verifica-se que há cada vez maior preocupação com esta realidade e com questões relacionadas com a saúde, o que leva as pessoas a procurarem atividades que permitam o aproveitamento das suas capacidades, mantendo-as ocupadas e em movimento, isto é, permitindo-lhes um envelhecimento ativo.

Este estudo tem igualmente uma intenção social, pois pretende contribuir para fomentar e alertar para a igualdade de oportunidades e para a não discriminação dos portadores de incapacidades nas sociedades em que estão inseridos e mais propriamente no turismo. Pretende-se aqui dar uma voz e uma resposta àqueles que raramente são ouvidos.

Este trabalho pretende ainda alertar as entidades públicas e privadas para o facto de não existir uma oferta acessível a todas as pessoas e para a necessidade de serem criadas condições para alargar a atividade turística regional a todos, diferenciando e afirmando o destino.

Pretende-se ainda alertar as entidades para a inserção da acessibilidade nas políticas internas, oferecendo apoio financeiro e informativo para que as pequenas empresas locais, que vivem de uma atividade extremamente sazonal, tenham condições para adaptar os seus produtos e serviços. Resumindo, pretende-se que os decisores políticos, os agentes locais e a própria população tenham consciência que ter um local acessível a pessoas com deficiência é uma mais-valia, não deixando de ser acessível a qualquer outra pessoa da comunidade. Há

que ter em conta que a acessibilidade não é condicionada apenas pela deficiência permanente, mas também pelas incapacidades temporárias, comuns a muitos cidadãos e, ainda, por outras situações que condicionam a mobilidade, como é o caso de pais com crianças pequenas, grávidas e pessoas que transportam bagagem. É importante, pois, mudar o pensamento de que só as pessoas com deficiência poderão usufruir destas adaptações e que um local acessível pode melhorar significativamente a qualidade de vida e o bem-estar de todas as pessoas em diferentes momentos das suas vidas.

É importante referir o não aproveitamento dos excelentes recursos naturais, patrimoniais e culturais, que fazem parte da ilha Terceira, aos quais algumas pessoas não têm a possibilidade de aceder. Os Açores apresentam ainda características, como a tranquilidade, a segurança ou o contacto com a natureza, que são largamente apreciadas por este público.

Como objetivo epistémico, pretendemos que as conclusões deste trabalho tenham impacto nas populações, nos decisores políticos e nas empresas ligadas ao setor turístico. Gostaríamos também que este trabalho estimulasse a investigação futura nesta matéria.

Este relatório pretende, desta forma, estudar e analisar a acessibilidade no Arquipélago dos Açores, em particular na ilha Terceira, incidindo na acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida. É um grande desafio, pois esta região apresenta muitas lacunas no que se refere a este tema, não sendo encarada ou entendida como um destino de referência para as pessoas com necessidades especiais. Pretende-se dar um contributo para a alteração deste cenário com a construção e validação de um roteiro turístico acessível na ilha Terceira. É certo que há um longo caminho a percorrer e muitos aspetos a alterar. A mobilidade reduzida representa apenas uma pequena parte do conjunto das deficiências, mas é um pequeno passo para que os Açores se tornem acessíveis a todos. Acreditamos que este é um segmento de mercado subaproveitado e que existe um grande potencial nos recursos existentes e na possibilidade de os adaptar às necessidades deste público, permitindo uma atividade turística acessível na ilha e na região. Estamos certos de que o acesso ao lazer por parte de todos não deveria ser uma opção, mas sim um direito. Este trabalho assume-se, assim, como um meio de consciencialização social.

Roteiro da tese

O presente relatório está organizado em quatro partes, que correspondem à componente teórica, à análise da oferta turística no âmbito do turismo acessível, à análise da procura do turismo acessível e à construção de um produto turístico acessível na ilha Terceira.

A nossa componente teórica tem como foco a caracterização do setor turístico dos Açores, na vertente da oferta e da procura. Pretende-se desenvolver este tema através da identificação dos principais elementos que compõem a oferta da região e da ilha Terceira em particular, como os recursos turísticos, as infraestruturas e as superestruturas, a acessibilidade e os

transportes e, por fim, a hospitalidade. Na perspectiva da procura, pretendemos analisá-la no que se refere ao número de turistas na região, aos proveitos provenientes desta atividade, à origem dos visitantes, à sua caracterização sociodemográfica, aos seus hábitos de consumo e, ainda, à procura por parte dos turistas com necessidades especiais pela Região Autónoma dos Açores. A base teórica do nosso trabalho assenta também na revisão da literatura sobre turismo acessível, permitindo enquadrar e clarificar diversos conceitos que o compõem e completam, como a acessibilidade, a deficiência, o desenho universal, as barreiras à acessibilidade e o turista com necessidades especiais. Procura-se igualmente apresentar alguns casos de boas práticas de acessibilidade em destinos turísticos.

Nos capítulos seguintes são expostas as nossas metodologias de investigação e a apresentação e análise dos resultados, em três vertentes – a análise da oferta turística acessível na ilha Terceira e a análise da procura por parte dos turistas com necessidades especiais. Relativamente à oferta, procurámos efetuar um levantamento da oferta turística existente para este segmento, na ilha Terceira, e averiguar a perceção dos agentes de turismo sobre a relevância do turismo inclusivo e do turista com necessidades especiais no desenvolvimento deste setor na região. Propusemo-nos, ainda, identificar as expetativas, os desejos, os interesses e as dificuldades do turista com necessidades especiais quando viaja.

Por fim, procurámos conceber e ensaiar produtos turísticos vocacionados para o turista com necessidades especiais, através da criação de um roteiro turístico. Pretendemos, além disso, disponibilizá-lo a todos os profissionais do turismo para divulgação e comercialização junto dos turistas.

CAPÍTULO I. Turismo dos Açores: breve caracterização

O turismo é um fenómeno que tem vindo a ganhar relevo a nível mundial. É considerado, hoje em dia, como um dos principais vetores de desenvolvimento e aumento de qualidade de vida das regiões, promovendo a mudança a nível económico, social e ambiental. Para os Açores, uma região insular, isolada, distante do território continental, mas com um ecossistema muito próprio e com uma grande diversidade de recursos naturais e culturais, o turismo é também um importante e estratégico motivador de crescimento económico e de desenvolvimento das ilhas (Moniz, 2006).

Este capítulo abordará alguns aspetos-chave do turismo açoriano, caracterizando a oferta turística, a procura turística e a relevância atual do turismo na Região Autónoma dos Açores.

O conceito de turismo tem sofrido modificações ao longo do tempo, não existindo uma definição universalmente aceite. Surgem formulações múltiplas, abrangendo um vasto leque de matéria. Esta ineptidão poderá correlacionar-se com o facto de ser uma atividade socioeconómica recente e pela multiplicidade de serviços e de atores que o compõem e o completam.

A Organização Mundial de Turismo (OMT) refere que o turismo deve ser visto como “o conjunto das atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, de negócios e outros” (Cunha, 2001, p. 30). Esta perspetiva, embora introduza um limite temporal ao conceito de turismo, é insuficiente, pois só se centra na procura turística, deixando de parte tudo o que se refere à oferta turística, que tem uma importância determinante na definição do conceito de turismo. Uma das formas mais comuns de definir o turismo é exatamente através da procura e da oferta.

A procura relaciona-se com a deslocação de pessoas fora do seu local habitual de residência por um período limitado, incluindo todas as atividades que são realizadas durante a estadia e as facilidades que são criadas para o usufruto de toda a experiência. A oferta refere-se aos diversos intervenientes que criam todas as condições para oferecer bens e serviços aos turistas, os quais disporão deles por um determinado tempo.

Assim, tendo em conta a importância que a oferta adquire neste nosso trabalho, a definição que nos parece mais completa e elucidativa é-nos dada por Mathieson e Wall (1982). Apesar de não incluírem as facilidades que não foram criadas unicamente para servir o setor turístico, mas que são utilizadas no decorrer desta atividade, sugerem uma perspetiva que caracteriza o setor, compreendendo a oferta e a procura turísticas e diferencia-o dos restantes setores a atividade económica. Estes autores consideram o turismo como “o movimento temporário de pessoas para destinos fora dos seus locais normais de trabalho e de residência, as atividades

desenvolvidas durante a sua permanência nesses destinos e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades” (Cunha, 2001, p. 30).

Resumindo, segundo estes autores, a atividade turística centra-se em quatro elementos principais: o local, isto é, o espaço físico onde se dá o encontro entre a oferta e a procura; a oferta, composta pelos produtos, serviços e organizações envolvidos diretamente na experiência turística; a procura, referindo-se aos consumidores de bens e serviços; os operadores de mercado, ou seja, as agências de viagens, companhias de transporte e organismos públicos e privados que trabalham na organização e promoção do turismo e que facilitam a relação entre a oferta e a procura.

Clarificado, então, o conceito de turismo, podemos avançar para uma apresentação da tipologia com base na proveniência dos turistas, onde se destacam os seguintes conceitos, de acordo com a OMT e o Eurostat (Sociedade de Avaliação Estratégica e Risco (SaeR), 2005):

- Turismo emissor: refere-se às visitas de residentes de um país a outro(s) país(es);
- Turismo recetor: refere-se às visitas a um país por não residentes nesse país;
- Turismo doméstico ou interno: refere-se ao turismo desenvolvido pelos visitantes dentro do seu próprio país, mas fora do seu local habitual de residência;
- Turismo nacional: compreende o turismo doméstico e o turismo emissor e refere-se às visitas dos residentes de um dado país, dentro e fora do seu país de residência;
- Turismo internacional: compreende o turismo emissor e o recetor e refere-se às visitas realizadas entre os países, que obriguem à travessia de uma fronteira.

A definição de turista, também esta alvo de modificações ao longo dos anos, contribui, por seu lado, para o entendimento desta atividade económica. De acordo com a SaeR (2005), que utiliza definições reconhecidas pela Conferência das Nações Unidas sobre o Turismo e as Viagens Internacionais, concretizada em 1963, existem vários conceitos. Visitante, que é aquele que se desloca para fora do seu local habitual de residência por um período consecutivo inferior a um ano, desde que não seja para exercer uma atividade profissional. Turista, que é todo o visitante que passa pelo menos uma noite numa unidade de alojamento no local visitado “e a sua deslocação não tenha como motivação o exercício de atividade remunerada no local visitado”, de acordo com o Dec. Lei nº 191/2009 de 17 de agosto. Excursionista, que é todo o visitante que não passa a noite no local visitado.

Os turistas podem ainda dividir-se em turista internacional, o que “visita um país diferente daquele em que ele ou ela habitualmente vive por um período de pelo menos 24 horas” (IUOTO, 1963; Leiper, 1979, citado por Kastenholtz, 2002, p. 11) ou turista doméstico, que pratica turismo dentro do seu país, mas num local diferente daquele em que reside, por um período superior a 24 horas. Este último caracteriza-se pelo *touring*, isto é, visita os locais,

contempla as paisagens e desenvolve algumas atividades de animação turística, mas em menor escala que os turistas estrangeiros.

Na tarefa de desenvolvimento de um turismo sustentável, que oferece experiências únicas e inesquecíveis, cada ilha deverá ser capaz de evidenciar o seu fator de atratividade e conjugá-lo com a oferta das demais ilhas, conforme se lê no Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (Governo Regional dos Açores, 2016). O sucesso desta medida está dependente da existência de uma oferta qualificada e formada e uma população consciente do seu papel na receção do visitante e na boa imagem do destino. A conjugação de todos estes fatores permitirá a captação dos mercados desejados e o desenvolvimento das relações entre os diferentes *stakeholders*¹.

1.1 A oferta

A oferta turística define-se por todas as infraestruturas, equipamentos, produtos e serviços envolvidos diretamente na experiência turística e criados com o objetivo de satisfazer as necessidades dos visitantes, isto é, “um conjunto de elementos, bens e serviços que não é possível delimitar com rigor: não são só os hotéis ou os restaurantes que fazem parte da oferta turística. Os recursos naturais, as atividades recreativas ou os serviços prestados aos turistas também se devem incluir nessa oferta” (Cunha, 2001, p. 175). A oferta turística é, assim, composta pelos recursos turísticos naturais ou construídos, pelas infraestruturas e superestruturas, pelos meios de transporte e acessibilidade e pela hospitalidade e acolhimento, muito importantes para a integração do visitante.

Tendo em conta estes aspetos e a multiplicidade de motivações que levam a que as pessoas procurem viajar e visitar outras regiões, é necessário criar uma grande quantidade de mais-valias turísticas, bens e serviços que se completem e que visem satisfazer as necessidades destas pessoas.

Os Açores apresentam-se como um destino com grande potencial de crescimento no que se refere à atividade turística, dada a sua localização geográfica, entre o Continente Europeu e o Continente Americano (polos que detêm um grande poder de compra).

O Arquipélago dos Açores é composto por nove ilhas, divididas em três grupos geográficos, designadamente o Grupo Ocidental, com as ilhas das Flores e do Corvo, o Grupo Central, composto pelas ilhas Terceira, Graciosa, São Jorge, Pico e Faial, e o Grupo Oriental, que abriga a ilha de Santa Maria e a ilha de São Miguel. Localizadas na zona de junção das placas tectónicas euro-asiática, norte-americana e africana, as ilhas têm em comum a origem

¹ *Stakeholders* refere-se às entidades e pessoas interessadas e envolvidas no tema em questão e que desempenham um papel direto ou indireto no seu planeamento e gestão.

vulcânica, mas cada uma apresenta uma identidade muito própria, uma oferta muito diversificada e um legado natural e cultural de valor inestimável.

As características que lhe são associadas, como a tranquilidade, a segurança, a hospitalidade; e as suas belezas naturais e manifestações culturais conferem-lhe o estatuto de local único, com grande potencial de desenvolvimento de produtos turísticos diferenciados e cativantes.

Para os Açores pretende-se uma oferta turística cada vez mais qualificada e estruturada, dirigida a segmentos de mercado específicos durante todo o ano. A adaptação da oferta às recentes tendências da procura turística deve ser uma preocupação constante, pois permite o aumento de públicos e mercados-alvo e a conquista de mercados emissores, criando equilíbrio entre a oferta e a procura, a satisfação e o retorno do turista.

Para que se dê um desenvolvimento harmonioso do turismo na região, exibindo e conjugando as melhores características de cada ilha e atraindo o segmento turístico desejado, é necessário desenvolver a atividade turística com base em alguns pressupostos, que passamos a enumerar (Governo Regional dos Açores, 2016):

1. Os Açores devem-se posicionar como um destino maioritariamente de natureza, não só na vertente contemplativa, mas também ativa, pois este é o seu principal produto e a sua atratividade deve ser centrada neste aspeto. Este produto deve ser conjugado com outros produtos complementares para que exista uma oferta apelativa, completa a diversos níveis e direcionada para mercados-alvo específicos;
2. Na sequência do primeiro ponto, devem ser criadas as condições para que o visitante/turista se desloque com facilidade para todas as ilhas do arquipélago e possa, desta forma, usufruir dos diversos produtos;
3. Devem ser evidenciados os aspetos que diferenciam e caracterizam os Açores, como a localização do destino, a proximidade dos principais mercados, a unicidade de cada ilha, a excelência das paisagens, a segurança, a tranquilidade e a hospitalidade;
4. Proporcionar condições para que se desenvolvam harmoniosamente todas as atividades ligadas ao setor turístico;
5. Construir um destino cada vez mais acessível, não só através da preservação dos recursos naturais, mas também do incremento do bem-estar social da comunidade açoriana.

1.1.1 Recursos turísticos

Os recursos turísticos são a base de desenvolvimento da atividade turística, mas não dependem diretamente desta. Formam o fator de atratividade do destino e a principal motivação para a deslocação em todos os tipos de viagens, exceto as viagens de negócios, de

visitas a familiares e por motivos de saúde. São, por isto, os principais responsáveis pelo maior ou menor fluxo turístico. Poderão ser todos os recursos naturais, patrimoniais e criados pelo Homem, que serão apreciados e visitados pelos turistas e estão divididos em três áreas (Machín, 1997 citado por Esteves, 2002): natureza, história e cultura.

Nos Açores, existem múltiplos recursos naturais, isto é, “elementos do meio natural que podem ser utilizados para satisfação de necessidades humanas” (Cunha, 2001, p.179), como paisagens, vulcões, fauna, flora, mar, fajãs e lagoas, capazes de satisfazer as necessidades dos turistas aos mais variados níveis. A estratégia turística regional assenta principalmente na oferta de produtos relacionados com o turismo de natureza que se associam à água, como o mar e as lagoas, e à terra, como as montanhas e as paisagens, tanto na vertente de contemplação da paisagem, como de usufruto dos recursos naturais.

O turismo de natureza é, por sua vez, enriquecido e complementado com outros produtos, como o turismo náutico, o turismo cultural, a gastronomia e a saúde e bem-estar. Esta conjugação da oferta turística permite o desenvolvimento de atividades que realçam os elementos diferenciadores dos Açores, como a observação de cetáceos, a vela, o mergulho, a pesca turística, o surf, o *stand up paddle*, os passeios pedestres, a observação de aves, os passeios de bicicleta, o geoturismo, o golfe ou o canyoning. Sendo um destino fortemente experiencial, há que proporcionar experiências únicas, sofisticadas e segmentadas, dinamizando e dirigindo a oferta de cada ilha a mercados específicos, desenvolvendo-a, contudo, como um todo e repartindo os fluxos pelas diversas ilhas. Estes fatores ditarão o sucesso da evolução do setor na região.

Os recursos históricos estão associados ao património histórico e cultural de cada local. Estes recursos são, muitas vezes, um espelho da História e da vida social de determinado local.

Os Açores, possuidores de uma riqueza histórica indiscutível, possuem diversos recursos históricos, entre eles museus, ecomuseus, igrejas, conventos, fortes e fortalezas, palácios, solares e casas rurais. Esta região foi ainda merecedora da classificação de Património Mundial da UNESCO pelo centro histórico de Angra do Heroísmo, na ilha Terceira, e pela Paisagem da Cultura da Vinha da Ilha do Pico.

Os recursos culturais referem-se às manifestações culturais da comunidade, como as tradições e a gastronomia, aspetos em que os Açores possuem um grande legado.

As catástrofes naturais, provocadas pelos fenómenos vulcânicos que sempre se fizeram sentir nas ilhas açorianas, a influência dos diversos povoadores e o facto de viverem isolados, motivaram a criação de uma identidade cultural muito forte, traduzindo-se em festividades religiosas e peculiares, romarias quaresmais e peregrinações, procissões, touradas à corda, entre muitas outras, que vão sendo transmitidas de geração em geração, mantendo este legado vivo até aos dias de hoje.

Na gastronomia também se fazem sentir as influências exteriores, através da utilização de especiarias que tornam a gastronomia imensamente rica em sabores. O clima das ilhas proporciona a criação de gado, dando a origem a carnes e laticínios de qualidade reconhecida. Dos mares também provêm iguarias, que se fazem acompanhar por pães, frutas, doces, vinhos e licores.

Numa vertente artística, aliaram-se técnicas e materiais aos elementos naturais, dando origem a trabalhos com estilos únicos, como os cestos de vimes, as flores em escamas de peixe e as bonecas de folha de milho.

Machín (1997, citado por Esteves, 2002, p. 16) é um dos autores que defende que “a singularidade, atratividade e estado de conservação dos recursos, bem como a localização e facilidade de acesso aos mesmos determinam a sua possibilidade de exploração e a sua capacidade em atrair um determinado tipo de visitante”. Os Açores, privilegiados pela possibilidade de conjugação de muitos produtos turísticos, como o desporto, a aventura, a natureza, a cultura e o meio rural, devem ser capazes de reconhecer os seus recursos e desenvolvê-los, atendendo à diversificação, visando atrair os turistas. Quanto mais diversificada for a possibilidade de utilização dos recursos turísticos, maior é a sua contribuição para o desenvolvimento da atividade e para o reconhecimento do destino.

Os recursos turísticos constituem o principal elemento de decisão no que se refere à deslocação das pessoas em viagens, no entanto, esta componente isolada nunca seria suficiente para responder a todas as necessidades dos turistas e para permitir a sua permanência no destino. Um local que não possua hotéis ou restaurantes nunca poderá satisfazer totalmente a procura. Um local com uma rede de transportes escassa tornará difíceis as deslocações. Num local, onde a população encare o turismo como algo negativo, a experiência turística poderá ser verdadeiramente afetada. Assim sendo, as infraestruturas e superestruturas, as acessibilidades e a hospitalidade, juntamente com os recursos turísticos possibilitarão a deslocação, permanência e satisfação do visitante.

1.1.2 Infraestruturas e superestruturas

As infraestruturas referem-se a todas as estruturas subterrâneas ou de superfície criadas para fazer face ao desenvolvimento das atividades humanas dos residentes e que permitam, em simultâneo, proporcionar o bom funcionamento do turismo. Enquadram-se neste domínio o saneamento básico, os sistemas de fornecimento de água, gás e energia, as estradas, os parques de estacionamento, os aeroportos, os portos e as marinas. Estas estruturas são essenciais ao bom funcionamento do local e permitem dar uma resposta às necessidades da procura turística (Cunha, 2001).

As superestruturas são construções que estão diretamente ligadas às necessidades da procura e que vão satisfazê-las em todas as fases da visita. São elas as unidades de

alojamento, as empresas de animação turística, os operadores marítimo-turísticos, os restaurantes, as agências de viagens, os operadores turísticos, as empresas de rent-a-car e os transportes internos. Este conjunto irá condicionar a experiência turística, pois é ele que estabelece uma relação próxima com o cliente e proporciona a comercialização de produtos e serviços ao turista.

A este nível, os Açores comportam infraestruturas capazes de responder ao bom funcionamento da atividade turística. Os hotéis, casas de turismo rural, pousadas e, mais recentemente, as casas de alojamento local e hostéis possuem excelentes condições que agradam aos mais diferentes públicos. A gastronomia tradicional também pode ser apreciada nos restaurantes regionais.

Parece-nos que os Açores estão relativamente bem equipados quer ao nível de infraestruturas quer ao nível de superestruturas, respondendo à procura e adaptando-se ao seu crescimento, embora não seja este o objeto deste trabalho.

No Quadro 1, são apresentados alguns dados relativamente à oferta existente nos Açores.

Quadro 1. Superestruturas nos Açores.

Estruturas	Quantidade
Estabelecimentos hoteleiros	80
Estabelecimentos em espaço rural	100
Empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos	139
Restauração e similares	1300
Agências de viagens e operadores turísticos	121
Rent-a-car	49

Fonte: Governo Regional dos Açores, 2016 e *website* visitazores.com.

1.1.3 Acessibilidade e transporte

A acessibilidade e o transporte referem-se aos meios de transporte externos e toda a sua organização. Na atualidade, o acesso aos Açores faz-se maioritariamente através do transporte aéreo. Já a deslocação entre ilhas pode efetuar-se não só por via aérea, como por via marítima.

No último ano, os Açores sofreram grandes alterações no que se refere à acessibilidade com o novo modelo, que permitiu não só a liberalização do espaço aéreo e a consequente entrada de companhias aéreas de baixo custo como a implementação de algumas obrigações de serviço público, as quais preveem o encaminhamento dos visitantes para qualquer ilha sem alteração do preço da viagem.

Além disto, também se fortaleceram as ligações marítimas inter-ilhas no arquipélago, aumentando o número de viagens.

Estas medidas possibilitam o aumento do fluxo turístico de/e para os Açores, a fácil movimentação entre as ilhas e uma redução significativa de preços das tarifas aéreas, antes

muito elevadas, fator apontado recorrentemente, em anos anteriores, como uma das fraquezas do destino e responsável pela baixa procura (Governo Regional dos Açores, 2016).

Este novo modelo de acessibilidade à região tem um objetivo duplo. Por um lado, garantir que os interesses da população sejam assegurados e, por outro, permitir que os visitantes tenham a oportunidade de se deslocar para qualquer ilha e, assim, apresentar uma oferta integrada e articulada, onde todas as ilhas podem potencializar as suas atrações turísticas.

Ao nível dos transportes terrestres, os Açores apresentam algumas debilidades. Apesar de existirem algumas empresas espalhadas pelas diversas ilhas, os transportes públicos destinam-se à população local e ainda não se encontram devidamente preparados para servir o turismo. Enfermam, por exemplo, percursos desadequados às visitas turísticas, com horários desajustados. Os condicionamentos existentes desincentivam a sua utilização, levando os turistas a optar pelas empresas de animação turística, as empresas de rent-a-car ou os táxis.

1.1.4 Hospitalidade

A hospitalidade refere-se à forma como o visitante é acolhido e acompanhado, desde o momento da sua chegada até ao momento da sua partida. Para que o turista se sinta integrado e bem recebido no destino, é necessário que haja informação disponível e condições favoráveis ao seu acolhimento. O bom acolhimento por parte da comunidade local e o acompanhamento por parte dos profissionais do turismo torna o destino mais atrativo para o visitante e pode contribuir para a sua inclusão ou desintegração. Um dos propósitos fixados para o destino Açores é exatamente o de bem receber para que os visitantes se sintam em casa, tenham saudades e pretendam voltar.

Atingir a verdadeira sustentabilidade através do Turismo, proporcionando aos nossos visitantes uma experiência de convidados especiais em ambiente natural, recebendo-os com carinho e cortesia genuínas, para que a experiência dos Açores lhes deixe saudade e os faça voltar. Assim assumimos o compromisso de trabalhar o nosso destino de modo próximo com as nossas comunidades para que, de forma integrada e inclusiva, consigamos atingir o equilíbrio social, económico, cultural e ambiental.

(Governo Regional dos Açores (2016), p. 14)

1.1.5 Ilha Terceira

A ilha Terceira é uma das cinco ilhas pertencentes ao Grupo Central do Arquipélago dos Açores. Deve o seu nome ao facto de ter sido a terceira ilha a ser descoberta, entre finais de 1420 e inícios de 1430, sendo coincidentemente a terceira maior do arquipélago. É a segunda ilha mais populosa, possuindo 19,9% do número de camas da região (Governo Regional dos

Açores, 2016), e uma das que apresenta um maior desenvolvimento socioeconómico, dividindo-se em dois concelhos – Angra do Heroísmo e Praia da Vitória.

Os vestígios da atividade vulcânica são as principais origens dos recursos naturais açorianos e a ilha Terceira não é exceção. Apesar de ser aquela que possui um legado natural menos destacado, tem um dos poucos vulcões visitáveis no mundo, o Algar do Carvão, assim como uma gruta, fumarolas, ilhéus e zonas balneares com origem em escoadas lávicas.

Historicamente, esta ilha foi o único pedaço de terra português em tempos e a sua riqueza histórica proporciona-lhe uma vasta oferta cultural e patrimonial, sendo este reconhecimento dado pela UNESCO, em 1983, ao nomear a cidade de Angra do Heroísmo como Património da Humanidade. Esta oferta é visível na malha urbana da cidade de Angra, nos exemplares de arquitetura militar, como é a imponente Fortaleza de São João Batista, nos seus palácios, casas senhoriais, solares, conventos, monumentos, praças, jardins e nas múltiplas igrejas, impérios e museus espalhados por toda a ilha.

Na ilha Terceira encontramos manifestações culturais e tradições que compreendem divertimento, artes performativas e festas religiosas durante todo o ano. São as Festas do Divino Espírito Santo, os Bailinhos de Carnaval, as festas profanas, a tradição tauromáquica, as vindimas, entre outras manifestações que marcam a vivência do povo terceirense, onde todos os visitantes são bem recebidos. O turismo cultural será, desta forma, o produto central desta ilha e, quando conjugado com outros produtos, como os passeios pedestres, as atividades equestres, o geoturismo, os passeios de barco, a observação de cetáceos, o iatismo, o mergulho e o windsurf, traduz-se numa oferta com grande valor turístico.

A gastronomia terceirense é também uma das mais reconhecidas a nível insular por ser muito rica e diversificada nos pratos de carne, peixe, enchidos e doçaria conventual. A alcatra terceirense, os bolos Dona Amélia são exemplo da riqueza gastronómica da ilha Terceira.

1.2 A procura

A procura turística define-se pelas viagens realizadas pelos sujeitos para fora do seu local habitual de residência e todos os elementos adquiridos durante essas viagens, que podem ser analisados de forma quantitativa. Mas antes de analisarmos os conceitos que caracterizam a procura, é necessário observar os fatores que levam as pessoas a viajar e a obter determinados bens e serviços.

Todas as pessoas viajam em busca de prazer e da satisfação das suas necessidades. Descobrir o mundo, contactar com outras culturas ou fugir à rotina são desejos comuns à maioria das pessoas que gostam de viajar. No entanto, as razões podem variar bastante. A viagem poderá ser motivada pelo gosto de conhecer novos locais, por razões profissionais ou de saúde, por exemplo. Tendo em conta as diferentes motivações, surgem diferentes

segmentos de mercado e diversos tipos de turismo, que, de acordo com Cunha (2001), podem ser divididos da seguinte forma:

- Turismo de recreio: este turismo é motivado pela curiosidade e pela vontade de viver experiências, fugindo à rotina diária. Não existe aqui um segmento específico, uma vez que depende do gosto, da personalidade ou do meio em que cada pessoa está inserida. Neste tipo de turismo, evidenciam-se os destinos de sol e praia, os grandes centros urbanos ou as atrações naturais e culturais com maior reconhecimento;
- Turismo de repouso: é caracterizado pela procura pela recuperação e equilíbrio físico e mental, provocado pelo *stress* e pela agitação do dia-a-dia, procurando locais tranquilos, o contacto com a natureza e todos os produtos e serviços que possam ajudar a alcançar este equilíbrio, como o termalismo. Este tipo de turista advém maioritariamente dos grandes centros urbanos;
- Turismo cultural: as motivações aqui prendem-se com o aumento do conhecimento, a aprendizagem constante, o contacto com outras culturas ou causas religiosas. Há uma preferência por locais ricos em História, cultura e os grandes centros de peregrinação;
- Turismo étnico e de carácter social: incluem-se as visitas a familiares, amigos e instituições, assim como, a observação de culturas diferentes e exóticas. A grande parcela deste tipo de turismo é constituída por jovens que procuram alguma realização pessoal e social, aumentando o seu conhecimento, observando e integrando-se nas sociedades;
- Turismo de natureza: atrai todos aqueles que privilegiam o contacto com a natureza e com todas as atividades diretamente relacionadas com os elementos naturais, incidindo na observação, compreensão e preservação do ecossistema. Há uma grande consciência ambiental, uma ligação às pessoas e à terra e uma fuga dos grandes centros urbanos;
- Turismo de negócios: incluem-se aqui todas as deslocações que estão diretamente ligadas ao exercício de uma profissão, quer seja para assistir a uma reunião, realizar negócios, participar em viagens de incentivos ou feiras, estabelecer contactos, entre outros. A internacionalização das empresas, a vontade de promover bens e serviços fora do país e a preocupação com a satisfação e a rentabilidade dos funcionários têm motivado o crescimento deste tipo de turismo, tendo um grande impacto económico, uma vez que ocorre maioritariamente durante a época baixa, sendo um bom elemento de combate à sazonalidade;
- Turismo desportivo: numa época em que a preocupação com a atividade física e com a realização de férias ativas é crescente, este tipo de turismo assume grande importância. As motivações no turismo desportivo prendem-se, por um lado, com a prática de

atividades desportivas, como a pesca, os percursos pedestres, a vela ou o golfe, e, por outro, com a vontade de assistir aos grandes espetáculos desportivos, como os campeonatos de futebol. Tendo em conta a diversidade de motivações, os segmentos também podem variar na faixa etária e na classe social;

- Turismo político: aqui incluem-se grandes acontecimentos, reuniões e comemorações políticas. Tem um certo impacto na medida em que se dá uma movimentação significativa de pessoas, contudo, não é um tipo de turismo diferenciador, devido à pouca frequência com que acontece.

Nos Açores, como já referimos, o principal tipo de turismo é o de natureza, pelo que as principais motivações dos visitantes prendem-se com o contacto com a natureza e o usufruto de tudo o que ela oferece, tanto numa perspectiva de contemplação, como de participação ativa, sustentada nas características do território, isto é, tranquilidade, clima ameno, cultura e património (Governo Regional dos Açores, 2016). Os elementos que caracterizam o destino possibilitam captar segmentos de mercado distintos, combinar os diversos tipos de turismo e oferecer produtos turísticos inovadores e adequados às necessidades da procura.

O reconhecimento dos diferentes tipos de turismo, das tendências internacionais e dos segmentos de mercado adequados conjugados com o conhecimento das potencialidades da região são de grande importância para o desenvolvimento da estratégia turística dos Açores, na medida em que irão condicionar o desenvolvimento da oferta turística, ou seja, todos os produtos e serviços que estão diretamente ligados à experiência e que irão influenciar a procura turística e o nível de satisfação da experiência dos turistas.

De forma a apresentarmos dados mais concretos relativamente à procura turística no Arquipélago dos Açores, vamos analisá-la em três dimensões – física, monetária e geográfica –, de acordo com os dados fornecidos pelo Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (Governo Regional dos Açores, 2016) e pelas estatísticas realizadas pelo Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA).

1.2.1 Procura física

A procura turística física respeita o fluxo turístico, medido pelo número de chegadas, de dormidas e de hóspedes num determinado destino.

O avião é o meio de entrada mais utilizado nos Açores, por isso, importa analisarmos o fluxo de passageiros por esta via. Este fluxo tem registado um crescimento positivo nos últimos anos, principalmente nos voos internacionais, existindo um aumento de 57,6% de passageiros desembarcados entre 2003 e 2015. Nestes voos, é a ilha de São Miguel a maior recetora, com 89,3% do total das entradas por via aérea na região. As ilhas Terceira e de Santa Maria recebem igualmente ligações aéreas internacionais, mas em menor escala. Os

passageiros desembarcados dos voos territoriais, isto é, os voos que ligam a região ao continente português, e dos voos inter-ilhas também têm registado uma variação positiva ao longo do período mencionado, de 49,3% e de 34,3%, respetivamente. Os voos inter-ilhas são aqueles com maior expressão no contexto do fluxo aéreo regional, tendo maior incidência nas ilhas de São Miguel e da Terceira, que concentraram mais de 61% dos fluxos em 2015. Mantêm-se estas duas ilhas como as que mais passageiros receberam dos voos vindos de Portugal Continental, São Miguel com 70,1%, Terceira com 19%, seguidas pelo Faial com 8%. As ilhas Graciosa, São Jorge, Flores e Corvo não possuem ligações diretas com a capital portuguesa.

O transporte marítimo é um veículo de ligação entre as ilhas do arquipélago, que apresenta ligações regulares entre todas as ilhas durante a época alta e, na época baixa, apenas entre algumas ilhas. O fluxo de ligações marítimas tem vindo a crescer nos últimos anos, concretamente 11,9% entre 2003 e 2015, sendo este último o ano que registou um maior número de passageiros desembarcados por esta via na região. As ilhas que receberam mais passageiros foram a do Pico (42,1%) e a do Faial (40,7%) em toda a região, pois mantém ligações diárias durante todo o ano.

No que se refere aos hóspedes (número de pessoas por noite na região) e dormidas (número de quartos vendidos por noite nas unidades de alojamento), tem-se registado um grande crescimento, verificando-se um aumento de 23,7% do ano 2014 para o ano 2015 no número de hóspedes. Igualmente, confirmou-se um crescimento nas dormidas, na ordem de 19,7% nos mesmos anos, conforme se pode observar na Figura 1.

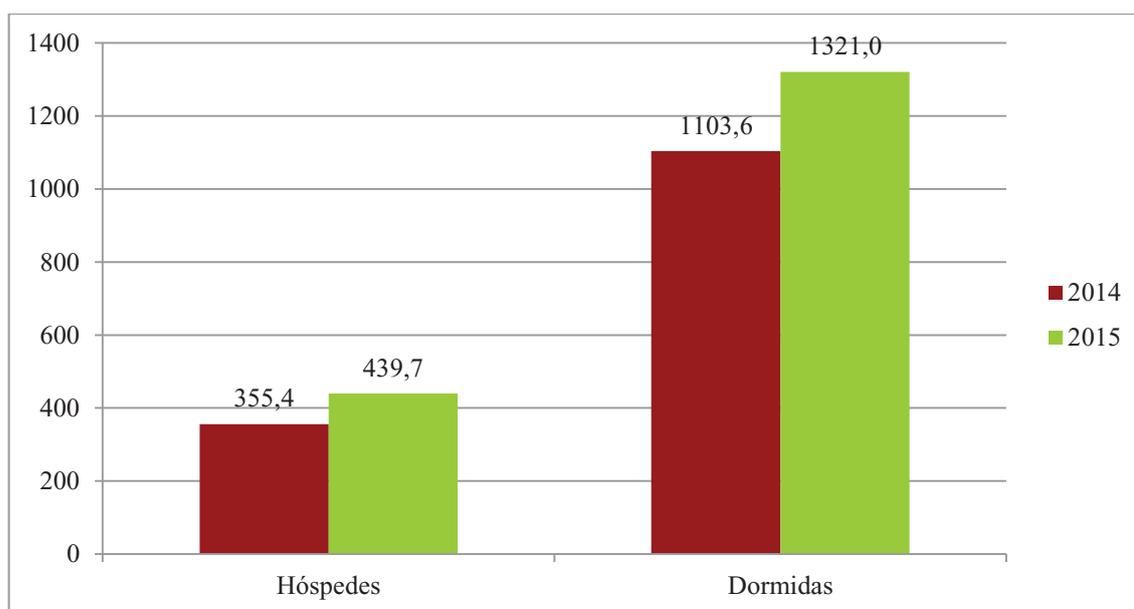


Figura 1. Número de hóspedes e de dormidas na região em 2014 e 2015 (milhares).

Fonte: SREA, 2014-2015b.

Ao analisarmos os dados relativos às dormidas por ilha, é possível verificar que a que usufruiu de um maior volume de dormidas no ano de 2015 foi a de São Miguel, que concentrou mais de 50% do volume total das dormidas do arquipélago, seguida pelas ilhas Terceira e do Faial. No total, estas três ilhas reuniram 90,7% das dormidas no ano de 2015, conforme se pode verificar na Figura 2.

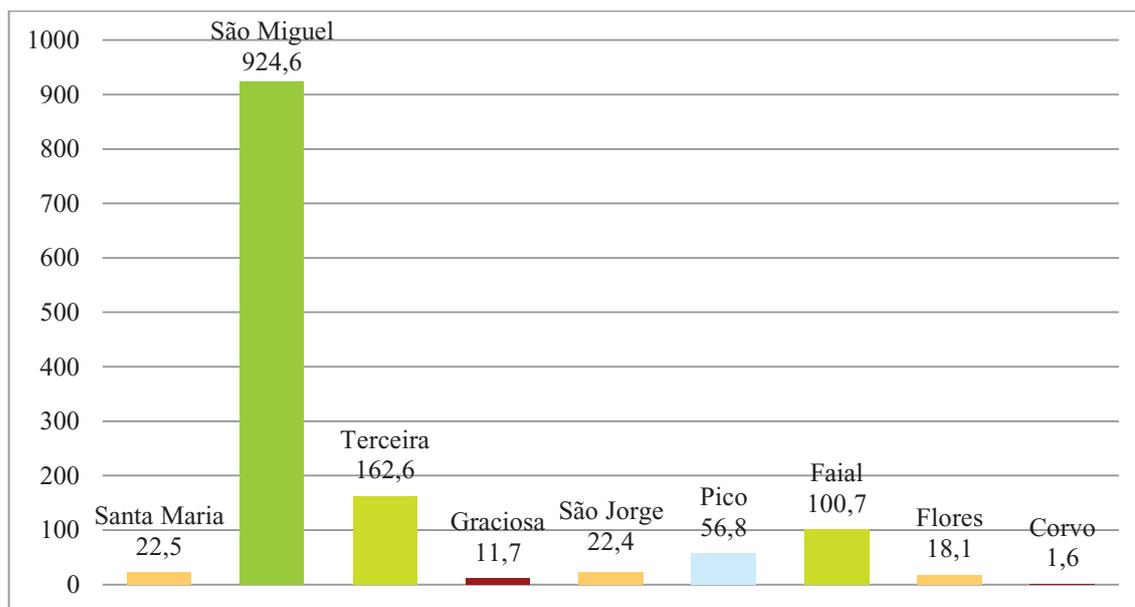


Figura 2. Número de dormidas na região por ilhas (milhares).

Fonte: SREA, 2014-2015b.

A taxa de ocupação-cama, isto é, a relação entre o número de dormidas e o número de camas disponíveis nas unidades hoteleiras, registou um decréscimo no Arquipélago dos Açores, comparativamente ao território continental, entre 2003 e 2012. Este fator deveu-se à grande dependência do mercado nacional, que foi fortemente afetado pela crise económica, reduzindo-se o número de viagens para os Açores. Contudo, houve uma recuperação nos últimos anos, onde se registou um crescimento do mercado nacional na região com 53,7% do total dos fluxos turísticos na análise do inverno de 2014 (SREA, 2014-2015a). A nível individual, os dados apresentados na Figura 3 mostram-nos que a ilha de São Miguel é aquela que registou uma maior taxa de ocupação-cama no ano de 2015, tanto na hotelaria tradicional, como nas unidades de Turismo em Espaço Rural (TER), seguindo-se o Pico e o Faial na hotelaria tradicional e a ilha das Flores no TER (Figura 3).

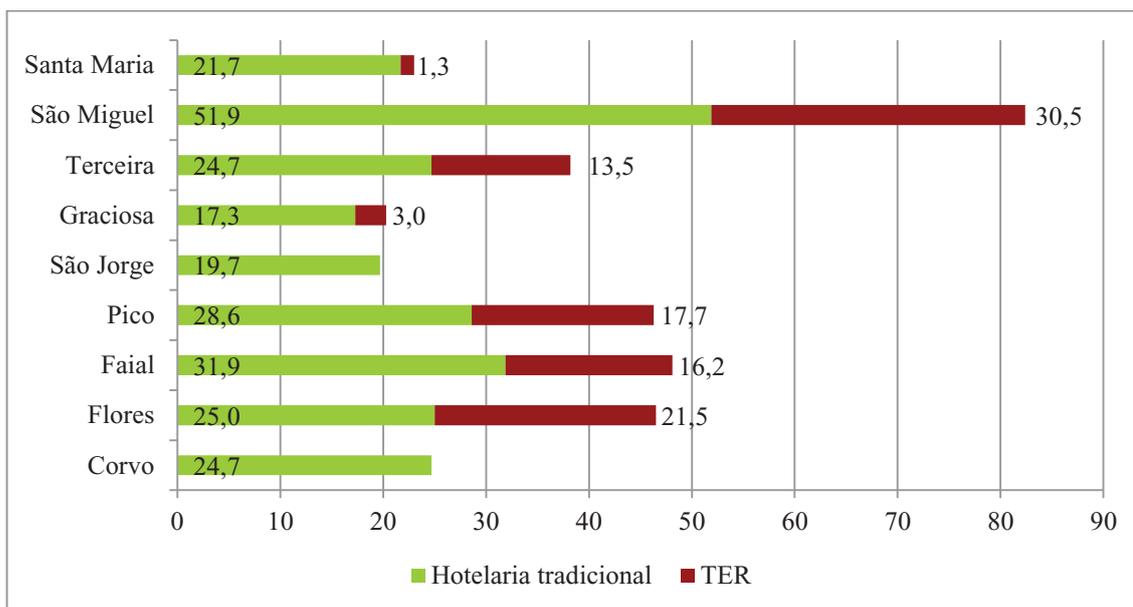


Figura 3. Taxa de ocupação-cama por ilha nos estabelecimentos hoteleiros e nas unidades de turismo rural em 2015 (%).

Fonte: Governo Regional dos Açores, 2016.

No que se refere aos períodos de maior afluência à região, e de acordo com o Plano Estratégico e de Marketing para o Turismo dos Açores (Governo Regional dos Açores, 2016), são registados os meses de julho, agosto e setembro. Nos primeiros meses do ano (janeiro, fevereiro e março), assim como nos últimos (novembro e dezembro), há um decréscimo no fluxo de turistas na região. O pico sazonal nos meses de verão é comum à maioria das ilhas, exceto na ilha Graciosa, que regista uma grande procura pelos meses que antecedem a época alta, isto é, março e abril, assim como na ilha do Corvo que possui um fluxo turístico estável durante todo o ano. Podemos concluir que a sazonalidade é um dos principais elementos caracterizadores do turismo nos Açores. Esta instabilidade entre a oferta e a procura em determinados períodos do ano origina baixas taxas de ocupação durante os meses de inverno, resultando em perdas financeiras para as empresas turísticas e outras consequências negativas para o desenvolvimento da região, como o emprego temporário, onde muitas vezes se recorre a profissionais sem qualificações técnicas. No entanto, esta redução de turistas durante a época baixa tem sido combatida através de iniciativas públicas que visam o aumento do fluxo turístico na região nos meses de inverno, resultando numa diminuição da taxa de sazonalidade, que em 2014 atingiu os 44,8%, decrescendo 2,4% em 2015.

1.2.2 Procura monetária

A procura turística monetária refere-se ao valor dos bens e serviços consumidos pelos visitantes num determinado destino, medido através das receitas turísticas de origem externa,

isto é, em moeda estrangeira, e de origem interna, referente aos consumos efetuados pelo mercado nacional (Cunha, 2001).

A evolução dos proveitos totais, ou seja, os valores gerados pela atividade dos diversos fornecedores de produtos e serviços turísticos, como o alojamento e a restauração e outros decorrentes da atividade turística, como o comércio local, tem vindo a recuperar nos últimos anos, depois da quebra que se verificou nos primeiros anos em que a crise despoletou, entre 2009 e 2011, estando, em 2015, muito próxima dos valores verificados em 2008. Os proveitos de aposento, que se referem aos valores decorrentes das dormidas dos hóspedes nas unidades hoteleiras, também registaram a mesma tendência, encontrando-se, em 2015, em valores acima dos verificados em 2008. Na Figura 4, apresentamos uma relação entre os proveitos totais e os de aposento desde o ano de 2008, o ano anterior à crise económica e financeira em Portugal.

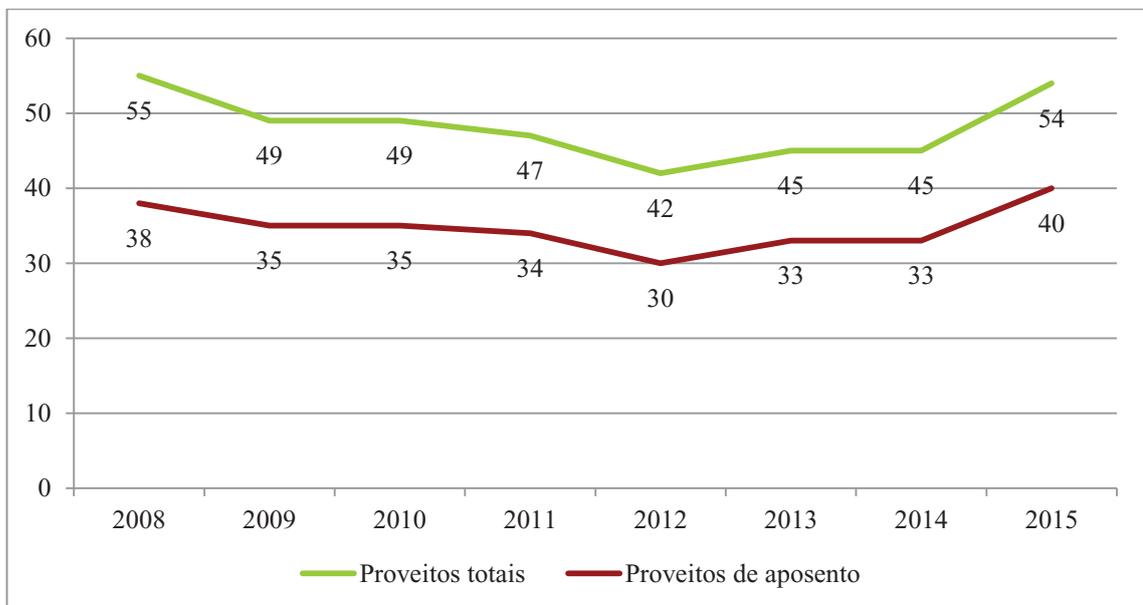


Figura 4. Proveitos totais e de aposento na região (milhões €).

Fonte: Governo Regional dos Açores, 2016.

Relativamente aos proveitos por ilha, a distribuição no ano 2015 releva que a ilha de São Miguel é aquela que apresenta maiores proveitos totais, somando mais 81% que a ilha Terceira, em segundo lugar, e mais 88% que a ilha do Faial, em terceiro lugar. Os proveitos de aposento também são superiores na ilha de São Miguel com mais 80% que a ilha Terceira e 87% que a ilha do Faial, conforme Figura 5. Todas as restantes ilhas, com exceção da ilha do Pico, apresentam valores relativamente baixos em ambos os proveitos.

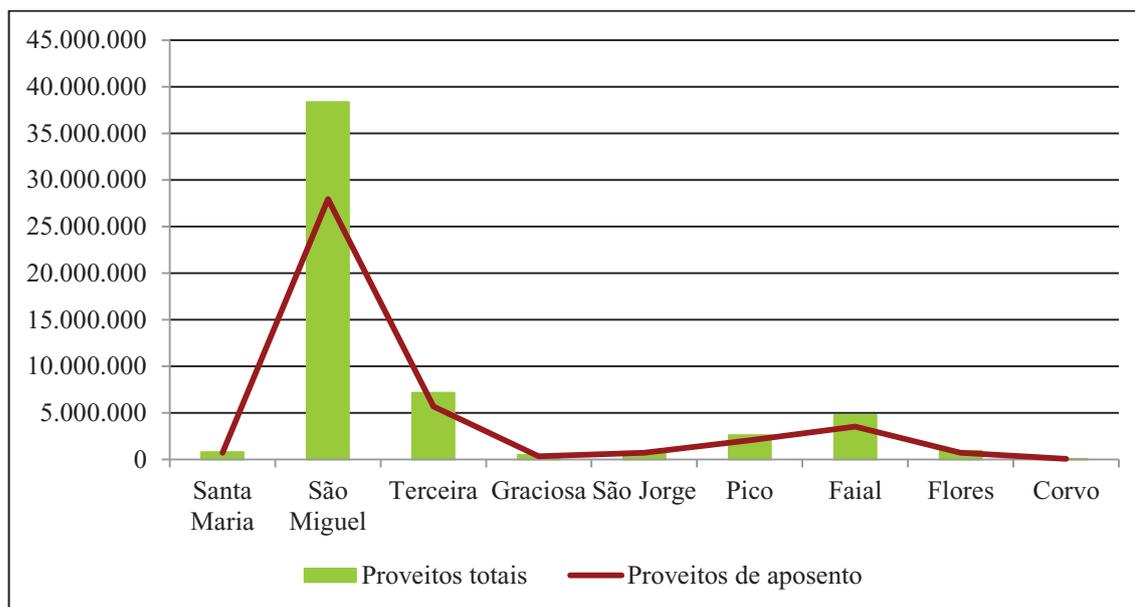


Figura 5. Distribuição dos proveitos totais e de aposento por ilha em 2015 (milhares €).
Fonte: SREA, 2015a.

No que se refere à relação entre os proveitos de aposento e o número de quartos disponíveis, a região registou um aumento no último ano (2015), estando o RevPAR (*Revenue for Available Room* ou Receita por Quarto Disponível) fixado em 26,8€, o valor mais alto dos últimos dez anos. As ilhas de São Miguel, do Pico e do Faial (32,8€, 23,1€ e 22,9€ respetivamente) foram aquelas que registaram um valor mais elevado, ao contrário das ilhas Graciosa, de São Jorge e de Santa Maria (11,5€, 15,2€ e 15,5€).

1.2.3 Procura geográfica

Na perspetiva geográfica e de acordo com Cunha (2001), a procura turística define-se pelas origens dos visitantes e pelos destinos para onde estes se dirigem. Neste âmbito, importa-nos analisar a origem dos visitantes, de forma a identificarmos os mercados relevantes para o turismo regional.

Os principais mercados emissores dos Açores são os países europeus, nomeadamente Portugal, Alemanha, Espanha, Reino Unido, França, Itália, Holanda, Bélgica, Suíça, Áustria, Suécia, Noruega e Finlândia, registando-se também alguma presença do mercado americano e canadiano. A partir dos dados presentes na Figura 6 sobre o desempenho dos mercados-alvo, concluímos que o mercado nacional é o que tem maior expressão no total das dormidas registadas na região, com valores que quase triplicam o país que vem imediatamente atrás, a Alemanha, líder dos mercados estrangeiros na região.

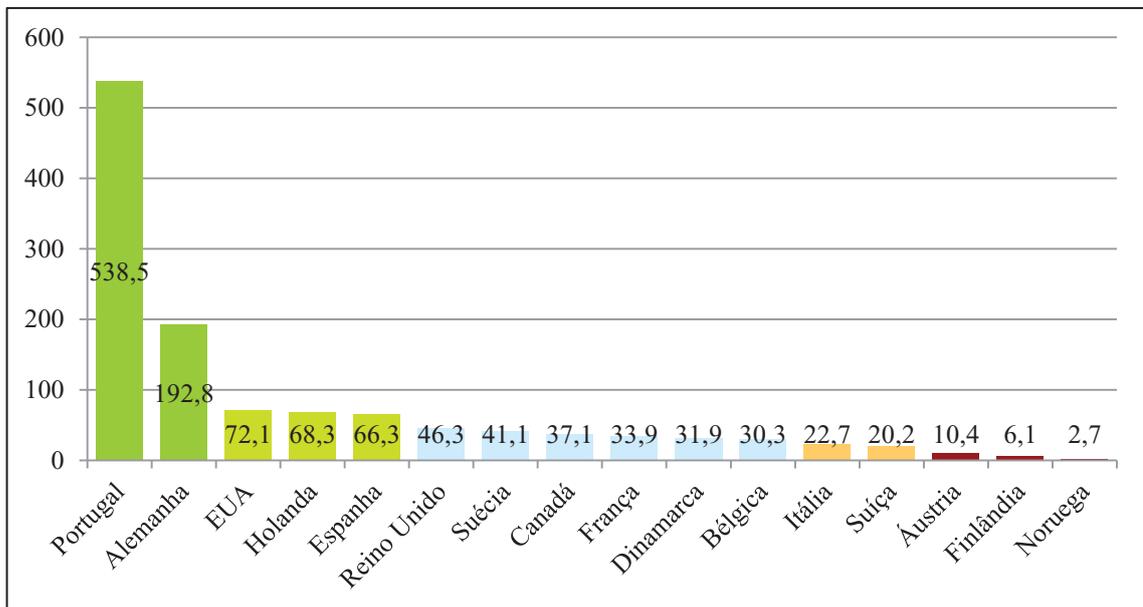


Figura 6. Distribuição das dormidas segundo os mercados-alvo da região (milhares).

Fonte: Governo Regional dos Açores, 2016.

1.2.4 Perfil do turista que visita os Açores

Os Açores, pela sua diversidade e multiplicidade de recursos, têm a capacidade de atrair diversos segmentos de mercado, razão pela qual os turistas apresentam um perfil heterogéneo. Vejamos em detalhe as características dos turistas que visitam a região, de acordo com os Inquéritos à Satisfação do Turista nos Açores, realizados pelo Observatório do Turismo dos Açores (OTA). No que se refere à idade, nos Açores, os turistas encontram-se maioritariamente entre os 26-60 anos, havendo duas faixas etárias de maior relevância: 31-40 anos e 41-50 anos. Predominam os casais, mas a população solteira também ocupa um lugar de destaque. Têm normalmente um nível de educação elevado, ocupando quadros superiores nas suas profissões, auferindo rendimentos elevados. O principal motivo da viagem é o lazer e há uma preferência pelo planeamento com alguma antecedência, ocorrendo com o auxílio das agências de viagens e dos operadores turísticos, seja nos próprios balcões, nas reservas *online*, não sendo, por isso, um consumidor de ofertas *last minute*. A maior parte dá preferência à hotelaria convencional, principalmente com tipologia superior, em regime de alojamento e pequeno-almoço. É de destacar a fidelidade com o destino, uma vez que mais de metade dos turistas que visitaram esta região tencionam voltar e recomendar o arquipélago.

O Quadro 2 apresenta as características comuns à maioria dos turistas da região, de acordo com o Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (Governo Regional dos Açores, 2016).

Quadro 2. Perfil do turista que visita a região.

Dimensões	Indicadores	Características principais
Caracterização sociodemográfica	Idade	26-60 anos/31-40 anos/41-50 anos Menor expressão: até 25 anos
	Estado civil	Casado Menor expressão: solteiro
	Situação profissional	Ativa
	Habilitações académicas	Ensino superior
	Rendimento	1.001-5.000€
Práticas de consumo turístico	Segmento	Lazer Menor expressão: visita a familiares e amigos/negócios
	Motivação	Natureza/visitar e conhecer o arquipélago Menor expressão: descanso e relaxamento/passeios a pé/clima/cultura e património
	Meio de recolha de informação	Internet Menor expressão: recomendações de familiares e amigos/guias e roteiros turísticos/recomendação de agentes de viagem
	Acompanhantes	Não viaja em excursões, mas sim com cônjuge/familiares/amigos
	Meio de alojamento	Hotel 4 estrelas Menor expressão: hotel 3, 2 e 1 estrelas/casa de familiares e amigos/casa alugada
	Regime de alojamento	B&B
	Deslocação	Carro alugado/táxi
	Atividades	Visitar locais de interesse geoturístico/passear a pé Menor expressão: provar a gastronomia/passear de carro/comprar produtos regionais/visitar monumentos/observar cetáceos
	Aquisição da viagem	Pacote turístico (voo, alojamento, transferes, alimentação, aluguer de viatura e excursões) Menor expressão: voos e alojamento em separado
	Aquisição de produtos e serviços no destino	Restauração e similares/transportes locais/artesanato e outros produtos regionais Menor expressão: alojamento/voos/atividades culturais e desportivas/excursões
Motivos de restrição	Falta de oportunidade/custo da viagem/desconhecimento do destino/motivos financeiros	

Fonte: Governo Regional dos Açores, 2016.

De acordo ainda com a mesma fonte, o género do turista que visita os Açores é maioritariamente masculino, registando-se uma diferença de 10% do género masculino para o feminino durante o período de inverno IATA (entre outubro e março) e de 6% durante o verão IATA (entre março e outubro), conforme Figura 7.

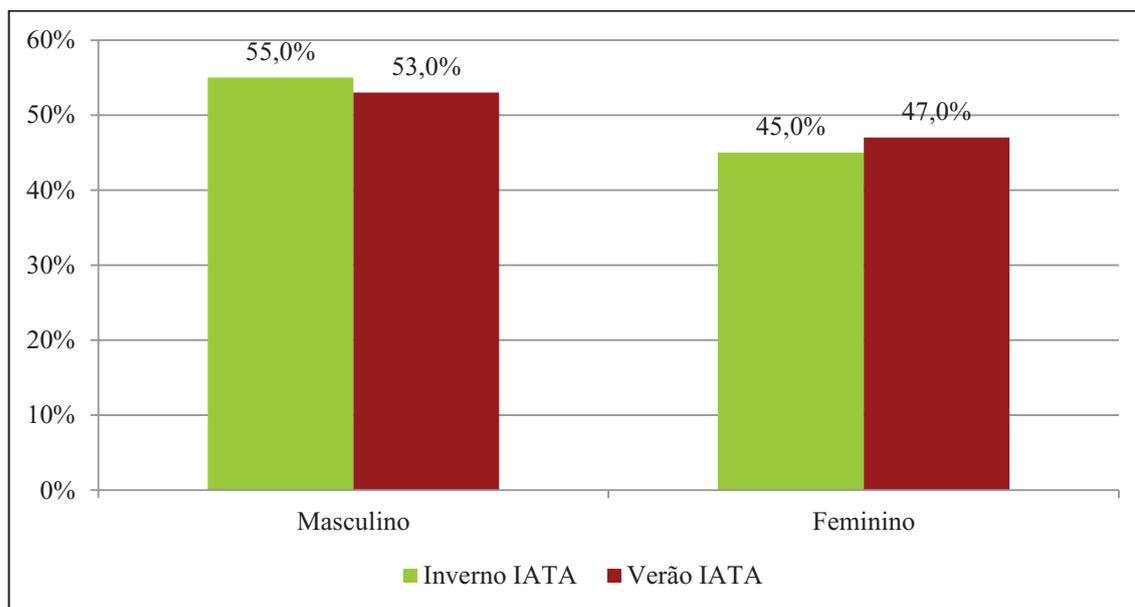


Figura 7. Caracterização do turista que visita os Açores quanto ao género (%).

Fonte: OTA, 2015a e 2015b.

Estes dados confirmaram a perspetiva de Buhalis e Costa (2006), segundo a qual se verifica uma nova tendência no que se refere aos consumidores do setor turístico, que tendem a ser mais informados e sofisticados, com melhores habilitações e qualificações. O turista viaja por curiosidade, por gosto, para conhecer o mundo, em busca do desconhecido, de realização e de enriquecimento pessoal. Verifica-se também a presença de turistas com uma maior consciência ambiental e que procuram destinos que correspondam a este conceito de turismo sustentável. Este tipo de turista parece perfeito para a estratégia de promoção da região como um destino de turismo sustentável e força a indústria do turismo a desenvolver novos produtos turísticos, mais organizados, de forma a complementar, diferenciar e valorizar a atratividade, combater a sazonalidade e apoiar o desenvolvimento regional sem pôr em causa a sustentabilidade do destino a longo prazo.

Sabendo que o turismo tem vindo a sofrer evoluções ao longo do tempo e o turista acompanha essa evolução, resta-nos atrair o segmento de turista desejado através do planeamento do produto e do destino, de forma a satisfazer as suas necessidades, sem comprometer a sustentabilidade da nossa região (Governo Regional dos Açores, 2016).

1.2.5 Procura da região por turistas com necessidades especiais

A pessoa com necessidades especiais é a aquela que apresenta problemas sensoriais, físicos ou de saúde, intelectuais ou emocionais. Segundo a legislação portuguesa, Decreto-Lei n.º 163/2006, as pessoas com necessidades especiais são pessoas que enfrentam barreiras, que os impedem de participar na vida em sociedade, devido a fatores de carácter permanente ou

temporário. Dentro do conjunto das pessoas com necessidades especiais, encontramos as pessoas com mobilidade reduzida, isto é, pessoa cuja mobilidade é limitada em consequência da idade, da deficiência física ou de um trauma.

Os Passageiros de Mobilidade Reduzida (PMR) representaram, no ano de 2015, 0,9% do total dos passageiros desembarcados em todos os aeroportos dos Açores. Estes valores referem-se apenas aos turistas que entram nos Açores através de transporte aéreo e que solicitaram à Azores Airlines serviços específicos para pessoas com mobilidade reduzida. Não havendo qualquer outro registo disponível, não consideram, portanto, todos os outros possíveis passageiros com necessidades especiais, nem outros que visitam os Açores por via marítima, ou seja, através de cruzeiros ou veleiros.

À semelhança dos dados referentes ao fluxo turístico regional, verifica-se uma procura mais acentuada por parte dos passageiros com mobilidade reduzida, isto é, que necessitaram de cadeira de rodas e idosos que necessitam de ajuda ou apoio, nos meses de verão, particularmente julho, agosto e setembro, como pode ser observado na Figura 8. As fontes consultadas afirmam ainda que apenas 10% dos PMR que necessitaram de assistência especial nos Açores são considerados turistas, nomeadamente passageiros que necessitaram de utilização de cadeira de rodas/*Wheelchair Request* (WCHR) e idosos que necessitaram de ajuda ou apoio/*Meet and Assist* (MAAS). A maioria destes Passageiros de Mobilidade Reduzida é de nacionalidade alemã, representando 6%.

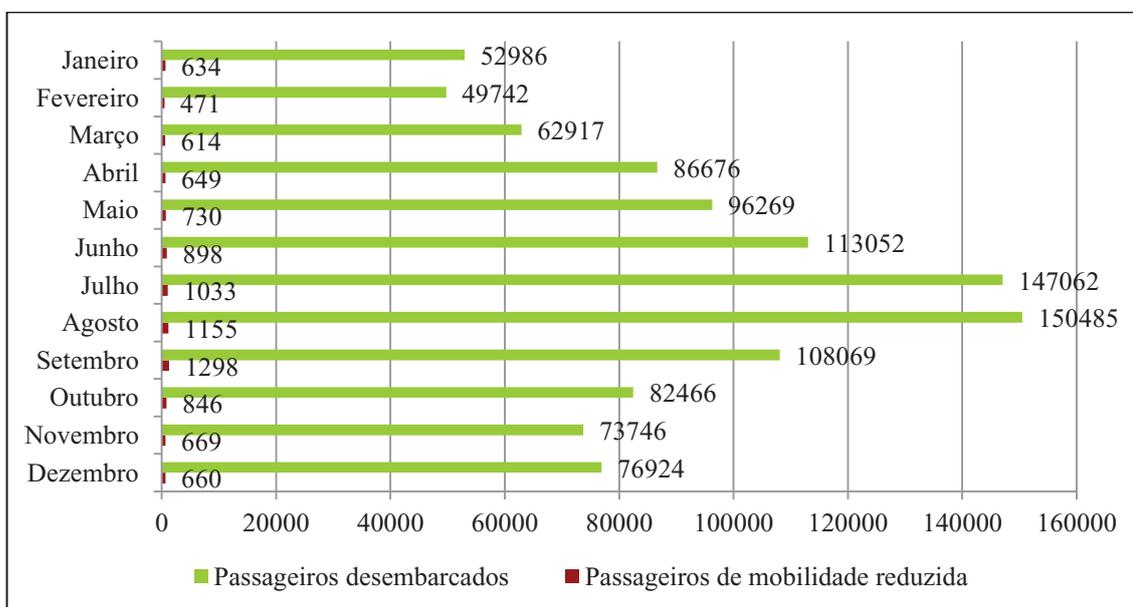


Figura 8. Número de passageiros desembarcados nos Açores em 2015 e número de passageiros de mobilidade reduzida que passaram pelos aeroportos dos Açores em 2015 (milhares).

Fonte: SREA, 2015b e Azores Airlines, 2015.

Analisando o Quadro 3, é ainda possível concluir que se deu um crescimento dos passageiros WCHR e MAAS do ano 2014 para o ano 2015, sendo mais significativo no primeiro segmento, com uma taxa de crescimento de cerca de 17%, enquanto o segundo atinge cerca de 2%. Há, assim, uma procura cada vez maior pelos transportes aéreos açorianos por parte dos passageiros com necessidades especiais de mobilidade, obrigando as companhias aéreas a adquirirem equipamento especializado, como cadeiras de rodas ou “ambulift”, e a formarem os seus recursos humanos.

Quadro 3. Crescimento do número de passageiros de mobilidade reduzida do ano 2014 para o ano 2015 (unidades).

PMR	2014	2015
WCHR	6114	7159
MAAS	2442	2498

Fonte: Azores Airlines, 2015.

Embora se verifique este crescimento, os números podem parecer desanimadores para quem esteja a pensar apostar neste segmento de mercado. Todavia, há que considerar que há apenas uma fonte disponível e que não considera passageiros com mobilidade reduzida temporária ou outras deficiências e incapacidades e passageiros que visitem os Açores através de outro meio de transporte.

1.3 A relevância atual do setor turístico na região

O Governo Regional dos Açores vê no setor do turismo uma oportunidade e uma estratégia de desenvolvimento da região e as expectativas apontam para que o destino Açores continue a usufruir do crescimento que se tem notado nos últimos anos, criando-se cada vez mais condições para atrair diferentes mercados, que procuram um destino de natureza intacta e de experiências.

Em termos políticos, o desenvolvimento do setor turístico promove o crescimento generalizado da região, numa perspetiva de investimento, devido à menor carga fiscal comparativamente com a do território nacional, aos recursos existentes e às características ambientais do território, que atraem investidores. Através deste setor perspetiva-se também o aumento das exportações, da notoriedade e da promoção da região no exterior.

A nível económico, o turismo representa cerca de 10% do Produto Interno Bruto (PIB) da região (Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014) e a tendência é para que este continue a aumentar. A atividade turística contribuiu para o crescimento do PIB per capita nos Açores, registando-se entre 2000 e 2014, na região, “o maior crescimento (50,0%) de todas as regiões do país, superando o crescimento médio nacional de 33,6%” (Governo Regional dos Açores, 2016). É um setor muito importante para a região também por permitir a redução do

desemprego com a criação de postos de trabalho em diversas áreas, o aumento da produtividade, o incentivo ao empreendedorismo, a geração de riqueza, a redução da dependência da região relativamente ao setor terciário, o desenvolvimento de infraestruturas e serviços, a fixação de pessoas e empresas nas ilhas e a melhoria da qualidade do serviço de setores económicos que não sobreviveriam apenas com o contributo da população local, como a restauração, o transporte aéreo e terrestre, as agências de viagens, as empresas de animação turística, os operadores marítimo-turísticos e os órgãos ligados ao estudo, apoio, promoção e divulgação turísticos.

No campo dos impactos socioculturais e ambientais, o turismo possibilita a melhoria da qualidade de vida das populações com o aumento da população empregada e a redução da mobilidade urbana, atenuando a desertificação, promovendo a valorização do território, difundindo e preservando a biodiversidade e a cultura e proporcionando o intercâmbio cultural e a construção de novos espaços culturais e de lazer (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert, & Wanhill, 2007).

A necessidade de se criarem mecanismos para comunicar os produtos e serviços turísticos com o exterior é um fator incentivador de inovação e desenvolvimento tecnológico, através da evolução das tecnologias de informação e comunicação, contribuindo também para a diminuição do isolamento causado pela insularidade.

Todas estas razões levam a crer que o turismo é um setor de elevada importância para a região. Contudo, o crescimento da atividade turística também pode trazer alguns impactos negativos, tais como:

- Dependência excessiva deste setor, agravada pela sazonalidade da procura turística;
- Aumento dos preços dos bens e serviços;
- Surgimento de choques religiosos e culturais;
- Crescimento da atividade criminosa e consequente redução da segurança característica deste destino;
- Vulgarização das tradições açorianas, pela sua grande exposição e repetição;
- Destruição do património construído e natural;
- Crescimento da poluição ambiental, sonora e visual;
- Degradação da paisagem.

Para que se dê um desenvolvimento harmonioso do turismo, é necessário que exista um esforço de identificação dos mercados adequados a cada produto estratégico e um trabalho permanente e conjunto entre entidades públicas e privadas, de forma a qualificar a oferta turística regional e a destacar as características diferenciadoras de cada ilha nos mercados externos. É também importante alertar ainda a própria sociedade para a hospitalidade, pois a

população local tem um papel fundamental na integração ou desintegração do turista na comunidade.

Em 2020, a Região Autónoma dos Açores será reconhecida como um destino de excelência para segmentos de mercado específicos, em que os atores regionais, atuando de uma forma coordenada e recorrendo a ferramentas inovadoras, são capazes de estruturar uma oferta qualificada, que promove, de forma sustentável, o aproveitamento dos elementos diferenciadores da Região.

(Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014, p. 42)

Com vista à evolução deste setor, são previstas algumas medidas na Estratégia de Investigação e Inovação para a Especialização Inteligente (RIS3 Açores), uma proposta pública com o intuito de alcançar o desenvolvimento económico e a geração de emprego, que assentam em cinco vertentes: organização do setor turístico, infraestruturas e acessibilidade, oferta turística, procura turística e ordenamento turístico do território. Nos Quadros 4, 5, 6, 7 e 8 são apresentadas as principais medidas.

Quadro 4. Medidas públicas adotadas pela região no domínio da organização do setor turístico

Organização do setor turístico	
Objetivos	Medidas
<ul style="list-style-type: none"> -Integração do setor na realidade regional -Coordenação das relações e das ações entre o setor público e privado -Aquisição de conhecimentos 	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicar as novas tecnologias ao turismo -Proporcionar acesso à Internet nos principais locais de interesse turístico -Estudar os turistas que visitam os Açores e as suas motivações -Estudar os mercados estratégicos -Analisar destinos similares e concorrentes -Incentivar a investigação e estudo na área do turismo -Promover e proporcionar a colaboração entre os diversos atores do turismo (hotelaria, restauração e animação turística), o setor público (municípios e administração pública) e as instituições científicas (universidades e escolas) -Internacionalizar as empresas turísticas, colocando-as em contacto com o exterior e reforçando o posicionamento nestes mercados -Oferecer serviços de consultoria, envolvendo especialistas nacionais e internacionais -Articular o Turismo com as restantes áreas prioritárias, através de passeios pedestres e visitas culturais na área Agricultura, Pecuária e Agroindústria, e da pesca turística, mergulho e observação de cetáceos na área Pescas e Mar

Fonte: Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014

Quadro 5. Medidas públicas adotadas pela região no domínio da infraestruturação e acessibilidade

Infraestruturação e acessibilidade	
Objetivos	Medidas
<ul style="list-style-type: none"> -Criação e melhoria de infraestruturas e serviços de apoio à atividade turística -Desenvolvimento dos transportes e das acessibilidades internas e externas -Implementação de sinalização turística adequada 	<ul style="list-style-type: none"> -Aumentar as rotas aéreas -Ampliar os percursos aéreos regulares e <i>charter</i> -Reforçar as ligações marítimas inter-ilhas -Disponibilizar novas tarifas de transporte aéreo -Facultar informação relativa aos transportes públicos -Melhorar a sinalização urbana e rural

Fonte: Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014

Quadro 6. Medidas públicas adotadas pela região no domínio da oferta turística

Oferta turística	
Objetivos	Medidas
<ul style="list-style-type: none"> -Preservação, recuperação e valorização da oferta turística, dos seus subsectores, nomeadamente a gastronomia, a animação e a produção turísticas e do património material e imaterial -Criação de novos produtos turísticos e promoção dos tradicionais -Diversificação da oferta de alojamento -Apoio a eventos já existentes, organização de eventos inovadores e captação de eventos que estejam associados à natureza e à cultura -Qualificação e formação de recursos humanos -Desenvolvimento de uma estratégia de comunicação e promoção dirigida ao cliente final 	<ul style="list-style-type: none"> -Oferecer alternativas às unidades hoteleiras tradicionais -Apoiar unidades de alojamento que complementem os produtos turísticos estratégicos -Desenvolver e utilizar ferramentas tecnológicas de apoio à atividade turística, como as redes sociais e as aplicações móveis -Estruturar produtos turísticos que evidenciem as características diferenciadoras da região -Elaborar estratégias para captação de segmentos especializados -Criar uma oferta estruturada e multiproduto, combinando as atividades de turismo de natureza com o turismo cultural, de negócios, de saúde e bem-estar -Melhorar o nível de atendimento turístico

Fonte: Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014.

Quadro 7. Medidas públicas adotadas pela região no domínio da procura turística

Procura turística	
Objetivos	Medidas
<ul style="list-style-type: none"> -Sensibilização da população para a importância do bem receber -Aumento da visibilidade do destino e reforço do seu posicionamento estratégico nos principais mercados emissores, através de iniciativas de promoção externa e pesquisa de novos mercados -Conquista de mercados emergentes -Consolidação dos atuais mercados emissores 	<ul style="list-style-type: none"> -Participar em eventos direcionados para os produtos de interesse para a região em mercados estratégicos (Alemanha, Reino Unido, Dinamarca, Suécia, EUA e nacional) -Identificar e atrair novos mercados -Desenvolver estratégias de promoção e comunicação -Apoiar estudos que visem o conhecimento do mercado

Fonte: Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014

Quadro 8. Medidas públicas adotadas pela região no domínio do ordenamento turístico do território

Ordenamento turístico do território	
Objetivos	Medidas
-Preservação dos recursos existentes e da sustentabilidade do sector -Gestão dos impactos negativos do turismo -Criação de postos de trabalho na área turística -Aumento das receitas turísticas	-Promover a sustentabilidade ambiental juntos dos agentes turísticos -Incentivar a formação e qualificação dos recursos humanos e o empreendedorismo -Incentivar os profissionais do turismo a estudar outras línguas, em especial inglês, alemão e espanhol -Promover a região como um local propício à criação de negócios -Promover a consciência ambiental e as práticas amigas do ambiente

Fonte: Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014

Todas estas medidas são fundamentais para incentivar a competitividade da indústria turística e a coordenação da ação dos diferentes intervenientes do setor, contribuindo para a integração do turismo na economia regional e para a resolução dos problemas que este setor enfrenta, como a insularidade, a incompatibilidade com a tecnologia e a falta de qualificação profissional.

A insularidade e a dispersão geográfica são características que dificultam a tarefa de promover os Açores como um único destino, a coordenação entre os vários *stakeholders* do turismo e o alinhamento e planeamento da estratégia de médio-longo prazo, isto é, a “gestão conjunta e integrada da oferta” (Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia, 2014, p. 36). O distanciamento do Continente Português cria dependência do transporte aéreo, o que é um fator de desvantagem para a região, desmotivando os turistas pela relação preço-qualidade dos transportes aéreos (OTA, 2015a e 2015b).

Um dos principais fatores de sucesso do turismo é a promoção externa. Muitas das empresas ligadas ao turismo ainda não recorrem com frequência às Tecnologias da Informação e Comunicação para comunicar os seus produtos e serviços para o exterior e atrair os segmentos de mercado desejados. Numa época em que as redes sociais têm um papel cada vez mais importante no aconselhamento e na decisão de compra do consumidor, a utilização destas ferramentas poderá ter um impacto significativo no crescimento do setor, na qualificação da atividade turística e na tomada de medidas que visem a satisfação do turista e facilitem o processo de tomada de decisão.

Como temos vindo a referir, o turismo tem a capacidade de promover o desenvolvimento local, o crescimento equilibrado e a geração de riqueza e emprego nas regiões, não só nos serviços diretamente relacionados com o turismo, mas também noutros setores económicos e, como tal, é necessário incentivar a formação dos profissionais do turismo para que estes possam apresentar um serviço que corresponda às expectativas dos turistas. A região depara-se,

hoje em dia, com uma população pouco qualificada e pouco empreendedora (Governo Regional dos Açores, 2013-2016).

Os Açores são um destino de qualidade, que se guia por princípios como sustentabilidade e responsabilidade ambiental, económica e social, procurando a conservação dos recursos naturais e culturais e o crescimento controlado e sustentado do setor e de todos os atores que o compõem, sendo hoje reconhecido no mundo como um destino que cumpre os requisitos de Turismo Sustentável. Neste sentido, a organização da atividade turística, composta por diversos subsectores da economia, e a sua integração nos restantes setores económicos, permitirá o seu desenvolvimento, a geração de riqueza, o aumento da notoriedade do destino, o aumento do fluxo turístico, o desenvolvimento económico inteligente e o reforço do seu posicionamento como destino de natureza com um produto turístico integrado e segmentado assente em diversas atividades, bens e serviços.

1.4 Conclusão

O turismo é considerado uma área estratégica para o desenvolvimento da Região Autónoma dos Açores, a nível económico, social e ambiental, como confirma a Estratégia de Investigação e Inovação para a Especialização Inteligente (RIS3).

Sabemos que a oferta e a procura turísticas só fazem sentido quando todas as pessoas singulares, coletivas, públicas ou privadas criam as condições para que se dê a junção entre ambas. Neste âmbito, o turismo é um dos mais complexos setores da economia, pois envolve um conjunto alargado e distinto de bens e serviços, que devem funcionar em rede para que se crie uma oferta satisfatória e haja, conseqüentemente, procura. O turista procura essencialmente uma experiência de viagem única proporcionada por uma dada oferta. Partindo do pressuposto que a produção e o consumo turísticos ocorrem ao mesmo tempo, é fundamental o intercâmbio entre todos os fornecedores de serviços ligados ao turismo, o que permitirá responder às necessidades do turista, satisfazê-lo e fidelizá-lo.

No que diz respeito ao território insular dos Açores interessa saber que, neste domínio, a região tem a sua maior aposta no turismo de natureza, através da contemplação das suas paisagens e da realização de atividades que estão diretamente ligadas aos recursos naturais. A natureza é conjugada com outros produtos turísticos, como o turismo náutico, o *touring* cultural e paisagístico e a saúde e bem-estar, proporcionando uma oferta diversificada e capaz de captar segmentos de mercado distintos. É a conjugação dos recursos naturais, históricos e culturais, que cada uma das ilhas tem para oferecer, que torna este destino apelativo.

Por outro lado, todo o conhecimento possível sobre a procura turística revela-se significativo na adequação da oferta. Percebermos que o nosso mercado é tendencialmente nacional e só depois internacional, que, neste último, encabeçado pela Alemanha, se tem

verificado uma tendência de crescimento e que os proveitos totais e de aposento têm registado a mesma tendência, permitindo-nos adotar a estratégia mais acertada.

Outro aspeto a considerar na adequação da oferta prende-se com a identificação dos períodos de maior afluência à região, que se centram nos meses de verão, apesar de se ter registado uma diminuição da taxa de sazonalidade, em 2015. Da preferência pela época alta resultam limitações no que concerne à disponibilização de recursos humanos pelos prestadores de serviços turísticos, o que, por si só, já justifica uma estratégia de combate à sazonalidade na região.

Creemos que os Açores reúnem as condições para captar diferentes segmentos de mercado, sobretudo os que englobam os amantes da natureza, cuja consciência ambiental permitirá a sustentabilidade da região. A estratégia turística traçada pelas entidades governamentais para a região tem ido de encontro a este segmento de mercado, verificando-se o aumento do fluxo turístico na região.

No que se refere à procura por parte dos turistas com necessidades especiais, os dados disponibilizados sobre os passageiros que solicitaram serviços de apoio nos aeroportos dos Açores, embora limitados, indicam que, apesar deste segmento de mercado ter crescido no ano de 2015 comparativamente ao ano anterior, a procura continua a ser pouco representativa. Esta ocorrência pode condicionar o investimento neste segmento turístico. Pensamos que estes dados são justificados pelo facto de os Açores não possuírem inteiramente uma oferta adequada aos turistas com necessidades especiais.

CAPÍTULO II. Turismo acessível

Este segundo capítulo dedica-se ao turismo acessível e à sua definição, assim como a outros conceitos que lhe estão associados, tais como a deficiência, a acessibilidade e a caracterização dos turistas com necessidades especiais. Procuraremos também contextualizar o tema, em termos históricos e legais, e apresentar alguns casos de boas práticas no mundo.

Todas as pessoas devem ter a oportunidade de viajar e sair do seu local habitual de residência. Reunir condições para que isto seja possível para todos é uma questão de justiça social, uma mais-valia para os territórios visitados e para a sua população, assim como para os turistas que as visitam. Contudo, o turismo nem sempre é uma atividade acessível a todas as pessoas. Existem diversos elementos que limitam a experiência turística, principalmente no que se refere à acessibilidade para pessoas com necessidades especiais, impossibilitando-as de viajar e conhecer outros locais. Muitos destinos não reúnem as condições ideais no que respeita à acessibilidade, quer ao nível do ambiente físico, social, económico e cultural, quer ao nível da informação e comunicação. Esta falta de acessibilidade aos bens e serviços turísticos deve-se essencialmente à falta de conhecimento e informação nesta área, levando a que as pessoas não compreendam o potencial turístico dos visitantes com necessidades especiais. Na verdade, “o investimento dos agentes económicos do setor em estruturas acessíveis depende das expectativas de lucro e, nesse sentido, é fundamental reconhecer as vantagens económicas que podem estar associadas a este segmento da procura turística” (Devile, Garcia, Carvalho, & Neves, 2012).

De acordo com a Organização Mundial do Turismo, em 2010, a atividade turística mundial representou um volume de 935 milhões de pessoas. Estes dados permitem estimar que o volume do segmento do turismo acessível terá sido de 65 a 75 milhões, considerando que 7 a 8% correspondem a turistas com alguma limitação. (Turismo de Portugal, 2014, p. 7)

Incentivar o turismo acessível é criar um turismo de qualidade, com recursos e serviços acessíveis a todas as pessoas, quer sejam turistas ou cidadãos. Este equilíbrio só conseguirá ser alcançado quando todas as entidades públicas e privadas, todos os cidadãos e todas as instituições de ensino assumirem esse compromisso.

2.1 Enquadramento do conceito

O conceito de acessibilidade surgiu a par da luta pelos direitos das pessoas com deficiência. As leis, que ditam os direitos e os deveres de cada indivíduo, permitem que

vivamos pacificamente em sociedade e que não existam desigualdades e injustiças sociais. Contudo, as pessoas com deficiência, que têm obviamente necessidades diferentes daquelas que não têm qualquer limitação, nem sempre viram os seus direitos assegurados. Durante muito tempo, foram privadas de direitos sociais, que as impediram de trabalhar ou efetuar outras atividades essenciais ao seu bem-estar e à sua inclusão na sociedade.

Só na segunda metade do século passado começaram a ser discutidos os problemas e preconceitos associados à deficiência e incapacidade, motivadas, sobretudo, pelos profissionais de reabilitação que denunciaram a existência de barreiras arquitetónicas, urbanísticas e nos meios de transporte. Além destes dados denunciados e dos aspetos legislativos relacionados com a acessibilidade aos locais, era evidente a existência de outro fator que contribuía para a exclusão das pessoas com deficiência – a falta de oportunidades de trabalho e de educação. Começaram, então, a surgir algumas entidades que reuniram esforços para tornar os espaços acessíveis.

Em 1961, os Estados Unidos da América publicaram a primeira norma que se destinava exclusivamente à acessibilidade, prevendo a construção ou remodelação de espaços, se necessário. Contudo, não tendo esta norma um carácter obrigatório, continuaram a existir diversos casos em que as indicações nem sempre eram seguidas de forma voluntária. É, neste contexto, que surge, poucos anos mais tarde, uma lei que obriga à construção de edifícios acessíveis, em projetos financiados pelo governo, acompanhada por outros documentos legislativos, nos anos seguintes, que pretendiam a adaptação de espaços escolares e de trabalho. Em 1975, surge a Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, proclamada pelas Nações Unidas (ONU), com o intuito de proteger as pessoas com deficiências físicas e mentais para que estas pudessem desenvolver as suas capacidades e estar integradas na sociedade.

A discussão do tema acessibilidade atinge o seu auge na década de 80, aquando do surgimento do conceito de *Universal Design* (Desenho Universal), em 1985, que prevê a construção de ambientes que possam ser utilizados por todas as pessoas. Este conceito teve a sua origem, por um lado, na contestação das pessoas com deficiência que viam a sua mobilidade fortemente limitada e, por outro, devido à persistência de profissionais da construção, como arquitetos, engenheiros e *designers*, que não se conformavam com a falta de acessibilidade visível nos edifícios, visando uma maior democratização no acesso aos mesmos. O conceito de Desenho Universal tem como objetivo principal a simplificação e a melhoria da qualidade de vida e o conforto de todas as pessoas, através da conceção de estruturas acessíveis a todos, sejam pessoas com necessidades especiais ou não, ao menor custo possível. A conceção dessas estruturas assenta em sete princípios básicos, de acordo com Center for Universal Design (1997), citado por Devile (2003):

- Igualdade de uso: disponível para todos, independentemente das capacidades e habilidades individuais;
- Flexibilidade na utilização: adaptável às condições e preferências de cada indivíduo;
- Simplicidade e intuição: descomplicado e de simples compreensão, independentemente do conhecimento, aptidões e compreensão dos indivíduos;
- Perceção da informação: eficaz na transmissão da informação necessária, independentemente das condições ambientais e das características do indivíduo;
- Tolerância ao erro: seguro, eliminando riscos, erros ou elementos perigosos;
- Pouco esforço físico: eficiente na utilização sem exigir grandes esforços físicos;
- Tamanho e espaço: adequado em termos de espaço e tamanho, permitindo a mobilidade, interação e livre utilização.

Estes conceitos procuram melhorar o nível de vida de todas as pessoas, permitindo que os espaços e edifícios sejam utilizados por todos com pouco esforço e sejam adaptados a todas as incapacidades, isto é, fáceis de utilizar e simples de compreender. Os produtos, os serviços e os ambientes passam, desta forma, a poder ser utilizados por um maior número de pessoas (Turismo de Portugal, 2014).

...o desenho de produtos e ambientes que deverão ser usados por todas as pessoas da melhor forma possível sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado. O objetivo do conceito de desenho universal é o de simplificar a vida de todos, criando produtos, comunicações e edifícios que poderão ser utilizados por todos com um menor custo possível. O conceito de desenho universal tem como alvos pessoas de todas as idades, tamanhos e habilidades.

Center of Universal Design (2003), citado por Darcy (2006), p. 3

Ainda na década de 80, foi aprovada nova legislação que acrescentava às leis anteriores o acesso aos transportes públicos e a todos os espaços ao serviço dos cidadãos, como o *Americans with Disabilities Act*.

Em 2003, surgiu o conceito *European Concept of Accessibility* (ECA), resultado da cooperação de diversos estados europeus que pretenderam fomentar a acessibilidade na Europa, cujos objetivos passaram por reforçar a importância do conceito de Desenho Universal e rejeitar a divisão das pessoas pelo facto de sofrerem ou não de deficiência. Mais tarde, em 2006, foi adotada a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta convenção teve um papel muito importante no sentido em que veio acrescentar aos direitos já existentes um consenso entre a comunidade internacional, motivando a integração, dignidade,

liberdade e não-discriminação e promovendo os direitos humanos dos cidadãos com deficiência.

Em Portugal, o aspeto legal das acessibilidades ainda é relativamente recente, começando-se, contudo, a fazer alguns esforços no sentido de combater esta lacuna. A defesa dos direitos das pessoas com deficiência ou incapacidade encontra-se plasmada em diversos documentos normativos, no sentido de assegurar que as pessoas com deficiência e incapacidade gozem dos mesmos direitos dos demais cidadãos, isto é:

- Participação na vida política e pública;
- Participação na vida cultural, nomeadamente na arte, no desporto e no lazer;
- Igualdade no acesso à informação, que deverá ser fiável, detalhada, relevante, fácil de encontrar, perceber e aceder;
- Igualdade no acesso à educação, garantindo as mesmas oportunidades para todos;
- Criação de oportunidades de acesso ao emprego, orientação e formação profissional, garantindo a independência, a igualdade financeira e a participação ativa na sociedade;
- Garantia de acessibilidade aos edifícios, ruas e espaços exteriores;
- Garantia de acesso aos meios de transporte, como autocarros, carros, barcos e aviões, que deverão ser seguros e acessíveis a todos, incluindo-se aqui também o estacionamento;
- Igualdade no acesso aos cuidados de saúde;
- Integração na sociedade e acesso a todos os serviços de reabilitação;
- Acesso à lei e defesa dos direitos das pessoas deficientes, promovendo a igualdade e a não-discriminação;
- Proteção contra a violência e abuso;
- Desenvolvimento de investigações e estudos que busquem o bem-estar e a melhoria das condições de vida dos portadores de deficiência;
- Promoção de uma mudança de atitude para que a pessoa com deficiência seja aceite junto dos demais cidadãos.

Consideramos importante referir também outros documentos legislativos nacionais que remetem para a acessibilidade.

A defesa dos direitos das pessoas com deficiência tem início na Constituição da República Portuguesa com os seguintes artigos:

Art. 9º [alínea d)] – promove o bem-estar social e a qualidade de vida de todos os portugueses;

Art. 12º e 13º – proclamam os princípios da universalidade e da igualdade;

Art. 71º – diz que os cidadãos portadores de deficiência, seja esta física ou mental, devem gozar dos mesmos direitos dos demais cidadãos.

Em 2004, a lei 38/2004 – Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência, promove a igualdade de oportunidades no acesso à participação ativa na vida social, à escola, ao emprego e aos serviços e visa a eliminação de barreiras, através da alínea d) do artigo 3º.

O documento legislativo mais importante para a acessibilidade em Portugal surge no ano de 1997, com a publicação do Decreto-Lei nº 123/1997, que tinha como objetivo a eliminação das barreiras nas vias e nos espaços públicos. Entretanto, foi substituído pelo decreto-lei ainda hoje em vigor, o nº 163/2006, de 8 de agosto. Este vem substituir o nº 123/1997, em grande parte, por este não estar ajustado à realidade, ser ineficaz na apresentação de soluções, não apresentar grandes preocupações ao nível da fiscalização e possibilitar o não cumprimento das normas, aplicando sanções de valor reduzido. De forma a combater esta situação, o mais recente decreto-lei, publicado em 8 de agosto de 2006, vem definir os parâmetros de acessibilidade e o seu âmbito de aplicação, tendo em conta as normas fixadas na Constituição da República Portuguesa, e fixar as normas construtivas de acessibilidade em espaço físico, englobando os locais de interesse turístico, tais como unidades de alojamento, espaços com interesse cultural, artístico ou religioso, restaurantes, locais de divertimento noturno, zonas balneares, parques e jardins, espaços desportivos, portos, aeroportos e postos de informação turística.

As normas preveem a eliminação de barreiras a todas as pessoas e aplicam-se a todos os espaços e edifícios existentes, com prazo de adaptação até 2017, e futuros, excetuando os edifícios habitacionais particulares. Para os edifícios como os alojamentos, restaurantes ou estruturas de apoio ao turismo, são fixadas algumas normas técnicas, que podem ser divididas nos seguintes campos de análise:

- Espaços para estacionamento de viaturas;
- Percurso exterior acessível (do estacionamento à entrada) e todos os espaços exteriores;
- Percurso interior acessível (da entrada à receção) e todos os espaços interiores, incluindo portas de entrada/saída, patamares, galerias, corredores, escadas, rampas, elevadores e dispositivos mecânicos de elevação;
- Balcões de atendimento;
- Equipamentos automáticos, como parquímetros e caixas multibanco;
- Quartos.

Além da legislação supra mencionada, têm sido publicados alguns diplomas que evidenciam a crescente preocupação com as questões de acessibilidade, como o Decreto-Lei nº 39/2008, que estabelece o Regime Jurídico de Instalação, Exploração e Funcionamento

dos Empreendimentos Turísticos, que obriga a “cumprir as normas técnicas de acessibilidade em todos os espaços comuns e em pelo menos parte das unidades de alojamento” (Instituto Nacional para a Reabilitação (INR), 2010, p. 65), salvaguardando os casos em que existe uma barreira técnica ou custos desproporcionais.

Conforme já referido, as pessoas com deficiência eram praticamente excluídas da sociedade e encaradas como pessoas doentes, incapazes de sair de casa, de se formar, de trabalhar, de usufruir de atividades ao ar livre e de ter a mesma qualidade de vida que as restantes pessoas que não sofrem de qualquer incapacidade, não sendo, assim, encaradas como potenciais turistas. Este fator afetou não só as pessoas com necessidades especiais, que não viram as suas necessidades de lazer satisfeitas, mas também o próprio setor do turismo, que não viu neste segmento uma aposta e uma oportunidade para crescer e desenvolver a qualidade da oferta.

O conceito de Turismo para Todos foi referido, pela primeira vez, na Declaração de Manila, em 1980, elaborada pela OMT (Domingues e Carvalho, 2013). O Código Mundial de Ética do Turismo (OMT, 1999, p.2), também faz referência ao turismo acessível a todos, mencionando que uma das finalidades deste Código é exatamente “promover um turismo responsável e sustentável, acessível a todos no quadro do direito que qualquer pessoa tem de utilizar o seu tempo livre em lazer ou viagens”. No entanto, apesar deste avanço, no reconhecimento do turismo como um direito para todos, isto é, para todas as pessoas, de todas as idades, quer sofram ou não de deficiência, mobilidade condicionada ou qualquer outra incapacidade, a realidade da prática turística, decorridos todos estes anos, ainda continua a apresentar muitos obstáculos para a efetivação deste direito.

De acordo com Darcy (1998), citado por Devile et al. (2012), o turismo acessível a todos define-se como o conjunto de serviços e infraestruturas que conseguem responder às necessidades dos turistas com incapacidade, possibilitando o usufruto da viagem, dos equipamentos, dos meios de transporte e dos sistemas de comunicação e informação, sem inconvenientes, garantindo as mesmas oportunidades a todos. De acordo com INR (2010) “pode ser definida como a capacidade do meio de proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata, permanente e o mais autónoma possível”.

Ser acessível é dar a mesma oportunidade a todos, sem que se tenha de recorrer a ajudas de terceiros. É dar os mesmos direitos a todas as pessoas e fomentar a justiça e a igualdade sociais. Um local acessível sê-lo-á tanto para os visitantes, como para a comunidade local, onde os idosos, as mulheres grávidas, as crianças, os sujeitos com lesões temporárias, os obesos, as pessoas que transportam carrinhos de bebé ou bagagens pesadas serão também beneficiados. Esta é uma atividade que deve ser partilhada por diferentes pessoas no mesmo espaço e ao mesmo tempo, conforme afirmam Mendes e Paula (2008), citados por Nunes (2011, p. 12), “Para que o turismo represente uma parte do desenvolvimento e bem-estar

integral das pessoas com deficiência, ele precisa ser realizado no mesmo espaço em que convivem as pessoas sem deficiência”.

Quer se fale de igualdade, justiça, dignidade, integridade, não-discriminação, cidadania, cultura, educação, formação, emprego, acessibilidade a espaços físicos e a meios de transporte, cuidados de saúde, integração social e económica, igualdade financeira, lei, defesa e proteção, todas os cidadãos devem usufruir dos mesmos direitos. A atividade turística, o acesso aos bens e serviços turísticos, à informação e à comunicação e o usufruto das experiências turísticas da forma mais autónoma possível são igualmente direitos de todos, independentemente do seu grau de incapacidade, de acordo com o Código Mundial de Ética do Turismo (OMT, 1999). Cabe ao Estado Português a criação de condições para que estes direitos se estendam a todos os cidadãos. A recusa ou impedimento do acesso a ambientes, a bens ou serviços, incluindo os turísticos, e a criação de barreiras à acessibilidade é tido como um fator de discriminação e punição, conforme se refere nos documentos legais referidos anteriormente.

2.2 Principais domínios

No contexto da saúde, a Organização Mundial da Saúde (2004, p. 13) considera que a deficiência pode ser definida como “problemas nas funções ou nas estruturas do corpo, tais como, um desvio importante ou uma perda”. Estes desvios ou perdas limitam a ação dos sujeitos, que sentem dificuldades ao realizar certas tarefas do dia-a-dia e restringem a sua participação na sociedade.

De acordo com Ochoa (2015), não é correto falar em “pessoa deficiente”, pois este termo qualifica a pessoa pela sua deficiência e não pela atribuição de uma deficiência àquela pessoa, sendo “pessoa com deficiência” o termo mais correto e aquele que adotamos ou seus sinónimos no decorrer deste trabalho.

As pessoas com deficiência podem sofrer de deficiências isoladas ou combinadas, que podem ser físicas ou cognitivas, definitivas ou temporárias. Neste último caso, incluem-se as pessoas que, não sofrendo de qualquer deficiência permanente estão temporariamente incapacitadas, vivendo uma situação que as impossibilita de interagir com o meio da mesma forma, por exemplo, as mulheres grávidas, as pessoas com mobilidade reduzida temporária ou os idosos.

Segundo consenso internacionalmente existente, quando, em consequência de algum mal, o ser humano é vítima de um certo impedimento da ordem física, por exemplo, temos a instalação de uma deficiência. Essa deficiência poderá levar ou não a uma incapacidade, ou seja, a uma situação de desvantagem, de inferioridade.

(Carmo (1991), citado por Carvalho, 2012, p. 441)

As deficiências estão divididas em diversos tipos, segundo a Organização Mundial de Saúde:

- Deficiência cognitiva: quando há uma limitação da atividade intelectual, que surge antes dos 18 anos, devido a um fator genético ou a um traumatismo craniano, havendo uma grande dificuldade na realização de tarefas que implicam esforço mental. As pessoas com deficiência mental têm pelo menos duas ou mais habilidades afetadas, entre elas a comunicação, a compreensão ou a memória;
- Paralisia cerebral: é uma lesão cerebral que afeta o sistema nervoso central em mais do que uma área, condicionando os movimentos e a postura. O cérebro é afetado na sua fase de desenvolvimento, seja antes, durante ou após o nascimento. A paralisia cerebral pode ser ligeira, trazendo dificuldades no andar, na fala ou na mobilidade dos membros, ou grave, levando a uma total dependência. Ter paralisia cerebral não está diretamente relacionado com a deficiência mental, esta poderá ou não existir, de acordo com o grau das lesões cerebrais ou a falta de utilização das habilidades mentais;
- Deficiência motora: alteração no corpo que condiciona totalmente ou parcialmente a atividade físico-motora de um indivíduo, limitando o funcionamento dos membros superiores ou inferiores, que poderão estar afetados ou totalmente paralisados. Este tipo de lesões pode ter várias origens, como genética, complicações na gestação ou no nascimento, paralisia cerebral, vírus ou bactérias, traumatismos, acidentes ou amputação de membros;
- Deficiência auditiva: refere-se aos sujeitos que sofreram uma perda de audição, que poderá ser total quando não há captação de qualquer som ou parcial quando há a capacidade de ouvir, mas com algumas limitações ou com o auxílio de um aparelho auditivo. Pode ter origem congénita ou ser adquirida devido a uma doença ou a uma lesão. Apesar de haver um grande esforço por parte das comunidades na evolução e na divulgação da Língua Gestual, principalmente nas escolas e nas televisões, a comunicação continua a ser o maior desafio para as pessoas surdas na sua vida diária;
- Deficiência visual: há uma perda ou uma redução da capacidade visual num olho ou em ambos os olhos. Esta deficiência pode ter origem já à nascença ou pode ser adquirida ao longo da vida, devido a traumas ou ao envelhecimento. O nível de baixa visão é variável, dividindo, assim, a deficiência em dois grupos: cegueira, quando há a perda total da visão e é necessário recorrer ao sistema de escrita e leitura Braille, e baixa visão, quando há a possibilidade de visualizar através da ampliação de textos ou com recurso a instrumentos de auxílio à visão.

Sendo a Europa um continente que reúne os principais países emissores de turistas para a Região Autónoma dos Açores, apresentamos no Quadro 9 dados relativos às pessoas com deficiência na Europa. A partir deste quadro, podemos verificar que o número de pessoas com deficiência na Europa, em 2012, era bastante elevado, principalmente na Alemanha (16,9%), Dinamarca (18,2%), Holanda (16,2%), Hungria (17%), Lituânia (15,4%), Noruega (20,1%) e Reino Unido (17,8%).

Quadro 9. População europeia entre os 15 e os 64 anos que sofre de deficiência ou incapacidade por país relativa ao ano de 2012 (%)

País	2012
Alemanha	16,9
Áustria	11,5
Bélgica	15,2
Bulgária	13,5
Chipre	10,2
Croácia	*
Dinamarca	18,2
Eslováquia	14,3
Eslovénia	12,2
Espanha	11,3
Estónia	13,9
Finlândia	14,6
França	11,1
Grécia	9,1
Holanda	16,2
Hungria	17,0
Irlanda	*
Islândia	14,7
Itália	6,1
Letónia	14,6
Lituânia	15,4
Luxemburgo	14,0
Malta	8,0
Noruega	20,1
Polónia	11,7
Portugal	8,7
Reino Unido	17,8
República Checa	7,6
Roménia	10,3
Suécia	13,0
Suíça	*

*Sem dados disponíveis.

Fonte: Eurostat, 2015

O Recenseamento Geral da População de Portugal, efetuado em 2001, apresentou dados que revelam que 6,1% dos residentes em Portugal sofria de algum tipo de deficiência, sendo a percentagem mais elevada no género masculino com 6,7% e 5,6% no género feminino. Em

2001, encontrávamos em Portugal uma maior incidência nas deficiências motoras e visuais, conforme Quadro 10.

Quadro 10. População portuguesa com deficiência segundo o tipo, em 2001 (%).

Deficiência	%
Motora	1,5
Visual	1,6
Auditiva	0,8
Mental	0,7
Paralisia cerebral	0,1
Outra	1,4

Fonte: INE, 2001.

Os censos realizados em 2011, em Portugal, ao invés de mostrarem a população com deficiência, utilizaram uma abordagem centrada nas incapacidades, resultantes da interação do sujeito com o meio². Esta operação censitária centrou-se, assim, na análise das dificuldades na realização de seis tarefas diárias, nomeadamente: compreender/fazer-se compreender, ver, ouvir, andar, memória/concentração e tomar banho/vestir-se. Os dados recolhidos durante estes censos indicam que aproximadamente 17,8% da população com uma idade superior ou igual a 5 anos diz ter dificuldade em concretizar uma das seis atividades diárias, sendo este valor mais concentrado no género feminino (20,6%), inclusivamente quando a análise incide sobre a população com 65 anos ou mais, que totaliza 55,1% neste mesmo género (INE, 2011).

Independentemente de se centrar abaixo dos 65 anos ou não, a maior dificuldade apontada é no andar, com 25% na população entre dos 5 anos ou mais e com 27% na população com mais de 65 anos.

De acordo com a OMS (2011), 15% da população tem uma deficiência, mais de mil milhões de pessoas, representando “um aumento de 5% em relação às últimas estimativas, datadas de 1970” (Turismo de Portugal, I.P., 2014, p. 11), sendo considerado como um mercado emergente, na perspetiva da CDITR (2003), citada por Darcy (2006). Os fatores que motivam esta emergência traduzem-se no crescente envelhecimento da população, comprovado através de “estudos [que] preveem que no ano de 2050, 22% da população [europeia] tenha menos de vinte anos e cerca de 40% tenha mais de 65 anos” (Teles, 2009, citado por Jardim, 2014, p. 17) e no “aumento dos acidentes de trabalho e de tráfico, a degradação das condições ambientais, o aparecimento de novas doenças, como a esclerose, e outras razões puramente genéticas” (Arcos, 2009, p. 73).

² Foi alterado o método de análise das incapacidades, que passou a considerar as dificuldades na realização de atividades diárias por parte da população, de acordo com as recentes recomendações do *Washington Group on Disability Statistics* (Devile, 2014).

No quadro nacional, o envelhecimento da população tem vindo a assumir valores preocupantes. Regista-se um aumento bastante elevado do índice de envelhecimento, que, em 2001, registava 102, agravando-se, em 2011, para 128, querendo isto dizer que por cada 100 jovens (população com menos de 15 anos), existem 128 idosos (INE, 2011). Os Açores e a Madeira, pelo contrário, apresentam os índices de envelhecimento mais baixos de Portugal, registando um índice de 73 nos Açores e de 91 na Madeira.

De acordo com os Censos 2011, elaborados pelo INE, a população idosa nacional com 65 anos ou mais cresceu em cerca de 3%, enquanto a população jovem decresceu em cerca de 1% nos últimos anos, conforme se pode observar na Figura 9.

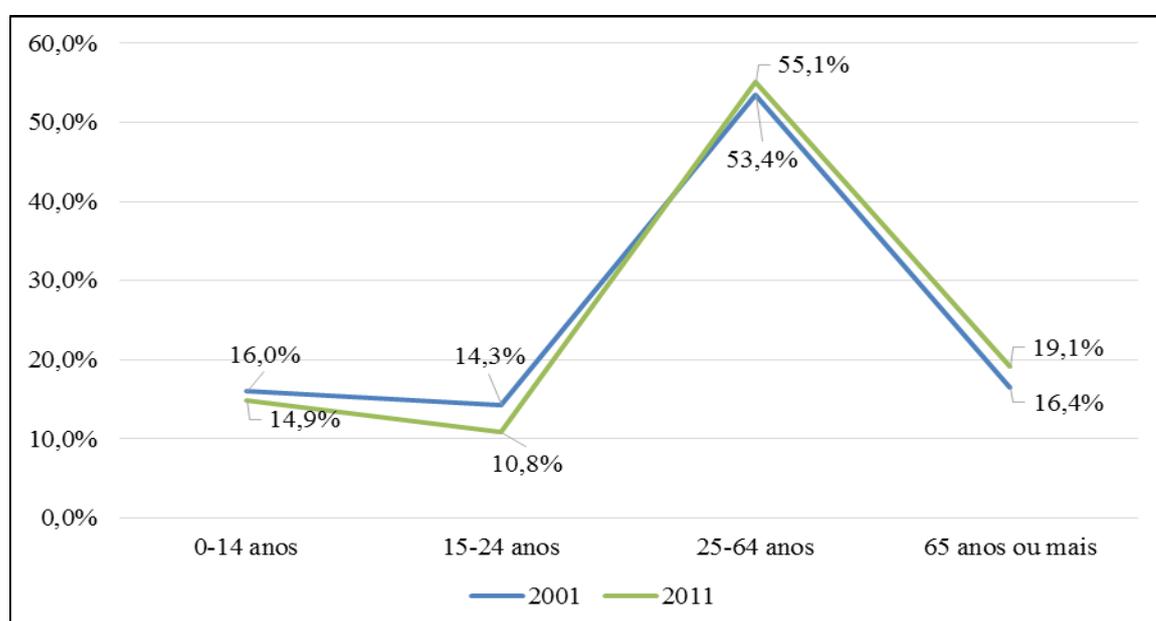


Figura 9. Variação da estrutura etária da população em Portugal, do ano 2001 para o ano 2011 (%).
Fonte: INE, 2011.

Como podemos verificar na Figura 10, no que se refere às necessidades específicas, de acordo com os Censos 2011, é na população idosa que se fazem sentir com mais evidência, registando uma grande percentagem quando falamos em dificuldades visuais, auditivas, de mobilidade, memória e concentração, compreensão e na realização de tarefas diárias, como a higiene pessoal.

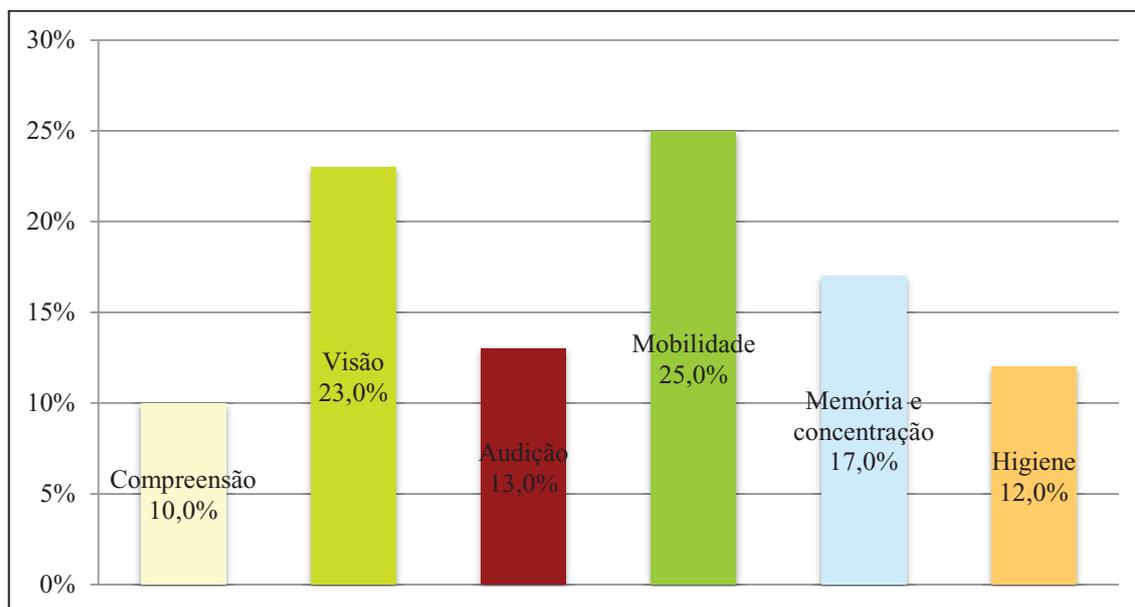


Figura 10. Dificuldades na realização de atividades diárias por parte da população portuguesa idosa (%).
Fonte: INE, 2011.

As barreiras à atividade turística acessível podem assumir diversas formas (Trindade, 2004): podem ter origem na própria pessoa e nas limitações físicas ou cognitivas que são impostas pela sua doença (intrínsecas); podem estar relacionadas com a forma como a pessoa se relaciona com as restantes, como encara as suas dificuldades perante os outros e o ambiente e a perceção das informações que lhe são previamente fornecidas (interativas); e, podem ser barreiras impostas pela sociedade, pelas pessoas com quem estabelece algum tipo de relação e pelo ambiente físico que a rodeia (extrínsecas).

No domínio das barreiras extrínsecas, Sasaki (2003), citado por Carvalho (2012), identifica diversos tipos, das quais se destacam:

- Aspectos arquitetónicos e urbanísticos, que podem ser encontrados nas vias e espaços públicos ou nos edifícios públicos e privados. Estes impedem um indivíduo de se movimentar livremente, limitando o acesso a pessoas com dificuldades motoras;
- Aspectos comunicacionais, isto é, barreiras que limitam e prejudicam a comunicação e o entendimento. É aqui que as pessoas com deficiências visuais e auditivas encontram as maiores dificuldades e veem todos os aspetos da sua vida em sociedade condicionados;
- Aspectos instrumentais, que não permitem que haja uma utilização igualitária dos objetos e utensílios de trabalho ou de lazer;
- Aspectos legislativos, que não contemplam as necessidades das pessoas com deficiência e podem levar à sua desintegração na sociedade.

Um território será acessível quando cumprir com determinados requisitos que visem facilitar a vida de todas as pessoas que nele residam, trabalhem ou viajem, procurando eliminar as diversas barreiras existentes. Cabe aos governos tomar medidas no que se refere à legislação, à sua implementação, cumprimento e fiscalização, através da criação de normas que visem a melhoria das condições de acessibilidade para os turistas com necessidades especiais e para os residentes. Este contexto realça a necessidade de se desenvolverem meios para incentivar a cooperação entre os organismos que trabalham com pessoas com necessidades especiais, quer do setor público, quer do setor privado e envolvendo também as pessoas com necessidades especiais e as associações de turismo (Devile, 2014).

São inúmeras as medidas que podem ser adotadas. Referimos, de seguida, algumas medidas a ter em conta na promoção de uma maior acessibilidade, de acordo com Carvalho (2012):

- Vias públicas:
 - Construção de sistemas de circulação acessíveis e iluminados com pavimentos tácteis equipados com material seguro, estável e antiderrapante;
 - Nivelção das calçadas dos passeios, sem espaços entre as pedras e com uma largura que permita a passagem de uma cadeira de rodas e com rampas que possibilitem a travessia dos peões;
 - Identificação dos espaços destinados ao estacionamento de viaturas de pessoas com deficiência, junto às vias públicas, com o Símbolo Internacional de Acesso (quadrado azul sobreposto num fundo branco com uma imagem de um utilizador de cadeira de rodas). Além do espaço destinado à viatura, todos os locais de estacionamento devem possuir uma margem extra para entrada e saída da viatura.
- Edifícios:
 - Disponibilização de sistemas de circulação acessíveis e sem obstáculos nas entradas e interiores dos edifícios;
 - Substituição dos desníveis por uma rampa com inclinação adequada para os utilizadores de cadeiras de rodas, uma plataforma elevatória ou um elevador;
 - Disponibilização de acesso facilitado aos elevadores, escadas rolantes, telefones públicos, caixas multibanco e casas de banho;
 - Construção de balcões de atendimento com uma altura que permita a aproximação dos utilizadores de cadeiras de rodas;
 - Adaptação das instalações sanitárias e respetivos pavimentos;
 - Elaboração de plano de segurança para situações de emergência.
- Meios de transporte:
 - Disponibilização de uma rede de transportes públicos acessíveis que ligue os principais edifícios e serviços da cidade;

- Equipamento das paragens dos autocarros com informação adaptada a pessoas com deficiência auditiva e visual;
- Disponibilização de plataformas que permitam o acesso ao interior do transporte;
- Identificação e reserva de lugares para pessoas com deficiência ou com dificuldades de mobilidade;
- Garantia de espaços disponíveis para a livre deslocação de uma cadeira de rodas;
- Criação de boas condições de acessibilidade para o embarque, desembarque e permanência das pessoas com necessidades especiais nos meios de transporte marítimos e aéreos.
- Comunicação e informação:
 - Adaptação dos meios de comunicação e informação, que devem ser de fácil entendimento para as pessoas que têm dificuldades de aprendizagem, concentração e compreensão;
 - Elaboração de materiais informativos adaptados a pessoas com deficiência visual e auditiva com figuras em relevo, informação em Braile, som ou letras aumentadas;
 - Construção de *websites* e documentos eletrónicos com a possibilidade de serem aumentados através da lupa;
 - Identificação de espaços e acessos para pessoas com deficiência com o Símbolo Internacional de Acesso.
- Recursos humanos e comunidade:
 - Sensibilização de toda a população para a igualdade entre todas as pessoas;
 - Formação dos profissionais do turismo e de todos os sectores que possam estar relacionados com a atividade turística, relativamente aos aspetos legais e às necessidades das pessoas com deficiência;
 - Formação dos profissionais de turismo em Linguagem Gestual.
- Atividade turística:
 - Elaboração de programas de turismo acessíveis a todos;
 - Adaptação de espaços que estão diretamente ligados à experiência turística, como spas; portos, aeroportos, transportes públicos e respetivas paragens; locais de visita e espaços dedicados ao entretenimento e às atividades socioculturais; percursos pedestres; pavilhões de desporto; espaços comerciais, cafés e restaurantes; unidades de alojamento; espaços destinados ao culto religioso; parques de estacionamento e casas de banho públicas.

Como vimos, a acessibilidade não está condicionada ao acesso aos locais e à existência de barreiras físicas, estando, de acordo com Jardim (2014), também presente na possibilidade de acesso à informação e à comunicação interpessoal, escrita e visual (Jardim, 2014). Caixas multibanco acessíveis, ementas de restaurantes com sistema Braile, programas de televisão

com interpretação de língua gestual são apenas alguns exemplos que facilitam a vida das pessoas que têm necessidades especiais, dando iguais oportunidades a todos os cidadãos e proporcionando o acesso aos mesmos recursos. Destacamos ainda a necessidade de se realizarem estudos sobre a acessibilidade, de forma a minimizar os impactos negativos e maximizar os positivos, criar incentivos à melhoria das acessibilidades e eliminação de barreiras e promover apoios para a adaptação de espaços, edifícios e equipamentos públicos ou privados.

A falta de acessibilidade nos espaços físicos e na comunicação, as atitudes negativas, associadas aos preconceitos e à ignorância relativamente às necessidades destas pessoas e à forma como devemos lidar e interagir com elas, para além de criarem desconforto e afetarem a qualidade dos serviços, condicionam toda a experiência turística (Carvalho, 2015).

Nesse sentido, a implementação de espaços e práticas turísticas acessíveis assume grande importância no desenvolvimento das políticas turísticas, como refere o secretário-geral da OMT, Taleb Rifai:

A acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável. É uma questão de direitos humanos e também uma oportunidade de negócio excecional. Acima de tudo, temos que começar a compreender que o turismo acessível não é bom apenas para as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, é bom para todos.

(citado por OMT, 2014, p. 19)

Mesmo assim, persiste ainda a ideia de que o investimento nas acessibilidades não traz retorno, não sendo a acessibilidade dos espaços encarada como uma vantagem competitiva, mas como um custo desnecessário.

Tem sido feito um grande trabalho no sentido de mudar mentalidades e de mostrar que o turismo acessível poderá ser um fator de vantagem para os destinos. Os *stakeholders* do setor turístico já começam a reconhecer a necessidade de se desenvolverem estudos na área do turismo acessível para se perceber qual a dimensão deste mercado e de que forma se podem proporcionar experiências agradáveis a estes turistas (Darcy, 2006).

De acordo com Darcy (2006), o turismo acessível traz desafios associados aos seguintes aspetos:

- Reconhecimento da dimensão e da potencialidade deste mercado. Este é um mercado com grandes previsões de crescimento, essencialmente devido ao crescente envelhecimento da população, como já referimos, à diminuição das taxas de fertilidade e ao aumento da esperança média de vida (Buhalis, Eichhorn, Michopoulou, & Miller,

2005), ao avanço tecnológico, que trará cada vez mais soluções que ajudem a responder às necessidades das pessoas com deficiência, nomeadamente na obtenção de informação e na melhoria e adaptação dos serviços turísticos, mas também porque as leis contra a discriminação irão proporcionar, cada vez mais, a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, resultando no aumento dos seus rendimentos. Esta fonte revela ainda que a grande maioria da população deficiente viajaria mais se a oferta se adequasse melhor às suas necessidades em todo o processo da viagem;

- Comparação dos padrões de turismo das pessoas com deficiência aos daquelas que não têm qualquer deficiência. As pessoas com deficiência viajam menos que as restantes pessoas, no entanto, a razão principal não são as suas limitações físicas, mas sim as limitações impostas pela sociedade, as barreiras que são construídas e que dificultam o usufruto da experiência turística;
- Disponibilização de informação no planeamento da viagem. A informação disponibilizada pelos agentes de viagens e entidades de promoção turística é uma questão primordial para o turismo acessível, contudo, não é suficiente, neste momento, para satisfazer as necessidades destas pessoas, que optam por não viajar simplesmente ou fazê-lo apenas para destinos que lhes forneçam a informação necessária ao planeamento da sua viagem. A falta de informação relativa aos transportes, alojamento e atrações acaba por afetar a sua experiência turística, criando adversidades e situações inesperadas. As maiores fontes de informação destas pessoas são o boca-a-boca, a família, os amigos e a sua experiência anterior (Darcy, 1998, e Turco, Stumbo & Garncarz, 1998, citados por Darcy, 2006), mas existe a necessidade de se efetuarem estudos que revelem quais as fontes de informação preferíveis para estas pessoas e que tipo de informação deve ser utilizado. As pessoas com deficiência tendem a efetuar um planeamento metódico da sua viagem, de forma a evitar constrangimentos e momentos desagradáveis;
- Segmentação do mercado. As pessoas com deficiências não são encaradas, neste momento, como um segmento de mercado do turismo. Estas pessoas têm necessidades específicas e, dentro de cada deficiência, existem necessidades muito distintas, uma pessoa com mobilidade reduzida não tem as mesmas necessidades que uma pessoa com dificuldades auditivas, por exemplo. É necessário identificar estas necessidades e segmentar a oferta;
- Criação de legislação na atividade turística. A legislação antidiscriminação poderá ter um impacto significativo no desenvolvimento da atividade turística para pessoas com necessidades especiais;
- Desenvolvimento de estudos na área do turismo acessível. Não existem muitos estudos centrados nos turistas com deficiência, o que vemos, normalmente, são apenas suposições. Darcy (2006) apresenta-nos o estudo de Foggin (2000), que conclui que, apesar das incapacidades e limitações, o desejo de viajar destas pessoas não se altera,

pelo que continuam a ter a mesma vontade de viajar que as restantes pessoas e que o turismo de lazer tem um grande impacto na sua vida.

O mesmo autor diz-nos ainda que, de acordo com Packer e Carter (2005), para além destes aspetos é necessário ainda:

- Evidenciar o valor do turismo acessível para a economia a fim de se criem mecanismos de apoio a esta atividade;
- Incentivar as pessoas com deficiência a envolverem-se ativamente nas questões do turismo acessível;
- Melhorar o acesso à informação, para que esta seja atualizada, regular e de qualidade;
- Fomentar o intercâmbio e a troca de experiências entre países;
- Aplicar o conceito de Desenho Universal nas novas infraestruturas turísticas e criar incentivos para os operadores turísticos que promovam a acessibilidade do destino;
- Criar um sistema nacional de acreditação do turismo, que inclua não só os aspetos físicos, mas também a formação dos profissionais de turismo, de forma a melhorar as suas atitudes, o seu conhecimento e as suas habilidades quando lidam com turistas deficientes;
- Incentivar a pesquisa e a investigação na área do turismo acessível, através da atribuição de bolsas de estudo;
- Compilar os estudos existentes numa única fonte e fornecê-los às associações responsáveis pelo turismo e aos operadores turísticos;
- Criar percursos acessíveis, envolvendo entidades públicas e privadas.

Todos os turistas são diferentes e apresentam características únicas, que estão relacionadas com as suas vivências. Os turistas com necessidades especiais também têm os seus próprios gostos e desejos, os quais aliados à sua condição incapacitante, desencadeiam necessidades e comportamentos muito específicos, que poderão permitir que se atenuem certas dificuldades do turismo regional, como a sazonalidade. Este facto deve-se a uma maior predileção pelas viagens durante a época baixa, devido ao menor fluxo de turistas, evitando a confusão e as multidões.

Este segmento de turistas pode ser também extremamente importante na fidelização com o destino, pois tenderá a repetir a visita num local que lhe pareça confortável e que lhe proporcione uma experiência segura e agradável, dada a dificuldade em encontrar destinos que consigam responder às suas necessidades específicas.

As necessidades sentidas por portadores de deficiência obrigam, regra geral, a que se façam acompanhar nas suas viagens por pessoas que lhes prestem auxílio, gerando um efeito multiplicador no fluxo turístico (Buhalis, Eichhorn, Michopoulou, & Miller, 2005).

O turismo acessível apresenta também diversas vantagens. Conforme apresenta o documento do Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPD, 2007), favorece a participação ativa de todas as pessoas na sociedade e, conseqüentemente a sua integração na sociedade, promove a igualdade de oportunidades, cria melhores condições de segurança e conforto em todos os espaços e serviços e permite que todas as pessoas possam viver de forma autónoma e independente.

Tornar o turismo acessível a todos é uma exigência que se impõe, de forma a promovermos a igualdade entre todas as pessoas. Ter uma deficiência não é o mesmo que ser incapaz e a sociedade deve oferecer alternativas para que a deficiência não se traduza numa incapacidade. Por outro lado, os países devem adequar-se às necessidades e às exigências do mercado, de forma a tornarem-se mais competitivos.

Para integrar o turismo acessível, a Região Autónoma dos Açores tem de atuar num diferente leque de setores, que passam pela adequação dos espaços físicos, pela acessibilidade das atividades de animação turística, pela disponibilização de informação, um elemento fundamental para o planeamento das viagens das pessoas com deficiência na perspetiva de Darcy (2006), e ainda na sensibilização para a melhoria das competências de atendimento dos profissionais do setor e hospitalidade da população. Estas medidas deverão envolver todos os atores do turismo regional, tanto a nível privado como público e até a própria sociedade.

2.3 Necessidades dos turistas com mobilidade reduzida

A mobilidade reduzida é uma das maiores condicionantes quando se fala nas barreiras ao desenvolvimento turístico acessível (Darcy, 2006).

A mobilidade reduzida pode ser originada por diversas deficiências, sendo a deficiência física a que porventura produz um maior efeito condicionante na mobilidade dos indivíduos (Devile, 2003). As pessoas com deficiência física continuam, ainda hoje, a enfrentar grandes obstáculos na realização de tarefas diários, o que tem impacto negativo na sua qualidade de vida e na busca de realização pessoal.

A deficiência motora é uma limitação que afeta a mobilidade, a coordenação motora, a destreza, o equilíbrio e o controlo das ações do corpo. Esta disfunção pode ter um carácter temporário ou definitivo, de acordo com a causa e a gravidade das lesões, que podem ter origem congénita ou adquirida e resultar de anomalias do Sistema Nervoso Central (neurológicas), alterações nos músculos (neuromusculares), transtornos na estrutura óssea (ortopédicas) ou de nascimento (congénitas). O tipo de deficiência motora varia de acordo com a parte do corpo que está afetada, adquirindo as seguintes designações, de acordo com a OMS (2009), citada por Monteiro (2012):

- Monoplegia: paralisia num único membro do corpo, que poderá ser um braço (monoplegia de membro superior) ou uma perna (monoplegia de membro inferior);
- Hemiplegia: paralisia em metade do corpo, do lado esquerdo ou do lado direito;
- Paraplegia: paralisia dos membros inferiores;
- Tetraplegia: paralisia de todos os membros do corpo;
- Amputação: remoção de um membro do corpo.

As causas da deficiência motora são diversas. A paralisia cerebral é uma delas e pode ter origem em complicações antes, durante ou após o parto, através de infeções, consumo de drogas por parte dos pais, desnutrição materna, hemorragias, lesões cerebrais, desnutrição, meningite, entre outros, sendo uma lesão irreversível em uma ou mais partes do cérebro. Também poderá dar origem a este tipo de deficiência física os acidentes vasculares cerebrais, aneurismas ou tumores cerebrais, acidentes, quedas, doenças degenerativas, malformações congénitas ou doenças hereditárias.

Às pessoas que sofrem de uma limitação motora definitiva, acrescentam-se as com mobilidade reduzida temporária e as que sofrem de outras deficiências como a visual e a auditiva. De acordo com o Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto, as pessoas com mobilidade reduzida podem ser “pessoas com cadeira de rodas, pessoas incapazes de andar ou que não conseguem percorrer grandes distâncias, pessoas com dificuldades sensoriais, tais como as cegas ou surdas, e ainda aquelas que, em virtude do seu percurso de vida, se apresentam transitoriamente condicionadas, como as grávidas, as crianças e os idosos”. Além destes, alguns autores consideram as pessoas que transportam carrinhos de bebé, crianças pequenas ou bagagens pesadas.

Tendo em conta o acima exposto, podemos afirmar que a mobilidade reduzida não se estende apenas às pessoas com deficiência motora, mas também àqueles que, por alguma razão, podem ver a sua mobilidade afetada por algum tempo, sendo, portanto, a acessibilidade uma preocupação que deve ser comum a todas as pessoas.

Dependendo do fator que deu origem à disfunção, as pessoas com mobilidade reduzida podem apresentar dificuldades a diversos níveis. Algumas surgem logo nas primeiras aprendizagens, devido à falta de atenção, concentração, expressão, compreensão, perceção e organização da informação e traduzem-se em problemas de fala, leitura e no tempo de elaboração de certas atividades. Em termos sociais, verificam-se também algumas condicionantes motivadas por preconceitos, discriminação, comportamentos ofensivos ou falta de conhecimento. Estes fatores podem provocar problemas emocionais nas pessoas com deficiência ou incapacidade por se sentirem excluídas da sociedade.

De acordo com o Turismo de Portugal (2014), as principais dificuldades das pessoas com mobilidade reduzida estão, de acordo com o Turismo de Portugal, I.P. (2014), nas barreiras

físicas, no acesso a transportes públicos e a locais, como casas de banho, lojas, restaurantes, bares, atrações turísticas e outras estruturas, como balcões de atendimento e caixas multibanco, na falta de autonomia nas tarefas diárias e no transporte de objetos.

A movimentação das pessoas com problemas motores é auxiliada por equipamentos especiais, como bengalas, canadianas, andarilhos, cadeira de rodas, próteses, entre outros. Estes equipamentos requerem espaço para que a deslocação seja possível com a menor dificuldade possível, por isso, existem medidas padrão definidas. Essas dimensões, que variam de acordo com o equipamento utilizado, estão apresentadas no Quadro 11.

Quadro 11. Dimensões necessárias para os sujeitos com mobilidade condicionada (metros).

Condicionante/equipamento	Dimensão
Cadeira de rodas	0,55-0,70
Bengala	0,75
Andarilho	0,85-0,90
Muletas	0,95-1,20
Gravidez	0,75
Carrinho de bebé	0,75
Obesidade	0,80
Bengala para deficientes visuais	0,90
Cão guia	0,90

Fonte: Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), 2011, e Jardim, 2014.

Assume grande importância perceber as condições físicas e psicológicas das pessoas com mobilidade reduzida, de forma a entender as suas necessidades, gostos e expectativas. O conhecimento destas questões terá um grande impacto no planeamento e na adequação da oferta turística e, conseqüentemente, na tomada de decisão do turista e na experiência que irá vivenciar.

As pessoas com mobilidade reduzida apresentam as mesmas necessidades que qualquer outra pessoa, assim como outras particulares no que respeita à disponibilização de informação fidedigna, precisa, detalhada e concreta referente à acessibilidade aos locais para onde se dirigem, nomeadamente ao acesso e às condições de utilização de outros espaços envolvidos na sua experiência turística (*e.g.* local de alojamento ou o local onde irá decorrer um espetáculo) (Devile, 2003), aos produtos complementares e alternativos que possam atenuar a falta de acessibilidade, às estruturas que permitam o descanso ao longo dos percursos, ao auxílio na superação de obstáculos (*e.g.* escadas, transferência para veículos e transporte de objetos), à adequação dos pavimentos, que deverão ser nivelados e antiderrapantes, de forma a evitar quedas, ao respeito pelas suas necessidades de independência e autonomia, que devem ser encaradas e tratadas com a maior naturalidade possível.

Para a satisfação das necessidades dos turistas quando viajam há que ter em conta o comportamento no que se refere ao processo de tomada de decisão. De acordo com Mathieson e Wall (1982), citados por Devile (2003) este está dividido em cinco fases:

- Fase 1: desejo de viajar
Reconhecimento da necessidade e desejo de viajar e, nesta fase, são analisados todos os fatores favoráveis e desfavoráveis à realização da viagem.
- Fase 2: recolha de informação
Procura pela informação necessária, recorrendo a pesquisas em brochuras e *websites*, a agências de viagens e operadores turísticos, a outros viajantes experientes, ao aconselhamento por parte de amigos e familiares. Nesta fase, pesam diversos fatores, como o rendimento disponível e a informação obtida dos destinos.
- Fase 3: decisão de compra
Após recolha de toda a informação necessária, dá-se a escolha do destino e dos serviços de alojamento, transporte, atividades ou excursões.
- Fase 4: preparação e viagem
Reserva e pagamento de todos os serviços, preparação do material necessário para a realização da viagem e das diversas atividades e início da viagem.
- Fase 5: avaliação e satisfação da viagem
Toda a experiência vivida antes, durante e após a viagem é analisada e o nível de satisfação irá influenciar a escolha por viagens no futuro, seja por outros destinos, seja por destinos semelhantes ou pelo mesmo destino.

Os recursos inacessíveis ou com dificuldades de acesso não permitem o desenvolvimento de atividades turísticas de certa dimensão e, por vezes, nem sequer a possibilitam. Para que o recurso dê origem a atividades turísticas importantes é necessário que tenha boas possibilidades de acesso.

(Cunha, 2001, p. 182)

Ao falar neste tipo de incapacidade e na importância das pessoas com mobilidade reduzida para o desenvolvimento turístico, devemos ter em conta que 60% da população europeia apresenta dificuldades ao nível da mobilidade, de acordo com a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), citada por Jardim (2014).

2.4 Casos de boas práticas de acessibilidade

Apesar de o conceito de turismo para todos ou de turismo acessível ser relativamente recente, já conseguimos encontrar pelo mundo alguns exemplos de boas práticas e iniciativas neste domínio. De acordo com a *United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* (2009), os principais *stakeholders* do turismo acessível são os setores público e privado em todas as suas vertentes, as organizações para pessoas com deficiência, os

especialistas em acessibilidade, as organizações não-governamentais, outras organizações nacionais e internacionais e as empresas multinacionais.

Os casos mais marcantes de boas práticas na área do turismo acessível surgem do envolvimento entre as entidades públicas e as entidades privadas. Como temos vindo a referir, o sector público tem um papel importante no que se refere à conceção e controlo de normas legais, ao fornecimento de incentivos à melhoria e criação de espaços acessíveis, à criação de iniciativas que promovam a integração das pessoas com deficiência na sociedade e à coordenação da relação com o sector privado. O sector privado, por outro lado, é aquele que deve desenvolver iniciativas de acordo com o estipulado na legislação, promovendo espaços e práticas inclusivas, envolvendo os seus recursos humanos, gerindo a indústria para que todos os produtos e serviços sejam acessíveis, incluindo a disponibilização da informação adequada.

A Comissão Europeia, conjuntamente com o Fórum Europeu da Deficiência promove, desde 2010, uma competição que visa eleger os melhores exemplos de boas práticas de acessibilidade pela Europa com o intuito de fomentar a acessibilidade em todo o continente, através da partilha de experiências. De seguida, iremos analisar os casos de boas práticas reconhecidas pelo prémio *Access City 2015*.

2.4.1 Caso de estudo 1: Borås, Suécia

Esta cidade, localizada na Suécia ocidental, foi a vencedora do prémio Access City 2015, tendo como mote “uma Borås acessível para todos” (União Europeia, 2015). Esta recompensa centrou-se numa grande cooperação entre entidades públicas e privadas, de forma a manter-se a acessibilidade a todos os níveis. Este compromisso teve por objetivo a igualdade entre todos os cidadãos e a não-discriminação daqueles que sofrem de uma condição incapacitante. O Quadro 12 mostra-nos algumas iniciativas que foram levadas a cabo para que esta cidade, exemplo de boas práticas em diversas matérias, fosse acessível a todos.

Quadro 12. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Borås.

Âmbitos de ação	Iniciativas
Estratégia política de acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> -Cedência de toda a informação necessária a associações que representem as pessoas com deficiência, arquitetos, empresas de construção civil e todas as entidades que tencionarem adaptar os seus edifícios; -Elaboração de parcerias entre o município e as associações que representam as pessoas com deficiência, de forma a garantir que todos os requisitos de acessibilidade são cumpridos e todas as atividades são coordenadas da melhor forma; -Atribuição de prémios para os locais acessíveis, de forma a incentivar a adaptação dos edifícios; -Promoção de padrões de acessibilidade elevados, que ultrapassam as normas fixadas na lei; -Atribuição de incentivos financeiros para a adaptação dos edifícios privados, nomeadamente residências.
Infraestruturas, espaços e serviços da cidade	<ul style="list-style-type: none"> -Nivelação de passadeiras, colocação de sinais sonoros e de orientação táctil nas vias públicas; -Disponibilização de espaços públicos para exercício físico; -Construção de espaços naturais e de entretenimento acessíveis a todos.
Transportes e deslocação	<ul style="list-style-type: none"> -Adaptação dos transportes públicos e respetivas paragens a deficientes motores e visuais; -Disponibilização de transporte público gratuito para pessoas com deficiência e idosos.
Informação e comunicação	<ul style="list-style-type: none"> -Criação de base de dados com informação relativa à acessibilidade dos edifícios públicos e privados, como restaurantes e lojas; -Disponibilização dos materiais informativos da cidade em formato de leitura fácil e com recurso auditivo.
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> -Contratação de pessoal especializado e qualificado para a adaptação dos edifícios e serviços da cidade; -Disponibilização de pessoal responsável pelas acessibilidades em todos os departamentos camarários.
Inclusão e integração	<ul style="list-style-type: none"> -Criação de uma linha de apoio às pessoas com deficiência ou necessidades especiais que necessitem de auxílio.

Fonte: União Europeia, 2015.

2.4.2 Caso de estudo 2: Helsínquia, Finlândia

A capital da Finlândia foi a merecedora do segundo prémio de cidade europeia acessível no passado ano de 2015. As baixas temperaturas que se fazem sentir durante o inverno dificultaram a tarefa de encontrar soluções à acessibilidade nesta cidade. Contudo, todos os esforços foram reunidos e foram criadas condições para que este local fosse acessível a todos (Quadro 13).

Quadro 13. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Helsínquia.

Âmbitos de ação	Iniciativas
Estratégia política de acessibilidade	-Elaboração de um plano de acessibilidade com o objetivo de adaptar todos os elementos da cidade; -Elaboração de estudos e pesquisas sobre as necessidades da população, de forma a definir prioridades de ação; -Criação de diretrizes entre a capital e outras cidades finlandesas para partilha de informações relativas à implementação e avaliação da acessibilidade.
Infraestruturas, espaços e serviços da cidade	-Implementação das condições mínimas de acessibilidade em diversos recursos da cidade e nas passagens destinadas aos peões; -Desenvolvimento de ações com vista à melhoria das acessibilidades ao nível dos serviços públicos centrais;
Transportes e deslocação	-Disponibilização de transportes públicos adaptados.
Informação e comunicação	-Disponibilização de informação relativa à acessibilidade no <i>website</i> da cidade, disponível em formato áudio e com possibilidade de aumento do tamanho da letra; -Criação de base de dados de imagens relacionadas com a acessibilidade.
Recursos humanos	-Disponibilização de um especialista em acessibilidade para auxiliar todos os projetos públicos; -Formação de recursos humanos na área da acessibilidade.
Inclusão e integração	-Promoção da interação com os utilizadores do <i>website</i> , através de um campo de sugestões de acessibilidade.

Fonte: União Europeia, 2015.

2.4.3 Caso de estudo 3: Liubliana, Eslovénia

A cidade a quem foi atribuído o terceiro prémio de *Access City 2015* foi a capital da Eslovénia, pela preocupação que tem demonstrado ao longo dos anos na eliminação de barreiras à acessibilidade (Quadro 14).

Quadro 14. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Liubliana.

Âmbitos de ação	Iniciativas
Estratégia política de acessibilidade	-Elaboração de planos regulares com vista à melhoria da acessibilidade.
Infraestruturas, espaços e serviços da cidade	-Rebaixamento de passadeiras, criação de percursos tácteis e preenchimento dos espaços vazios nas calçadas; -Proibição de circulação de automóveis no centro da cidade; -Equipamento de atrações com rampas e recursos para invisuais; -Elaboração de itinerários turísticos para pessoas com dificuldades de locomoção.
Transportes e deslocação	-Disponibilização de transporte gratuito para pessoas com deficiência e acompanhantes em veículos elétricos e acessíveis dentro do centro da cidade e até às principais atrações; -Adaptação do barco que faz a travessia no rio; -Criação de rede de transportes públicos acessível a todos.

Quadro 14. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Liubliana (continuação).

Âmbitos de ação	Iniciativas
Informação e comunicação	-Disponibilização de informação relativa às acessibilidades da cidade em todas as plataformas de informação turística; -Criação de base de dados de todos os locais públicos acessíveis da cidade; -Disponibilização de computadores com ligação à Internet em espaços de fácil acesso; -Adaptação dos postos de informação turística.
Recursos humanos	-Formação frequente e de carácter obrigatório de recursos humanos, inclusivamente condutores dos autocarros.
Inclusão e integração	-Criação de meios de assistência para pessoas com necessidades especiais; -Envolvimento das pessoas com deficiência ou incapacidade nas decisões de acessibilidade da cidade, através de consultores que cedem recomendações aos serviços públicos e privados, após serem ouvidas as sugestões de melhoria dos residentes.

Fonte: União Europeia, 2015.

2.4.4 Caso de estudo 4: Arona, Espanha

À cidade de Arona, localizada no sul da ilha de Tenerife, a maior do arquipélago das Canárias, foi atribuída uma menção honrosa pelas suas instalações e serviços públicos acessíveis. Sendo o turismo uma das principais indústrias da ilha há uma preocupação em tornar esta atividade acessível a todas as pessoas. É evidente o trabalho que tem sido desenvolvido nesta cidade no que se refere ao turismo acessível com o desenvolvimento de diversas ações, que passamos a exemplificar no Quadro 15.

Quadro 15. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Arona.

Âmbitos de ação	Iniciativas
Estratégia política de acessibilidade	-Desenvolvimento de um plano de acessibilidade que contempla normas rigorosas; -Desenvolvimento de ações que procuram o fomento da acessibilidade tanto a nível social, como político.
Infraestruturas, espaços e serviços da cidade	-Equipamento de praias com cadeiras anfíbias e nadadores-salvadores qualificados; -Desenvolvimento de percursos, atividades, unidades de alojamento e espaços comerciais e de entretenimento acessíveis.
Transportes e deslocação	-Disponibilização de táxis acessíveis a todas as pessoas.
Informação e comunicação	-Disponibilização de informação em Braille, linguagem gestual, mapas táteis e pontos de informação digitais inclusivos nos postos de turismo; -Desenvolvimento de um guia das acessibilidades da cidade em três línguas; -Distribuição de material informativo com vista à sensibilização da população para os assuntos relacionados com a deficiência.
Recursos humanos	-Elaboração de ações de formação para os funcionários da cidade e profissionais do setor turístico, que abordam as questões legais da acessibilidade e as formas de satisfazer as necessidades daqueles que vivem com dificuldades.

Quadro 15. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Arona (continuação).

Âmbitos de ação	Iniciativas
Inclusão e integração	-Sensibilização de todas as pessoas que poderão estar envolvidas nas experiências turística para as questões da acessibilidade; -Envolvimento de pessoas com deficiência ou incapacidade nas decisões relacionadas com a acessibilidade.

Fonte: União Europeia, 2015.

2.4.5 Caso de estudo 5: Luxemburgo, Luxemburgo

Luxemburgo é uma cidade que, apesar dos inúmeros obstáculos à acessibilidade, originados pelo facto de ter sido construída sobre terreno rochoso e irregular e possuir ruas bastante estreitas, conseguiu ultrapassá-los e tornar-se acessível a todos. Este facto levou a que a Comissão Europeia lhe atribuisse uma menção honrosa no âmbito do concurso *Access City 2015*. Os esforços desta cidade traduzem-se nas iniciativas que podem ser observadas no Quadro 16.

Quadro 16. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Luxemburgo.

Âmbitos de ação	Iniciativas
Estratégia política de acessibilidade	-Criação de um organismo consultivo para a acessibilidade urbana; -Criação de um departamento público com vista à melhoria da acessibilidade nas instalações da cidade.
Infraestruturas, espaços e serviços da cidade	-Fixação de normas de acessibilidade para todas as novas construções da cidade; -Adaptação gradual dos antigos edifícios.
Transportes e deslocação	-Cedência de transporte gratuito para as pessoas com dificuldades.
Inclusão e integração	-Criação de condições para que o exercício do voto seja possível para todos os cidadãos; -Envolvimento das pessoas com deficiência ou incapacidade nas decisões políticas relativas à acessibilidade; -Promoção de atividades destinadas à integração das pessoas com deficiência na sociedade; -Promoção do emprego para pessoas com deficiência e dificuldades.

Fonte: União Europeia, 2015.

2.4.6 Caso de estudo 6: Logroño, Espanha

Esta cidade tem uma forte tradição de vinhos e um centro histórico característico com uma antiga fortaleza. A sua preocupação com as questões da acessibilidade no que se refere ao espaço urbano e público mereceu uma menção honrosa. As medidas adotadas estão presentes no Quadro 17.

Quadro 17. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Logroño.

Âmbitos de ação	Iniciativas
Estratégia política de acessibilidade	-Elaboração de um levantamento das barreiras à acessibilidade; -Atualização constante do plano de acessibilidade da cidade; -Criação de um regulamento que decreta as normas mínimas de acessibilidade; -Representação das pessoas com deficiência através de um comité técnico em todos os órgãos públicos; -Fundação de uma rede de cidades acessíveis e integração na rede espanhola de cidades inteligentes, que prevê a promoção da acessibilidade das cidades europeias.
Infraestruturas, espaços e serviços da cidade	-Realização de intervenções ao nível das passadeiras, percursos táteis, organização do mobiliário urbano e colocação de sinais sonoros em todas as passagens de peões.
Transportes e deslocação	-Elaboração de um plano para adaptação de todos os transportes públicos.
Informação e comunicação	-Criação de um mapa interativo da cidade com identificação dos locais de estacionamento para deficientes, paragens de autocarros e percursos acessíveis.
Recursos humanos	-Contratação de recursos humanos especializados, nomeadamente um fiscal responsável pela inspeção das normas de acessibilidade.
Inclusão e integração	-Criação de incentivos à participação das pessoas com deficiência na vida da sociedade e na tomada de decisões políticas.

Fonte: União Europeia, 2015.

2.4.7 Caso de estudo 7: Budapeste, Hungria

A capital da Hungria recebeu uma menção honrosa devido às suas acessibilidades a nível das infraestruturas e transportes, cujas iniciativas se descrevem no Quadro 18.

Quadro 18. Iniciativas de acessibilidade na cidade de Budapeste.

Âmbitos de ação	Iniciativas
Infraestruturas, espaços e serviços da cidade	-Criação de projetos de remodelação que compreendem melhorias ao nível das vias e espaços públicos; -Fixação de normas de acessibilidade para as novas construções e em todos os edifícios que sofrerem remodelações.
Transportes e deslocação	-Nomeação de uma entidade responsável pela gestão dos transportes adaptados; -Criação de uma linha de metro totalmente acessível; -Adaptação da maior parte dos barcos, elétricos e autocarros, assim como as respetivas paragens que possuem também informação destinada a pessoas com deficiência auditiva.
Informação e comunicação	-Disponibilização de informação relativa aos sanitários públicos adaptados; - Adaptação de postos de informação e atendimento.
Inclusão e integração	-Envolvimento das pessoas com deficiências no processo de planeamento e implementação das ações relativas à acessibilidade.

Fonte: União Europeia, 2015.

A acessibilidade de um destino requer que sejam efetuadas diversas adaptações, envolvendo tanto o setor público como o privado e associativo. Quando uma cidade se torna

acessível a pessoas com deficiência, é acessível a todos os seus cidadãos e visitantes. Apesar das barreiras existentes, os exemplos acima demonstram que é possível tornar uma cidade mais acessível, com intervenções, não só ao nível das infraestruturas e das vias públicas, mas também na disponibilização de diferentes serviços e comunicação e disponibilização da informação acessível a todos. Os estudos e levantamentos iniciais permitem detetar as lacunas e perceber quais as necessidades, que levarão à elaboração de planos estratégicos. Além disto, pela análise dos casos apresentados, é possível evidenciar a importância da formação dos é evidente dos recursos humanos, em matéria de acessibilidade, e a necessidade de desenvolvimento de iniciativas de envolvimento e integração das pessoas com deficiência ou incapacidade na sociedade. Sobretudo, estes exemplos mostram-nos que a inclusão e a acessibilidade não são questões opcionais, mas sim um direito de todos os cidadãos.

2.5 Conclusão

As pessoas com deficiência lutaram ao longo do tempo para que fossem fixadas leis e normas que visassem o usufruto dos seus direitos como cidadãos. Hoje em dia, esses direitos estão salvaguardados em leis e documentos de carácter normativo que visam a inserção das pessoas com deficiência na sociedade e a eliminação de barreiras arquitetónicas, urbanísticas, de transporte, de comunicação e de informação.

A par desta progressiva inclusão, começaram a surgir preocupações com a acessibilidade ao lazer, dando origem ao conceito de turismo acessível a todos. As pessoas com deficiência passaram a ser encaradas como potenciais turistas, contrariando uma das maiores condicionantes para o desenvolvimento desta atividade, isto é, o desaproveitamento deste segmento de mercado. O turismo acessível a todos proporciona não só a melhoria do desempenho da atividade turística, mas também da vida das comunidades, uma vez que abrange a adaptação de estruturas e espaços que podem ser partilhados por turistas e residentes.

Além destes benefícios, devemos ter em conta que a população europeia em alguns dos mercados emissores dos Açores, como a Alemanha, o Reino Unido, a Holanda, a Dinamarca e a Noruega, apresenta elevadas percentagens de população com deficiência. Esta percentagem não só a nível europeu, mas também mundial tende a aumentar com o aumento de acidentes, a danificação do meio ambiente, o surgimento de novas doenças ou o crescimento do índice de envelhecimento.

Estas pessoas, tal como as outras, manifestam gosto por viajar, porém, encontram diversas barreiras durante as suas viagens. O trabalho conjunto entre entidades públicas e privadas permitirá a eliminação das barreiras arquitetónicas, urbanísticas, comunicacionais, legais, sociais e comportamentais e a criação de uma região acessível.

É necessário consciencializar os diferentes intervenientes do setor para a importância da captação deste segmento de mercado, que se prevê que venha a crescer pelas razões que já apontámos e a aumentar os seus rendimentos pela sua inserção no mercado de trabalho. Poderá ainda a conquista deste segmento ajudar a região a combater uma das suas maiores fraquezas, ou seja, a sazonalidade. Este segmento apresenta igualmente elevados níveis de fidelização com os destinos que possuem instrumentos adequados para responder às suas necessidades e gera um efeito multiplicador no fluxo turístico ao fazer-se acompanhar durante as suas viagens.

Para que o turismo se torne uma atividade inclusiva nos Açores, o setor público e o setor privado devem unir forças e seguir casos europeus de boas práticas como os que foram aqui apresentados. Estas iniciativas desenvolvidas no âmbito da política, das infraestruturas, espaços e serviços públicos e privados, dos transportes, da informação e comunicação, dos recursos humanos e da integração são premiadas anualmente pela União Europeia.

CAPÍTULO III. Uma análise empírica do interesse, potencialidades e limitações do Turismo Inclusivo na ilha Terceira

Este trabalho de investigação procura apresentar soluções para a falta de oferta adequada aos turistas com dificuldades motoras que visitam os Açores. O seu desenvolvimento teve por base uma exaustiva recolha bibliográfica e sitográfica. A recolha bibliográfica teve como principais objetivos a construção de um enquadramento teórico, trazendo maiores conhecimentos relativos ao sector turístico e ao turismo acessível no mundo e nos Açores e a construção de uma componente teórica que fundamentasse o valor do investimento regional no turismo inclusivo e que apoiasse todas as afirmações constantes neste relatório.

Além da revisão bibliográfica, foram mobilizadas diferentes abordagens e técnicas metodológicas em função dos objetivos de investigação:

- Uma abordagem descritiva-interpretativa foi realizada, recorrendo a entrevistas semiestruturadas, a inquéritos por questionário autoadministrado e a análises de conteúdo categorial para explorar as perspetivas tanto dos agentes turísticos, como dos turistas e outros informadores com necessidades especiais;
- A técnica de observação dirigida com registo foi utilizada na inventariação de limitações ao nível da acessibilidade, comunicação, entre outros, e de recursos a mobilizar para a oferta de turismo acessível;
- Uma estratégia de investigação por *design* foi empregue na conceção e validação do roteiro de turismo inclusivo.

Estes pontos serão desenvolvidos ao longo deste capítulo, onde serão especificados os objetivos da sua aplicação, assim como os procedimentos adotados para a aplicação destes instrumentos de recolha de informação.

3.1 Objetivos e questões da investigação

O turismo acessível é uma área que ainda carece de estudos e investigação, por isso, considerámos que seria relevante e oportuno estudar este tema e mostrar a sua importância para o desenvolvimento turístico sustentável da região. Para isso, tentámos dar resposta às seguintes questões:

- Qual a oferta turística existente na ilha Terceira para o turismo inclusivo?
- Qual a perceção dos agentes do turismo regional relativamente aos turistas com necessidades especiais?

- Qual o peso do turismo inclusivo nos Açores?
- Quais as expectativas, desejos, interesses e dificuldades dos turistas com necessidades especiais quando viajam?

Estas questões de investigação pretendem ajudar a atingir os nossos principais objetivos que se prendem com a identificação das necessidades das pessoas com deficiência quando viajam e com a proposta de um roteiro acessível na ilha Terceira para que se inicie a construção de uma oferta adequada a pessoas com mobilidade reduzida. Resumimos, então, os nossos objetivos:

1. Construir uma base teórica com foco na caracterização do setor turístico dos Açores, na vertente da oferta e da procura e do perfil do turista que visita a região, assim como na definição de conceitos como deficiência, acessibilidade, turismo acessível, desenho universal, barreiras à acessibilidade e necessidades.
2. Caracterizar a oferta turística existente na região para o turismo inclusivo:
 - Efetuar um levantamento da oferta turística adequada a este segmento na ilha Terceira;
 - Averiguar a perceção dos agentes de turismo acerca do turismo inclusivo e do turista com necessidades especiais.
3. Caracterizar a procura de turismo inclusivo na ilha Terceira:
 - Efetuar o levantamento e a análise de dados estatísticos para perceber que peso tem o turismo inclusivo no turismo que vem aos Açores;
 - Apurar quais as expectativas, desejos, interesses e dificuldades do turista com necessidades especiais quando viaja.
4. Conceber e ensaiar produtos turísticos vocacionados para o turista com necessidades especiais:
 - Criar e testar a usabilidade de um roteiro turístico na ilha Terceira;
 - Analisar a acessibilidade dos locais inseridos no roteiro turístico;
 - Propor soluções com vista à melhoria das condições de acessibilidade nos elementos analisados;
 - Disponibilizar o roteiro a todos os profissionais do turismo para venda e divulgação junto dos turistas.

Numa perspetiva concetual e metodológica, este relatório pode ser encarado como um trabalho descritivo e exploratório, sendo que os resultados deverão levantar questões que se traduzam na elaboração de trabalhos futuros relacionados com a temática do turismo acessível.

3.2 Modelo de análise e faseamento do estudo

Após definirmos os nossos objetivos, iniciámos a construção do modelo de análise do estudo, identificando as dimensões em estudo, discriminando as variáveis subjacentes e operacionalizando as variáveis em indicadores que nos permitiriam elaborar, posteriormente, as questões a colocar aos participantes, com vista à prossecução dos nossos objetivos. O recurso a uma tabela de especificações (Quadro 19) permitiu simplificar a operacionalização das variáveis em estudo, servindo de orientação para a criação de um instrumento de recolha de dados.

Quadro 19. Modelo de análise da oferta e da procura turística no âmbito do turismo acessível na ilha Terceira.

Constructo	Dimensão	Sub-dimensão	Indicadores	
Variáveis preditoras	Caracterização sociográfica do profissional de turismo	Dados pessoais	Nome	
			Género	
			Idade	
		Dados profissionais	Cargo desempenhado	
			Funções exercidas	
	Caracterização da empresa de setor de turismo		Designação	
			Área de atuação	
			Produtos/serviços oferecidos	
			Perfil dos clientes	
	Caracterização sociográfica do potencial cliente			Género
				Idade
				Estado civil
				Habilitações literárias
			Situação profissional	
Incapacidade			Tipo de incapacidade	
			Causa da incapacidade	
			Grau de Autonomia	
Representações sobre a procura	Representações sobre a procura no turismo regional	Públicos-alvo	Segmentação de grupos-avo	
			Importância relativa no setor	
		Turistas com necessidades especiais	Relevância no mercado do segmento	
			Quantidade	
	Retorno			
	Retrato robot			
		Necessidades		

Quadro 19. Modelo de análise da oferta e da procura turística no âmbito do turismo acessível na ilha Terceira (continuação).

Constructo	Dimensão	Sub-dimensão	Indicadores
Oferta de turismo acessível	Oferta turística vocacionada para pessoas com necessidades especiais	Produtos e serviços disponibilizados	Disponibilidade
			Serviços/produtos
			Data de criação
			Validação realizada
		Atitude face à criação de novos produtos/serviços	Meios de promoção
			Tipo de produtos
Obstáculos e necessidades percebidas por turistas com necessidades especiais quando viajam	Práticas de consumo turístico	Frequência de viagem	Frequência
			Motivos de restrição
		Seleção de destinos turísticos	Critérios de seleção
			Destinos de eleição
			Caraterísticas idealizadas
		Época da viagem	
		Duração da viagem	
		Motivo de viagem	
		Organização da viagem	Ajudantes
		Autonomia nas viagens	Necessidades de acompanhamento
	Tipo de necessidades		
	Acompanhantes	Sem necessidades especiais	
		Com necessidades especiais	
	Acessibilidade	Informação	Fonte de informação
			Conteúdos da informação prévia sobre acessibilidade
			Acesso à informação nos Açores
		Obstáculos	Serviços com barreiras
			Principais barreiras
	Sugestões de melhoria	Acessibilidade do destino Açores	
	Avaliação do destino Açores	Fidelização com o destino	Produtos e serviços turísticos nos Açores
Expectativas			
Atividades/produtos desejados			
Experiência prévia			
Satisfação com o destino	Ilhas visitadas		
Comportamento	Intenção		

Fonte: elaboração própria.

Na descrição de cada fase do estudo serão apresentadas em maior detalhe as variáveis em análise.

Este estudo divide-se nas três fases representadas na Figura 11. A primeira fase incidiu na recolha de informação relativamente à oferta turística existente na ilha Terceira para as pessoas com deficiência ou incapacidade, assim como a análise à perspetiva dos agentes turísticos face à importância destes turistas para a região. A segunda fase pretendeu apurar qual a perceção das pessoas com incapacidades no que se refere à experiência turística, de forma a entender as suas necessidades, assim como os obstáculos e inibidores à atividade

turística. Os dados obtidos nestas duas fases, juntamente com a recolha bibliográfica, permitiram, numa terceira fase, a criação de um roteiro para pessoas com mobilidade reduzida na ilha Terceira.

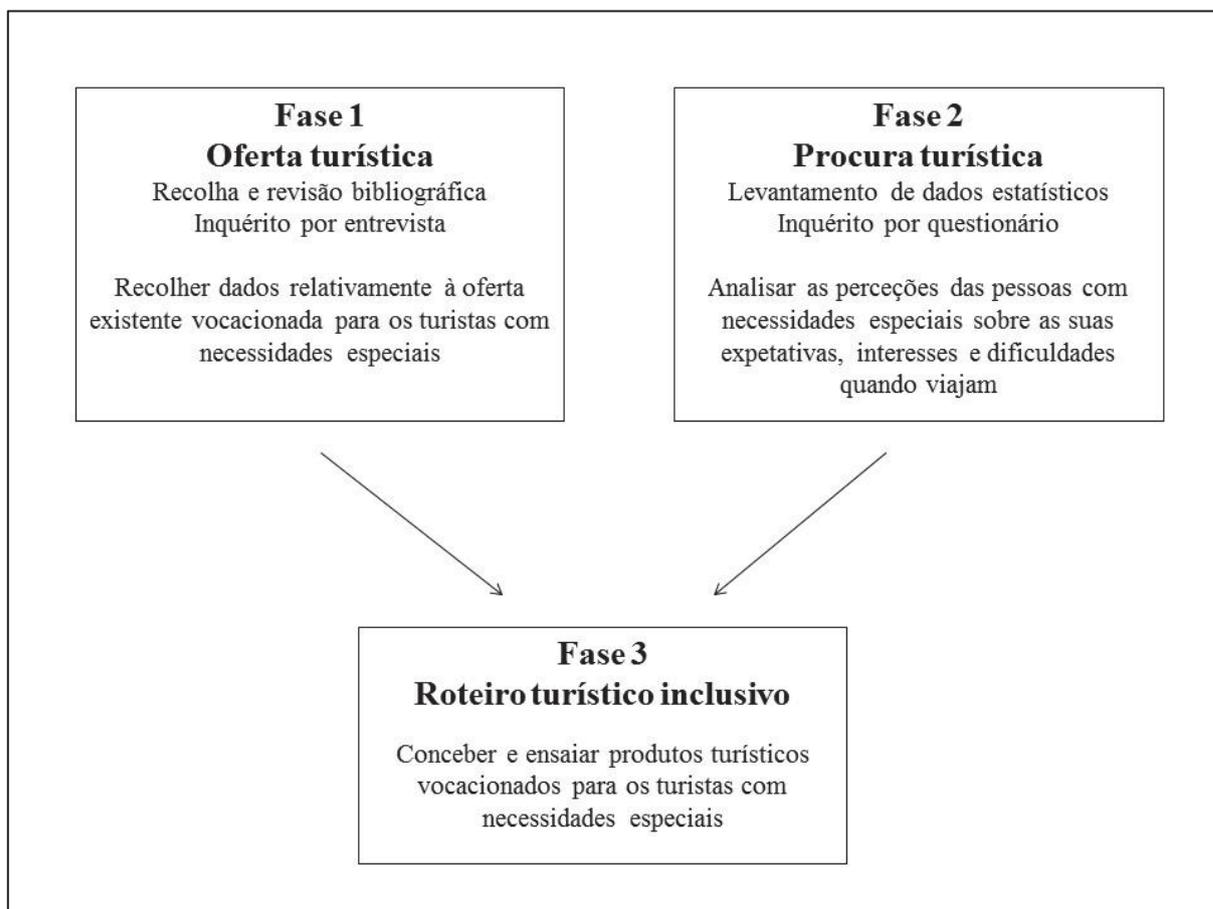


Figura 11. Faseamento do estudo

Fonte: elaboração própria

3.3 Metodologia de investigação da Fase 1 do estudo

3.3.1 A entrevista individual mobilizada na recolha de dados sobre a oferta turística acessível

Um dos objetivos deste nosso trabalho prende-se com a análise da oferta turística disponível na ilha Terceira no âmbito do turismo acessível. Desta forma, considerámos que seria relevante entrevistar os agentes do turismo da ilha, nomeadamente agências de viagens e empresas de animação turística/operadores marítimo-turísticos, de forma a recolher dados que nos permitissem reunir a oferta disponível e a perceção dos agentes relativamente aos turistas com necessidades especiais como um potencial público-alvo da região. Optámos por dividir

aqui as entidades que se dedicam à animação turística em empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos, considerando que as primeiras estão mais vocacionadas para atividades terrestres e as segundas para atividades náuticas.

O instrumento utilizado na recolha de dados foi a entrevista individual. Este é um meio de investigação qualitativo mais adequado nesta situação, porque promove a interação entre o investigador e os sujeitos participantes. Pretendeu-se com a entrevista apreender a visão dos participantes relativamente ao tema em estudo, tendo em conta a sua própria experiência e perceção.

Na investigação qualitativa, o investigador é um dos principais instrumentos da pesquisa, pelo que as suas crenças, os seus conhecimentos e as suas convicções irão influenciar a forma como absorve os dados recolhidos. Incide em técnicas de recolha mais interativas, na análise das ações e na sua descrição convertida em dados qualitativos e quantitativos e no seu tratamento estatístico (Carmo e Ferreira, 2008) e descritivo-interpretativo (Guerra, 2006). As entrevistas permitem igualmente que haja um maior controlo sobre as respostas e a garantia de que não existem respostas incompletas (Creswell, 2009).

No contexto desta investigação e de acordo com os objetivos definidos, considerámos que a realização de entrevistas individuais seria uma escolha pertinente, uma vez que se pretende investigar não só a oferta turística existente, mas também recolher a perceção dos agentes turísticos num contexto real de vida por terem uma relação direta e constante com o mercado.

Na análise da oferta turística no âmbito do turismo acessível na ilha Terceira, procedemos à realização de entrevistas aos agentes turísticos, tendo como objetivo a recolha de dados no que diz respeito aos serviços e produtos turísticos existentes nesta ilha para as pessoas com necessidades especiais, procurando também dar resposta aos seguintes objetivos específicos:

- Compreender o que pensam os agentes do turismo sobre os turistas com necessidades especiais;
- Conhecer os serviços e produtos oferecidos na ilha vocacionados para estes turistas;
- Identificar os obstáculos com que os agentes se deparam ao lidar com os turistas que apresentam algumas dificuldades a nível físico e intelectual.

O guião da entrevista foi concebido em função do modelo de análise, de modo a elaborar questões adequadas às variáveis indicadores, discriminadas com vista à prossecução dos nossos objetivos. A elaboração do instrumento de recolha de dados foi assim validada pela correspondência ou ajustamento das perguntas aos indicadores do modelo de análise que constavam de uma tabela de especificações (Quadro 19, p. 63).

A entrevista foi elaborada tendo por base dois elementos centrais: as representações dos agentes turísticos sobre a procura no turismo regional e os serviços e produtos oferecidos na

ilha vocacionados para pessoas com necessidades especiais. Pretendemos perceber as opiniões daqueles que detêm um conhecimento deste campo não só conceptual, mas também experiencial, quer seja pelas suas vivências pessoais e/ou profissionais, quer seja pela sua proximidade ao público-alvo, fator determinante na perspetiva de Quivy e Campenhoudt (1988).

A partir dos elementos centrais, foram desenvolvidas as questões que pretendiam perceber, por um lado, qual a perceção relativamente ao turismo regional e aos seus públicos-alvo privilegiados, bem como a procura que se tem verificado, nos últimos anos, por parte dos turistas com deficiência ou incapacidade. Tentava-se recolher a representação que os profissionais têm sobre o perfil deste tipo de clientes e das suas necessidades específicas, a procura que se tem verificado e o seu interesse neste segmento do mercado. Por outro lado, importou perceber qual a oferta turística existente na ilha vocacionada para as pessoas com necessidades especiais, assim como a data da sua disponibilização, os testes que são efetuados antes dos produtos e serviços serem implementados, os meios de promoção utilizados na divulgação desta oferta, assim como a informação de que dispunham sobre as opiniões destes clientes acerca da oferta acessível na ilha. Procedeu-se igualmente à caracterização dos entrevistados, através da recolha de alguns dados, como o género, a idade, o cargo desempenhado e as funções exercidas na empresa e à caracterização da empresa, questionando acerca do concelho de atuação, dos produtos ou serviços oferecidos e do público da empresa. A Figura 12 revela a estrutura da entrevista.

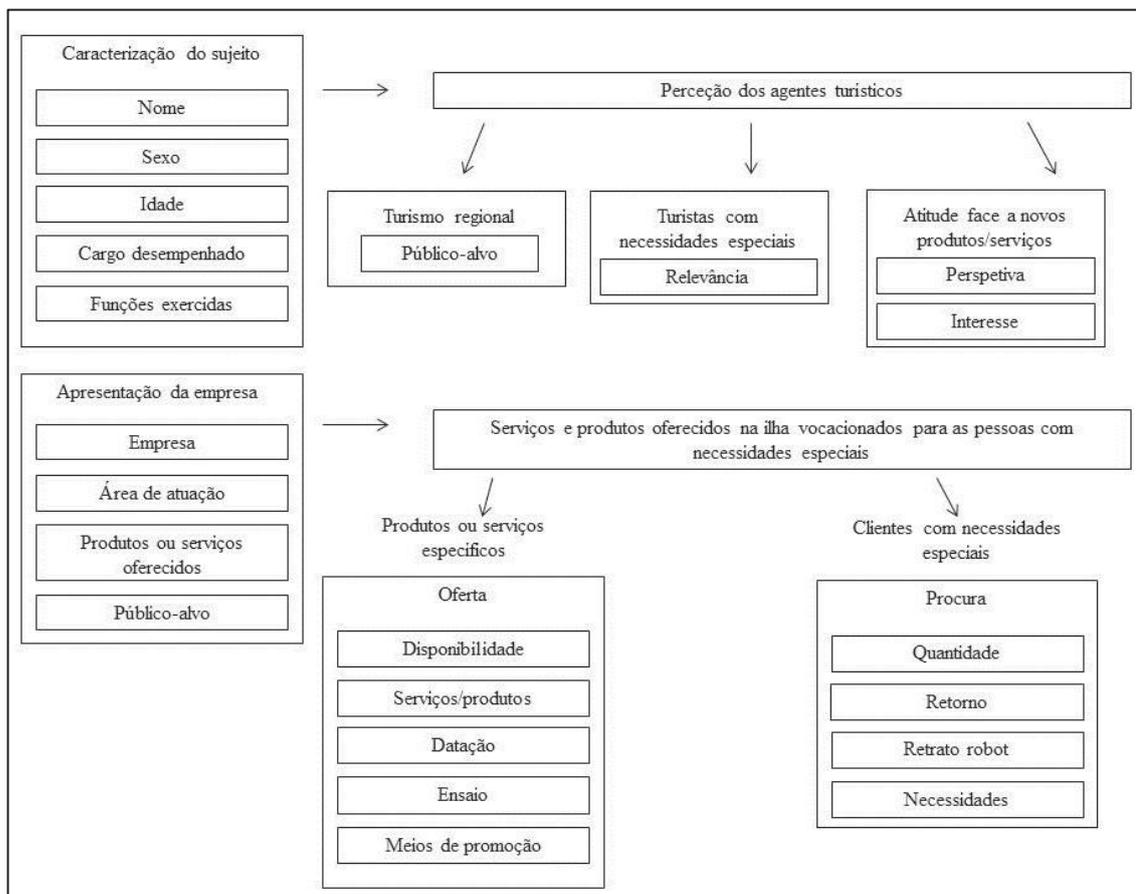


Figura 12. Estrutura da entrevista aos agentes turísticos da ilha Terceira.

Fonte: elaboração própria.

Tomámos Devile (2014) como ponto de partida para a elaboração da entrevista. Após a fase de pesquisa e esquematização da entrevista, as questões foram organizadas e estruturadas, “a partir de uma relação fixa de perguntas” (Júnior & Júnior, p.240), de forma a dar resposta aos nossos objetivos. Iniciámos num campo mais geral, neste caso, o turismo regional, passando para alguns dados referentes à oferta da empresa e, finalmente, à oferta e perceção relativamente aos turistas com necessidades especiais.

Tivemos o cuidado de elaborar uma entrevista com perguntas abertas e de fácil leitura e compreensão, que se focassem essencialmente nos aspetos que pretendíamos retirar. A entrevista (Anexo I) é composta por 10 questões, que se repartem em subquestões, perfazendo um total de 29 questões.

O primeiro conjunto de questões pretendeu perceber qual a perspetiva dos agentes turísticos relativamente ao turismo regional, no que diz respeito ao perfil de turista pretendido para a região, na tentativa de percebermos se a opinião destes agentes corresponde ao que foi delineado pelas entidades governamentais e gestoras do turismo e relevância atribuída ao turismo inclusivo enquanto potencial fator motivador do turismo regional para o

desenvolvimento deste setor. Importou perceber se este é considerado ou não um público relevante, pois serão os agentes turísticos os responsáveis por desenvolver e disponibilizar os serviços ou produtos.

Num segundo patamar, procurámos adquirir alguns dados relativos à empresa, os produtos ou serviços oferecidos e o seu tipo de clientes. Conhecer a oferta turística existente para turistas sem necessidades especiais, ajuda-nos a perceber de que forma esta pode ser adaptada para que sirva também aqueles que nos visitam e que sofrem de deficiência ou incapacidade.

A fim de averiguarmos qual a oferta turística existente adequada ao segmento inclusivo na ilha Terceira, elaborámos as questões seguintes, que pretendem recolher dados relativamente à oferta de produtos/serviços adequados a pessoas com necessidades especiais, a razão que justifica essa oferta e quando foi criada. Do mesmo modo, tentámos averiguar se esses produtos e serviços tinham sido testados por uma pessoa com necessidades especiais antes de serem disponibilizados ao turista e quais os meios utilizados para a promoção dessa oferta.

Seguem-se questões que visam a elaboração de um “retrato robot” dos clientes destas entidades com necessidades especiais. Este dado é de extrema importância, porque permite perceber que tipo de procura estas entidades têm tido por parte deste segmento de mercado. Revelaram-se, neste âmbito, pertinentes questões que se prendem com o número de clientes com necessidades especiais que já recorreram aos serviços da empresa, a existência de uma avaliação dos serviços disponibilizados e porquê. Elaborou-se também o perfil do cliente, recolhendo-se informação sobre o género, a idade, a nacionalidade, a incapacidade e as necessidades específicas observadas.

Também procurámos perceber qual a receptividade destas empresas relativamente a novos produtos ou serviços a disponibilizar aos turistas com mobilidade reduzida. Pedimos igualmente aos agentes turísticos que nos dessem sugestões sobre o que deveria ser feito ou evitado na construção deste produto.

Finalmente, julgámos pertinente recolher algumas informações relativamente ao entrevistado e à própria empresa, como o nome, o género, a idade, o nome da empresa, o(s) concelho(s) onde atua na ilha Terceira, o cargo desempenhado e as funções exercidas na empresa.

3.3.2 Procedimentos de recolha de dados

Definida a estrutura da entrevista e o encadeamento das questões, procedemos à pesquisa de entidades que usufríssem de uma relação próxima com o mercado e que oferecessem atividades aos turistas que visitam a ilha Terceira. Optámos por restringir a nossa pesquisa às agências de viagens, empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos.

Foram contactadas todas as agências de viagens (n=8) e empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos (n=28), dos concelhos de Angra do Heroísmo e da Praia da

Vitória. Foi enviado um *email* a explicar o estudo e os seus objetivos e a solicitar a colaboração de todas as entidades. Algumas demonstraram pouca disponibilidade em agendar uma reunião presencial, optando por colaborar por *email*. Outras entidades mostraram-se prontamente disponíveis para uma reunião presencial. Por outro lado, uma vez que não obtivemos resposta por parte de algumas agências de viagens e empresas de animação turística/operadores marítimo-turísticos, optámos pelo contacto telefónico. De algumas empresas, não foi possível obter qualquer tipo de colaboração.

Das trinta e seis entidades contactadas, apenas treze (36%) se mostraram disponíveis para responder à entrevista. A estas empresas foram efetuadas entrevistas, ao longo de três semanas. Das treze respostas obtidas, três pertencem a agências de viagens e dez a empresas de animação turística/operadores marítimo-turísticos. Em termos dos procedimentos de recolha dos dados, sete resultaram de entrevistas individuais presenciais, uma por via telefónica e seis via *email*, de acordo com as preferências expressas pelos participantes.

3.3.3 A análise descritivo-interpretativa categorial mobilizada na análise dos dados

Na análise dos dados referentes à oferta turística, utilizámos um método de análise descritiva e interpretativa. Esta análise apresenta um carácter marcadamente quantitativo e pretende observar, registar, analisar, descrever e correlacionar factos e fenómenos de uma determinada realidade, resultantes da realização das entrevistas, sem que haja manipulação (Garces, 2010).

Depois de categorizada a informação, em categorias elaboradas *a posteriori*, foi realizada subsidiariamente uma análise estatística descritiva, onde procurámos identificar as principais regularidades nos dados, evidenciando as características principais e comuns encontradas na amostra.

O tratamento quantitativo dos dados foi efetuado através da construção de uma base de dados em Microsoft Excel (2010), onde foi possível organizar as respostas dos entrevistados e agrupá-las consoante os dados fornecidos.

3.3.4 Participantes

O universo deste nosso estudo é composto pelos profissionais de turismo, concretamente pelas agências de viagens e pelas empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos, que se disponibilizaram para participar na entrevista. Pelo facto de termos selecionado estas três vertentes do setor turístico na nossa investigação, acreditando que possuem “características que são típicas ou representativas da população” (Alves, 2005/2006, p. 12), podemos considerar que a nossa amostragem foi intencional por tipicidade e não aleatória, uma vez que contemplou representantes de três vertentes do setor turístico. Os

dados da amostra resultante dos voluntários que se encontravam abrangidos pelo critério do exercício profissional no setor, podem ser observados no Quadro 20.

Em termos de género, a amostra é bastante equilibrada, tendo em conta que dos treze sujeitos entrevistados, seis são do sexo feminino (46,2%) e sete do sexo masculino (53,8%).

Relativamente às idades, optámos por não as agrupar em classes etárias, tendo em conta a reduzida dimensão da amostra, situando-se a média nos 37,8 (+/- 9,4).

Os cargos ocupados nas empresas variam, mas são maioritariamente cargos superiores, como proprietários, gerentes e diretores.

Quadro 20. Caracterização sociográfica dos entrevistados (%; N=13).

Variável	Nível	N	%
Género	Feminino	6	46,2
	Masculino	7	53,8
Idade	23	1	7,7
	29	1	7,7
	31	2	15,4
	34	1	7,7
	35	1	7,7
	37	1	7,7
	41	1	7,7
	46	3	23,1
	50	1	7,7
	52	1	7,7
Cargo	Proprietário	2	15,4
	Chefia	8	61,5
	Coordenação	2	15,4
	<i>Divemaster</i>	1	7,7

3.4 Metodologia de Investigação da Fase 2 do estudo

Pretendendo analisar a perceção da procura turística, disponibilizámos um questionário *online*, acessível a todas as pessoas com necessidades especiais, de forma a averiguar os obstáculos, as necessidades e as preferências de viagem percebidas por residentes e turistas com necessidades especiais.

De seguida, descreveremos a técnica e os procedimentos utilizados na elaboração dos questionários, caracterizaremos os voluntários que preencheram os questionários e descreveremos a análise dos dados.

3.4.1 O inquérito por questionário autoadministrado mobilizado na recolha de dados sobre a procura de turismo acessível

De forma a analisarmos a procura turística efetuada por turistas com necessidades especiais na Região Autónoma dos Açores, foi aplicado um inquérito por questionário autoadministrado, disponibilizado na internet, que nos permitiu a quantificação de uma multiplicidade de dados e proceder a numerosas análises de correlação (Quivy & Campenhoudt, 1998).

Neste tipo de inquérito e ao contrário da entrevista, não há uma relação direta entre o investigador e o indivíduo inquirido. Este fator obriga a um cuidado acrescido no planeamento do questionário e a uma clara formulação das perguntas. Por outro lado, este tipo de inquérito comporta algumas vantagens, permitindo a recolha de um grande número de respostas em pouco tempo, produzindo respostas com maior fidedignidade, uma vez que o anonimato está garantido. Possibilita também uma análise mais rápida e eficiente, tendo em conta que os dados são exportados e tratados por sistemas informáticos.

Os objetivos deste estudo, que implica o contacto com sujeitos fora da ilha e do continente português, levaram-nos a optar por recolher os dados referentes à procura turística através do inquérito por questionário autoadministrado, um instrumento de investigação quantitativo.

A elaboração do questionário foi orientada para dar resposta a um dos nossos objetivos gerais que se prende com a análise da perceção das pessoas com necessidades especiais relativamente às suas expectativas, interesses e dificuldades, no período da viagem, e com um conjunto ainda mais específico de objetivos, a saber:

- Caracterizar o perfil do viajante com necessidades especiais;
- Identificar as suas práticas de consumo turístico:
 - Determinar a frequência das viagens;
 - Identificar a época do ano em que as concretizam;
 - Determinar a duração média das viagens;
 - Identificar o principal motivo das viagens;
 - Identificar os meios utilizados na organização da viagem;
 - Perceber se viajam sozinhos ou em grupo e quem os acompanha;
- Determinar os principais interesses das pessoas com necessidades especiais relativamente à informação e aos destinos:
 - Conhecer o tipo de viagem mais atrativo para este grupo;
 - Identificar os meios de informação usados na recolha de informação turística sobre o destino;
 - Identificar os critérios de seleção dos destinos turísticos;

- Identificar os destinos de viagem mais frequentes e se concorrem com o destino Açores;
- Identificar as ilhas mais visitadas nos Açores;
- Elencar as principais razões impeditivas da viagem:
 - Identificar as razões que podem obstar à realização da viagem;
 - Averiguar o nível de autonomia durante as viagens;
 - Identificar os serviços com maiores barreiras na acessibilidade;
 - Identificar as principais barreiras ambientais e pessoais à acessibilidade;
- Avaliar as acessibilidades nos destinos e a informação e comunicação disponibilizadas:
 - Apurar o grau de importância do acesso à informação sobre acessibilidade;
 - Determinar a facilidade de acesso à informação sobre acessibilidade nos Açores;
 - Identificar a perceção existente em relação ao nível de acessibilidade no destino Açores;
 - Recolher sugestões de melhorias na área da acessibilidade nos produtos e serviços turísticos dos Açores;
- Conhecer as expectativas das pessoas com necessidades especiais quando viajam:
 - Identificar os produtos e serviços idealizados para os Açores;
 - Apurar o nível de satisfação e fidelização do destino Açores.

A dimensão central desta segunda fase do nosso trabalho prendeu-se com a perceção dos obstáculos, das necessidades e preferências de viagem das pessoas com necessidades especiais quando viajam, o que nos permitiu cumprir os objetivos. Para além desta dimensão, pretendeu-se caracterizar o sujeito, tomando conhecimento dos seus dados sociográficos e também da sua incapacidade. Analisaram-se igualmente as práticas de consumo turístico destes turistas, a sua perceção relativamente à informação relativa à acessibilidade, os obstáculos e as sugestões de melhoria e a avaliação do destino Açores no que se refere às expectativas, experiência prévia, satisfação e fidelização com o destino (cf. Quadro 19, p. 63).

Numa primeira fase, começámos por consultar diversos questionários relacionados com a temática, que nos serviram de apoio na elaboração do nosso inquérito, a saber Devile (2003 e 2014), Nunes (2011) e Pereira (2011). Daí resultou um conjunto de questões relacionadas com os objetivos da investigação. Estas questões foram organizadas e ordenadas, de acordo com a sua especificidade, garantindo o seguimento de uma lógica de recolha de informação que nos leva a concluir os aspetos relevantes para a realização deste estudo. Este questionário foi construído com base numa estrutura em “árvore”, em que a seleção de uma determinada opção de resposta encaminha o indivíduo para a questão correta (Ghiglione & Matalon, 1997).

Esta estrutura permitiu que a conclusão fosse possível tanto para sujeitos com necessidades especiais que tivessem hábitos de viagem, mas que nunca tivessem viajado para os Açores, como para sujeitos com necessidades especiais que já tivessem viajado para os Açores.

O passo seguinte consistiu na conceção de uma primeira versão do questionário. Nesta fase, preocupamo-nos em garantir que todas as perguntas fossem explícitas e de fácil leitura. Tentámos desenvolver uma linguagem simples, perceptível para os diferentes níveis de instrução com que nos poderíamos vir a deparar. De forma a testar todos estes aspetos, foram seleccionadas seis pessoas detentoras de espírito crítico com e sem necessidades especiais com o objetivo de identificar a pertinência das questões e a sua clareza. Após esta fase de teste, considerámos oportuno efetuar pequenas alterações no questionário (Anexo II), nomeadamente:

- Reformular algumas perguntas e respostas;
- Clarificar a lógica sequencial das respostas;
- Introduzir questões, que não tinham sido consideradas de início;
- Atribuir uma nova ordem e conseqüente renumeração das questões.

De forma a chegar a um público mais abrangente e na tentativa de encontrar pessoas de diversas nacionalidades que já tivessem visitado os Açores, foi elaborada uma versão inglesa do questionário (Anexo III).

É importante referir que, apesar deste trabalho se centrar nos sujeitos com mobilidade reduzida, optámos por questionar pessoas com todo o tipo de necessidades especiais, em primeiro lugar, por não conseguirmos controlar a distribuição do questionário e garantir que chegaria apenas a pessoas com dificuldades de locomoção e, por outro lado, por considerarmos relevante averiguar se os inibidores à atividade turística são comuns à maior parte das incapacidades.

O questionário é constituído por quarenta questões, divididas em três grupos, sendo apenas uma de resposta aberta e as restantes de resposta fechada. Os grupos de questões estruturaram-se da seguinte forma: o primeiro, que pretendeu recolher dados sociográficos relativos ao indivíduo e informações relacionadas com a sua incapacidade; o segundo, que teve como intuito a recolha de informações relacionadas com as práticas de consumo turístico, com a acessibilidade dos destinos e com a identificação dos maiores obstáculos encontrados durante as viagens; o terceiro relacionou-se com a avaliação, satisfação e intenção de regressar aos Açores.

A primeira parte do questionário é composta por doze questões, pretendendo-se recolher dados que nos permitam caracterizar os sujeitos relativamente ao género, idade, nacionalidade, naturalidade, local de residência, estado civil, habilitações literárias, situação profissional, tipo de deficiência, grau de incapacidade, origem da deficiência e autonomia. As

últimas quatro questões permitiram-nos obter informações não só sobre o tipo de deficiência do indivíduo, como também perceber de que forma o tipo de deficiência condiciona as suas práticas turísticas. Apesar de termos considerado esta questão inicialmente, optámos por ocultar os dados referentes ao rendimento mensal bruto, uma vez que não foi possível converter atempadamente os níveis de rendimento, que na versão original se encontravam em euros, à moeda de todos os países que participaram neste estudo, o que nos poderia levar a retirar conclusões incorretas relativamente aos rendimentos dos sujeitos.

Na segunda parte, as dezassete questões tiveram como intuito perceber quais os hábitos de viagem dos sujeitos com necessidades especiais. Começámos por apurar a frequência das viagens e as razões que impedem uma maior regularidade. Estas questões revelaram-se de grande importância, no sentido de compreendermos se estes turistas têm por hábito viajar com frequência, podendo, assim, ser considerado um segmento importante e no qual o turismo regional deve apostar. Caso não o façam, é igualmente importante compreender quais as restrições à frequência das viagens, que se podem traduzir em falta de vontade, falta de tempo, motivos económicos, falta de companhia, falta de condições de acessibilidade no destino, falta de informação acerca da acessibilidade nos destinos, motivos de saúde, motivos familiares, motivos profissionais ou outros que tenham sido sugeridos pelos sujeitos inquiridos.

As questões 15 e 16 procuraram averiguar qual o tipo de destino mais atrativo, considerando as opções cidades históricas, praia, natureza, centros urbanos, parque de diversões, termalismo e aventura (opções selecionadas a partir da nossa recolha bibliográfica), e quais os três destinos turísticos mais apreciados, independente de já terem sido visitados ou não. Estas questões permitiram-nos perceber qual o tipo de turismo mais apreciado, o que pode ajudar a região a adequar a sua oferta e, ainda, identificar quantos dos inquiridos selecionaram os Açores ou destinos concorrentes com este.

De seguida, pretendeu-se reunir, através da questão 17, os fatores que influenciam a decisão de compra de viagens, solicitando que fossem selecionadas três opções das seguintes: a oferta turística apelativa, o aconselhamento de agências de viagens e operadores turísticos, as condições dos destinos em termos de acessibilidade, as recomendações de familiares e/ou amigos, as restrições políticas, a existência de epidemias e as exigências de vacinação no destino, as promoções especiais, o clima no destino, as experiências positivas ou negativas em viagens anteriores, o preço ou a segurança no destino.

Com referência ainda aos hábitos de viagem, colocámos as questões 18 e 19, reunindo informação sobre a época do ano favorita para a realização das viagens e a duração média das viagens. Estas questões permitiram aferir a viabilidade deste segmento enquanto meio eficaz no combate à sazonalidade que se verifica nos Açores, com uma grande afluência durante os meses de verão e menor fluxo de turistas durante os meses de inverno.

A questão 20 surgiu no sentido de avaliarmos as motivações das viagens, considerando o lazer, o trabalho ou a visita a familiares ou amigos, as quais poderão influenciar as atividades desenvolvidas, a duração da estadia e os serviços adquiridos, como o alojamento.

As questões 21, 22 e 23 destinam-se a averiguar o nível de autonomia e as necessidades de acompanhamento dos sujeitos, quer na organização das viagens, onde poderão ter a ajuda de familiares e/ou amigos, de agências de viagens ou operadores turísticos ou de nenhuma, quer na própria realização da viagem, tendo aqui as seguintes opções de resposta: não necessito de qualquer ajuda, necessito de ajuda de familiares e/ou amigos, necessito da ajuda de um cuidador ou prefiro não responder. Sendo a resposta à última questão afirmativa, os sujeitos identificam o tipo de tarefas que requerem o auxílio de outrem. No conjunto, estas três questões permitem identificar os sujeitos a quem deve ser dirigida a informação, sujeitos portadores de deficiência e/ou acompanhantes, e, ainda, perceber o grau de autonomia dos sujeitos com necessidades especiais. Deter este tipo de conhecimento participa da criação de um produto turístico ajustado a essas mesmas necessidades.

As três questões seguintes (24, 25 e 26) permitiram também obter informação significativa na definição de uma estratégia para os turistas com necessidades especiais. Incidem sobre os acompanhantes, caso os haja, pretendendo determinar quem são e o seu número. No primeiro caso, as opções de resposta, indicam se estas pessoas viajam sozinhas, com um(a) companheiro(a), em excursões e com família e/ou amigos. Seleccionadas as opções em excursões ou com família e/ou amigos, questiona-se sobre o número de acompanhantes e se estes possuem também algum tipo de incapacidade. A literatura sobre este pondo específico revela que estes sujeitos, regra geral, não viajam sozinhos por necessitarem de cuidados especializados ou da colaboração de outras pessoas na realização de determinadas tarefas.

As fontes e os conteúdos de informação utilizados são dados que permitirão a disponibilização de informação nos canais adequados. Desta forma, a questão 27 tem como objetivo perceber onde costumam procurar informação sobre o destino e as suas acessibilidades antes de realizar a viagem. Foram consideradas as seguintes opções de resposta: não costumo procurar, na internet, nas redes sociais, em anúncios, brochuras, guias de viagens, livros e artigos, em agências de viagens ou operadores turísticos, em agências de viagens ou operadores turísticos especializados em questões de acessibilidade, em organizações (associações, fundações, empresas) para pessoas com necessidades especiais, junto de familiares e/ou amigos ou junto de turistas experientes. Saber qual o grau de importância (nada importante, pouco importante, indiferente, importante ou muito importante) na obtenção de informação relativamente à acessibilidade dos espaços públicos exteriores (e.g. vias de circulação, zonas balneares), à acessibilidade dos espaços públicos interiores (e.g. salas de espetáculos, centros comerciais, instalações sanitárias), à acessibilidade dos transportes (e.g. autocarros, táxis, aeroportos), à acessibilidade dos alojamentos, à

acessibilidade dos cafés e restaurantes, à acessibilidade dos locais de interesse turístico (património natural e construído), à acessibilidade das atividades de animação turística e excursões, à possibilidade de aluguer de cadeiras de rodas/*scooter* ou outros recursos técnicos, permite uma melhor gestão e seleção dos conteúdos de informação a disponibilizar.

A questão 29 permitiu apurar quais os serviços turísticos em que se encontram maiores obstáculos à acessibilidade, se no alojamento, no transporte, na restauração, na informação turística, nas atividades de animação turística e excursões, no apoio personalizado, no aluguer de viaturas, no aluguer de cadeiras de rodas/*scooter* ou outros recursos técnicos ou se em nenhum. A questão 30 permitiu clarificar quais as principais barreiras à acessibilidade, que poderão ser as seguintes: ausência de sinalização adequada, ausência de locais de estacionamento reservados, ausência de infraestruturas acessíveis (e.g. elevadores, plataformas elevatórias), barreiras arquitetónicas (e.g. escadas, entradas estreitas, portas difíceis de abrir, obstáculos nos passeios), iluminação pública insuficiente, ausência de casas de banho adaptadas, atitudes discriminatórias dos funcionários, falta de segurança, custos elevados dos serviços turísticos adaptados disponíveis, barreiras na comunicação ou falta de informação específica, credível e atualizada. A recolha destes elementos permite ter uma noção abrangente e realista e uma atenção acrescida aos principais inibidores à atividade turística por parte do grupo em estudo.

As questões seguintes focaram-se no destino Açores, tentando perceber, através da questão 31, como é que os Açores são encarados em termos da oferta turística. Possibilitou perceber qual a expectativa existente em relação ao destino e as atividades ou produtos desejados. Aqui foram dadas as seguintes opções de resposta: observar baleias e golfinhos, contemplar as paisagens, visitar monumentos, museus e igrejas, realizar negócios, relaxar nas águas termais, provar a gastronomia regional, jogar golfe, ir à praia, fazer caminhadas, explorar grutas e algares vulcânicos, praticar desportos radicais (e.g. escalada, BTT, canyoning), fazer mergulho, passear de barco, pescar, montar a cavalo, participar nas tradições, passear pelas vilas e cidades históricas, conhecer as ilhas em excursões ou fazer compras. Esta questão permite aferir a perceção do posicionamento do destino Açores pelo mundo.

Na questão 32, pretendeu-se compreender o grau de dificuldade na pesquisa de informação relativa à acessibilidade nos Açores, particularmente: acessibilidade dos espaços públicos exteriores (e.g. vias de circulação, zonas balneares), acessibilidade dos espaços públicos interiores (e.g. salas de espetáculos, centros comerciais, instalações sanitárias), acessibilidade dos transportes (e.g. autocarros, táxis, aeroportos), acessibilidade dos alojamentos, acessibilidade dos cafés e restaurantes, acessibilidade dos locais de interesse turístico (património natural e construído), acessibilidade das atividades de animação turística e excursões, possibilidade de aluguer de cadeiras de rodas/*scooter* ou outros recursos técnicos.

De seguida, pretendemos apurar quantos dos sujeitos inquiridos visitaram os Açores e o número de vezes que o fizeram. Na questão 33, os sujeitos que nunca visitaram os Açores foram remetidos para o final do questionário. Esta questão também prevê uma opção de resposta para aqueles que forem residentes nos Açores, para que se possam distinguir os visitantes residentes dos visitantes não residentes e, desta forma, averiguar também se o turismo inclusivo tem expressão dentro da região. É, neste contexto, que surge a questão 34, que pretende contabilizar o número de vezes que os açorianos se deslocaram para outras ilhas que não a sua de residência.

Nas três questões seguintes (35, 36 e 37), os objetivos são listar as ilhas visitadas e identificar a ilha com maior fluxo turístico dentro deste segmento de mercado; aferir o grau de satisfação do turista relativamente ao destino; e, por fim, perceber se há intenção de voltar.

Tendo em conta a visita aos Açores e as experiências vividas, efetuámos as questões 38 e 39, onde pretendemos recolher um testemunho relativamente à acessibilidade do destino nos seguintes aspetos: ambiente das vias e espaços públicos, estacionamento, instalações sanitárias públicas, cafés e restaurantes, locais de interesse turístico (património natural e construído), salas de espetáculos (e.g. cinema, teatro), alojamentos, transportes públicos, postos de informação turística e zonas balneares adaptadas, assim como, nos seguintes serviços adaptados: aluguer de veículos adaptados, informação em matéria de acessibilidade, atividades de animação turística e excursões, pessoal especializado/sensibilizado, capacidade de resposta dos técnicos de turismo na resolução de problemas e dificuldades e qualidade relacional dos técnicos de turismo.

Por fim, na última questão, número 40, solicitámos aos inquiridos que nos apresentassem soluções, de forma a melhorar a acessibilidade nos Açores.

3.4.2 Procedimentos da recolha de dados

Relativamente à escolha dos entrevistados para este trabalho, foi levada a cabo uma pesquisa exaustiva no sentido de encontrar e contactar o maior número possível de empresas, instituições, organizações, centros de apoio, entre outros, que se dedicassem a trabalhar, a cooperar e a ajudar pessoas com necessidades especiais ou deficiência. Desta forma, foram contactadas cerca de 140 entidades no território nacional e cerca de 250 entidades a nível internacional, englobando os seguintes países: Albânia, Alemanha, Arménia, Austrália, Áustria, Bangladesh, Bélgica, Canadá, Chile, Chipre, Congo, Espanha, Estados Unidos da América, Etiópia, Filipinas, Finlândia, Índia, Indonésia, Irlanda, Israel, Itália, Jamaica, Letónia, Luxemburgo, Malta, México, Nepal, Nigéria, Noruega, Nova Zelândia, Países Baixos, Paquistão, Peru, Polónia, Quénia, Reino Unido, Rússia, Somália, Sul de África, Sri Lanka, Suécia, Suíça, Turquia, Uganda e Vietname.

Solicitou-se a colaboração das diversas entidades para que reencaminhassem o questionário para as suas listas de contactos/utentes. Este contacto foi efetuado por *email*, onde explicámos igualmente o âmbito e os objetivos do estudo. Recebemos respostas ao longo de nove semanas para a versão em português e oito semanas para a versão em inglês, durante os meses de abril, maio e início de junho de 2016. O contacto com as cerca de 390 entidades resultou num total de 259 respostas (222 em português e 37 em inglês). Contudo, tivemos de excluir um número considerável de questionários, após termos verificado que grande parte dos sujeitos inquiridos não possuía qualquer deficiência ou incapacidade. Após esta exclusão, obtivemos 134 questionários válidos para o cumprimento dos objetivos a que nos propusemos.

3.4.3 A análise estatística dos dados

Tendo em conta o carácter exploratório deste estudo, todos os dados obtidos foram tratados de acordo com técnicas estatísticas descritivas, uma vez que esta técnica “descreve de forma sumária, alguma característica de uma ou mais variáveis fornecidas por uma amostra de dados” (Alves, 2005/2006). Essa análise estatística descritiva permitiu sintetizar e descrever as regularidades e as tendências registadas. Foi construída uma base de dados em *Microsoft Excel* (2010) para uma primeira análise estatística dos dados. Posteriormente, os dados foram exportados para um *software* aplicativo do tipo científico – IBM SPSS Statistics 21 – para análise estatística inferencial sumária, de modo a permitir testar a significância estatística das relações entre variáveis focadas nas questões de investigação.

3.4.4 Participantes

O nosso universo é composto por pessoas com necessidades especiais que têm hábitos de viagem. Conforme já referimos, o questionário foi enviado via internet para diversas entidades que trabalham com pessoas com deficiência ou necessidades especiais, pelo que não conseguimos quantificar a base de sondagem deste universo, limitando-nos a trabalhar os inquiridos que foram voluntariamente preenchidos *online*. À seleção intencional dos sujeitos presidiu um critério relativo a limitações de acessibilidade. Tendo em vista o processo de administração adotado, esta seleção deliberada foi realizada *a posteriori*, eliminando da amostra todos os casos que não satisfaziam o critério. A nossa amostra é, por isso, intencional e não probabilística nem aleatória, uma vez que não está garantida a sua representatividade relativamente ao universo de partida.

A nossa amostra é bastante equilibrada em termos de género, embora prevaleça o sexo masculino (n=77; 57,5%), conforme se pode observar na Figura 13.

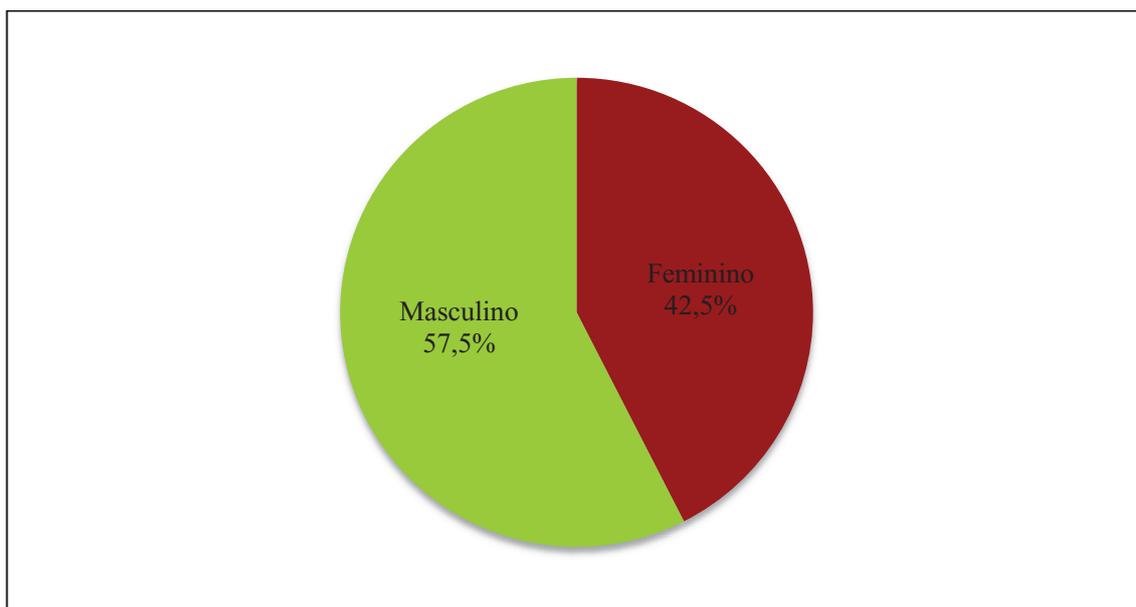


Figura 13. Género dos participantes na análise da procura de turismo acessível (%; N=134).

A amplitude etária dos sujeitos é muito considerável, situando-se entre os 7 e os 76 anos, embora a média se situe nos 44 (+/- 18) anos, de acordo com o Quadro 21.

Quadro 21. Idades dos participantes na análise da procura de turismo acessível, divididas em casses etárias (%; N=134).

Classes etárias	N	%
0-17 anos	4	3,0
18-24 anos	12	9,0
25-34 anos	27	20,1
35-44 anos	27	20,1
45-54 anos	25	18,7
55-64 anos	23	17,2
>= 65 anos	16	11,9

A amostra integra indivíduos de 14 nacionalidades, como nos mostra a Figura 14, é diversificada, predominando a portuguesa.

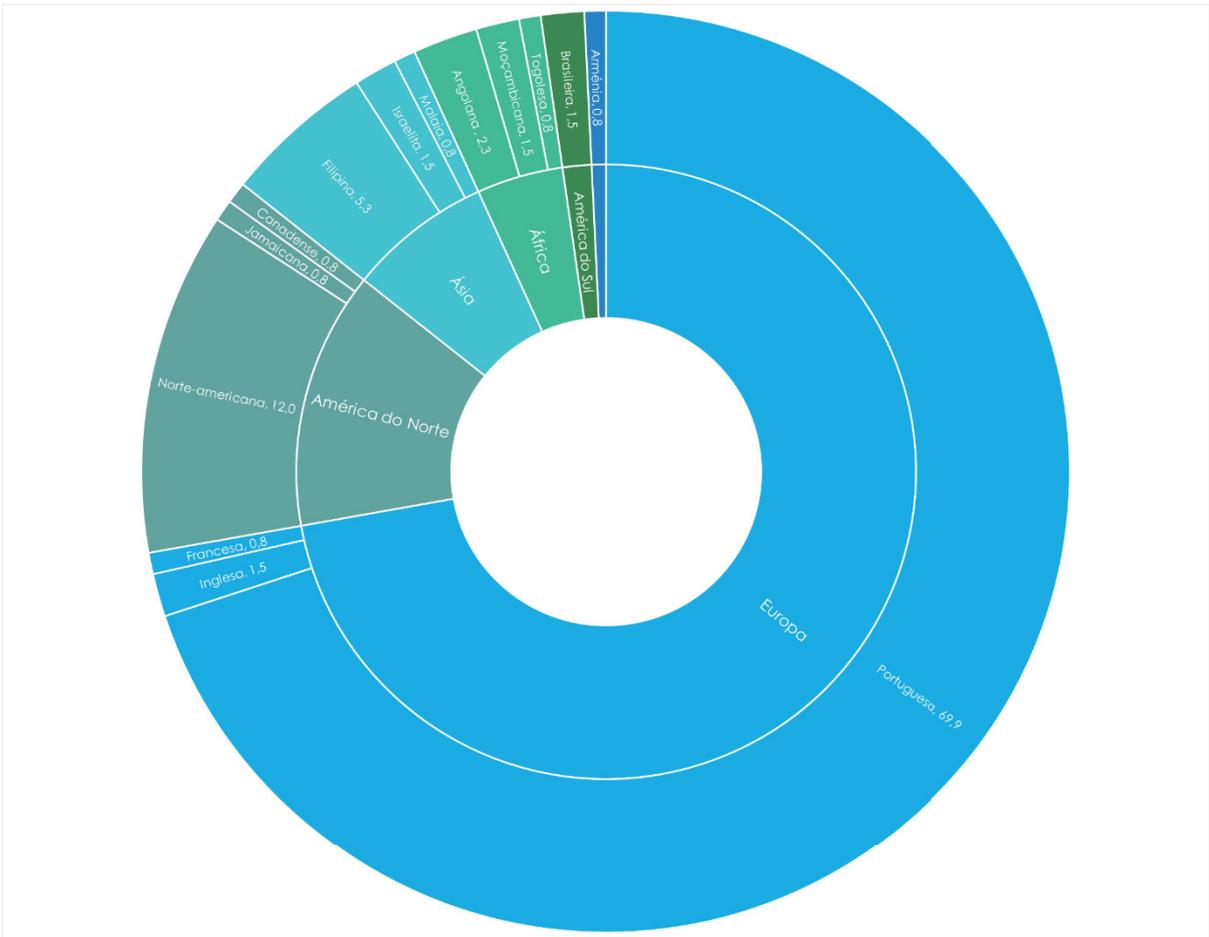


Figura 14. Nacionalidade dos participantes na análise da procura de turismo acessível, distribuída por continentes (%; N=133).

No que se refere ao estado civil, prevalecem os sujeitos solteiros e casados ou em situação similar (Figura 15).

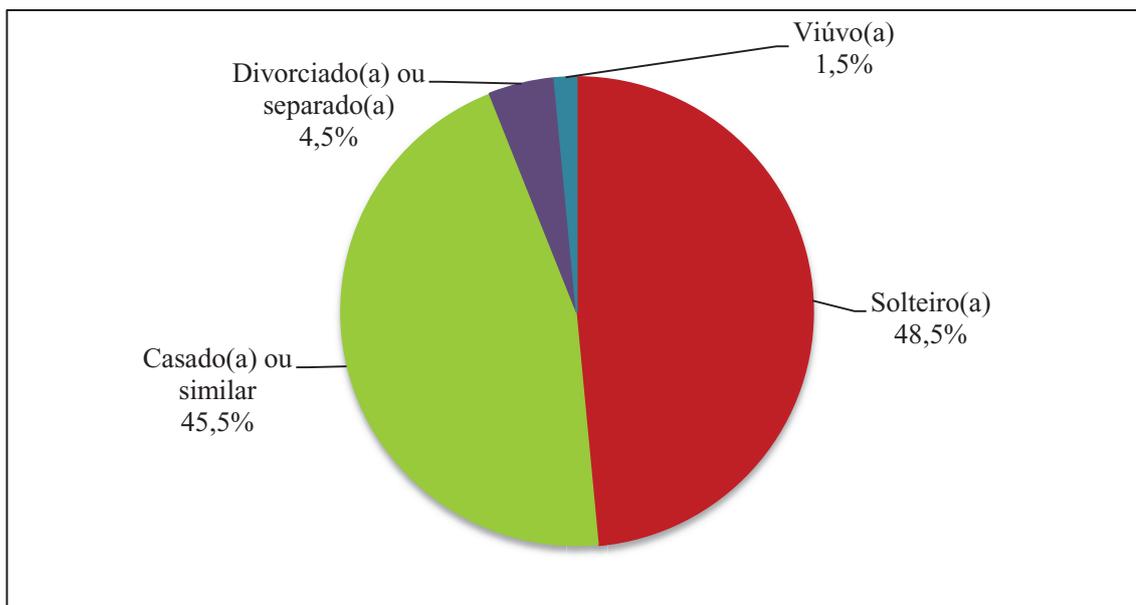


Figura 15. Estado civil dos participantes na análise da procura de turismo acessível (%; N=132).

Verifica-se que a maior parte dos sujeitos tem uma escolaridade ao nível do ensino secundário ou equivalente e do ensino superior, de acordo com a Figura 16.

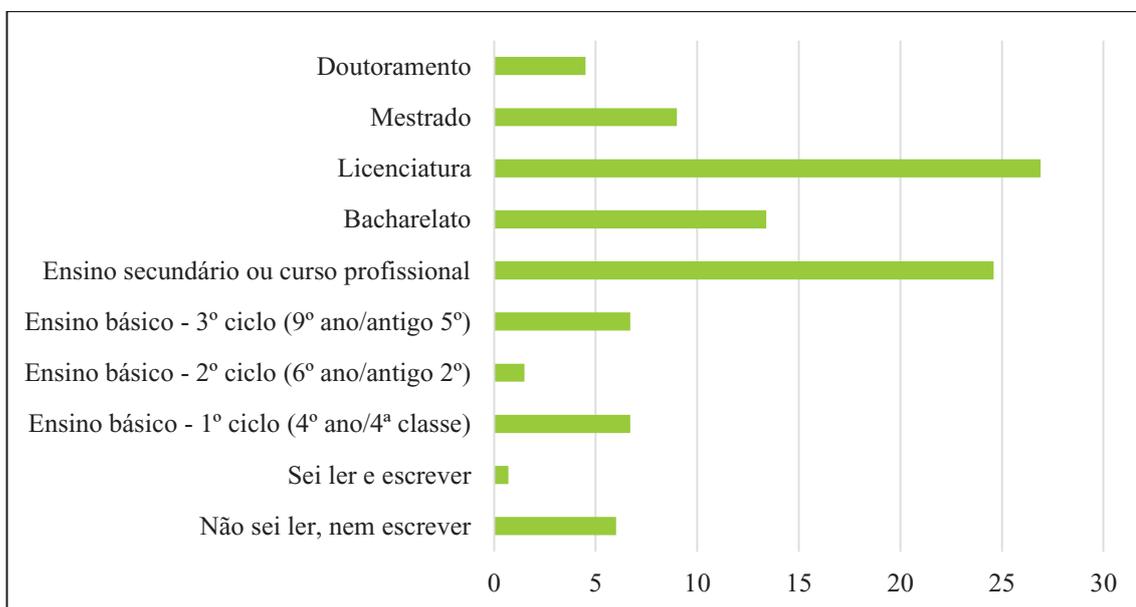


Figura 16. Habilitações literárias dos participantes na análise da procura de turismo acessível (%; N=134).

A situação profissional da nossa amostra também é homogénea, mas encontramos os trabalhadores por conta de outrem no topo. A Figura 17 mostra-nos esta situação.

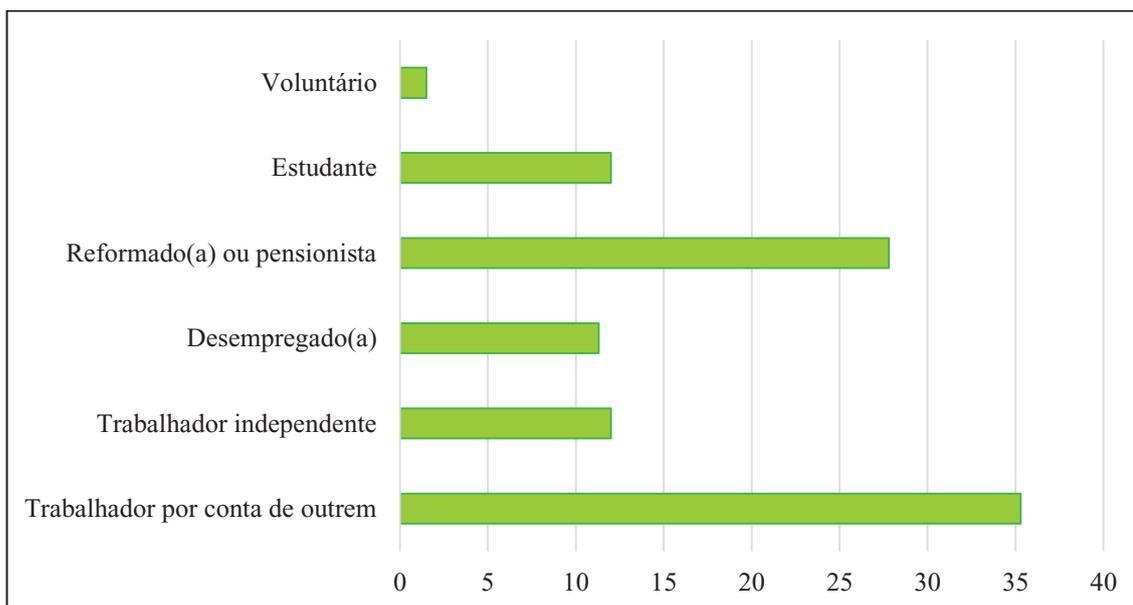


Figura 17. Situação profissional dos participantes na análise da procura de turismo acessível (%; N=133).

3.5 Metodologia de Investigação da Fase 3 do estudo

Sendo um dos nossos principais objetivos a disponibilização de produtos turísticos acessíveis na ilha Terceira, criámos um roteiro turístico organizado, passando por alguns dos principais pontos de visita desta ilha.

No próximo ponto, iremos descrever os procedimentos adotados na inventariação, construção e avaliação do roteiro.

3.5.1 O roteiro turístico acessível mobilizado na construção de produtos turísticos acessíveis na ilha Terceira

Sendo a acessibilidade um direito de todos e o turismo uma necessidade, considerámos que deveria ser dado um contributo no sentido de fomentar a inclusão no turismo, através da construção de um produto acessível a pessoas com mobilidade reduzida, na ilha Terceira. Este produto traduz-se na construção de um roteiro turístico que pressupõe a passagem por diversos locais de interesse de forma organizada, englobando a oferta de atividades e serviços durante este percurso.

Na elaboração do nosso roteiro, partimos da análise das necessidades identificadas no capítulo 4 e da revisão bibliográfica, o que nos permitiu reunir informação relevante, e centrámo-nos num público-alvo específico, que são os utilizadores de cadeiras de rodas que se façam acompanhar por outras pessoas sem necessidades especiais, querendo isto dizer que o roteiro pretendido, além de ser acessível às pessoas com mobilidade condicionada, também pretende ser atrativo para os seus acompanhantes.

Selecionámos locais de interesse turístico e atividades de animação turística que, à partida, nos pareceram adequados à maioria das pessoas com mobilidade reduzida. Solicitámos a colaboração de um funcionário de uma agência de viagens local para que nos ajudasse na construção e organização do roteiro, assim como no aconselhamento dos locais mais indicados para o nosso público-alvo.

Dividimos o roteiro em dois dias e visitámos os locais selecionados para esta atividade, de forma a confirmar a sua acessibilidade. Não obstante estas diligências, considerámos importante efetuar testes que confirmassem as condições de acessibilidade, pelo que convidámos uma pessoa com mobilidade reduzida, utilizadora de cadeira de rodas, e um acompanhante, a testarem o roteiro e a validá-lo.

3.5.2 Procedimentos da recolha de dados e avaliação da acessibilidade dos locais inseridos no roteiro

Os dados necessários à elaboração do roteiro foram recolhidos através de uma técnica de observação dirigida com registo. Este método é aplicado quando se pretende apreender comportamentos e acontecimentos na altura em que estão a ocorrer (Ferreira, Torrecilha, & Machado, 2012).

Foi utilizada também uma metodologia *by design*. Esta vertente da investigação surge da arquitetura, mas tem-se vindo a generalizar ao planeamento urbano e à educação, entre outros. Consiste na construção de protótipos que são sujeitos a sucessivos testes de validação, em contexto real, até que se satisfaçam as necessidades dos intervenientes (Hensel, 2013).

Em primeiro lugar, visitámos os locais previamente selecionados para confirmarmos que eram uma boa escolha para o roteiro. Após esta tarefa, convidámos uma utilizadora de cadeira de rodas para testar a acessibilidade destes locais. Ao mesmo tempo em que eram efetuados os testes, registámos os acontecimentos que foram observados. Estes acontecimentos foram depois descritos neste trabalho. Além disto, solicitámos à pessoa que se disponibilizou para testar o roteiro que preenchesse uma matriz de verificação das condições de acessibilidade, de forma a validarmos o roteiro.

3.6 Conclusão

Neste capítulo, descrevemos a nossa metodologia de investigação, procurando explicitar as diferentes abordagens e técnicas metodológicas em função dos objetivos de investigação identificados. Esta assentou numa recolha bibliográfica e sitográfica, levando a um enquadramento teórico do tema em estudo, à aquisição de maiores conhecimentos e à construção de uma base teórica que fundamentasse a nossa crença relativamente ao desenvolvimento de uma atividade turística acessível na Região Autónoma dos Açores.

A ideia de desenvolver um turismo inclusivo suscitou algumas questões que orientaram o nosso estudo. Estas questões levaram-nos a conhecer a oferta turística acessível existente na ilha Terceira, a perceção dos agentes do turismo regional relativamente a este tipo de turismo, o peso do turismo inclusivo nos Açores e as expectativas, desejos, interesses e dificuldades dos turistas com necessidades especiais.

Com vista à apresentação de soluções para a falta de oferta turística inclusiva nesta região, elaborámos entrevistas individuais semiestruturadas a empresas de animação turística, operadores marítimo-turísticos e agências de viagens da ilha Terceira (Fase 1). Recolhemos a perceção dos agentes turísticos relativamente a este segmento de mercado e percebemos qual a oferta turística adaptada existente na ilha.

Numa perspetiva inversa, o conhecimento da procura turística por parte de pessoas com deficiência obteve-se pela disponibilização de um inquérito por questionário autoadministrado, de forma a identificar os obstáculos com que estes se deparam na preparação e no decorrer das viagens, as necessidades que enfrentam e as suas preferências (Fase 2). O questionário, preenchido de forma voluntária, através de uma plataforma *online*, obteve 134 respostas maioritariamente de proveniência nacional.

A utilização destes meios de recolha de informação permitiu-nos adquirir conhecimentos para a construção de um roteiro turístico acessível na ilha. Além da abordagem descritiva-interpretativa, foi utilizada a técnica de observação dirigida com registo e a estratégia de investigação por *design*, que auxiliaram a inventariação, a construção e a avaliação do roteiro.

No capítulo seguinte, apresentamos os dados obtidos através da elaboração das entrevistas e dos questionários.

CAPÍTULO IV. Apresentação e análise dos resultados

Nos capítulos anteriores, preocupámo-nos em desenvolver conceitos e contextualizar teoricamente o nosso objeto de estudo – turistas ou turistas potenciais com necessidades especiais, nomeadamente ao nível da mobilidade reduzida.

No presente capítulo, iremos proceder à interpretação e apresentação dos dados obtidos, de forma a cumprirmos os objetivos a que nos propusemos. Pretendemos, por um lado, perceber qual a oferta turística disponível na ilha Terceira para as pessoas com necessidades especiais e compreender a perceção dos profissionais de turismo da ilha no que se refere ao desenvolvimento de uma atividade turística direcionada para estes turistas, que apresentam necessidades bastante diversificadas relativamente àqueles que não apresentam qualquer deficiência ou incapacidade. Por outro lado, tentamos perceber quais os hábitos de viagem das pessoas que veem a sua experiência turística condicionada pelas suas dificuldades, quais os maiores obstáculos quando viajam e qual a sua perceção dos Açores no que se refere à acessibilidade. Neste sentido, o capítulo 4 foi dividido em dois subcapítulos – um que se centra na oferta turística e se refere à análise e discussão dos resultados das entrevistas aplicadas às empresas de animação turística, operadores marítimo-turísticos e agências de viagens da ilha Terceira; outro que tem como principal intuito analisar a procura turística, estudando os resultados obtidos através do questionário disponibilizado aos turistas e residentes nos Açores com necessidades especiais que têm hábitos de viagem.

No que se refere à organização da apresentação dos dados obtidos, escolhemos seguir uma sequência lógica para que a análise e ligação entre as dimensões fizesse sentido no nosso relatório. Iremos, então, enquadrar cada uma das dimensões, de acordo com o nosso modelo de análise.

4.1 A oferta turística no âmbito do turismo acessível na ilha Terceira

Na análise da oferta turística, tivemos como objetivo entrevistar aqueles que lidam com os turistas diariamente e que têm um contacto constante com a realidade do turismo na nossa região. Como anteriormente referido, optámos por nos centrar nas agências de viagens, empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos.

4.1.1 Perfil dos turistas que visitam a ilha Terceira

4.1.1.1 Características dos clientes

Questionámos os técnicos do setor relativamente às características dos seus clientes e públicos-alvo e percebemos que as entidades têm alguma dificuldade em identificá-las, sendo as respostas a esta questão bastante vagas. Pudemos constatar que, apesar de existir alguma promoção direcionada a determinados mercados, como o espanhol, regra geral, existe alguma dificuldade em identificar um mercado específico. Desta forma, optámos por criar perfis de público, conforme as informações que nos foram fornecidas pelos sujeitos.

Das treze empresas inquiridas, apenas sete caracterizaram o seu público-alvo pela idade. Neste grupo de empresas, quatro responderam que os clientes têm qualquer idade. As três restantes empresas identificaram os seus clientes como tendo 25 a 35 anos, 30 a 60 anos, tendo uma delas destacado o público sénior. Das sete respostas obtidas, podemos inferir que o público dessas empresas tem todas as idades, sendo apenas diferenciadas a resposta 25 a 35 anos provavelmente por se tratar de uma empresa de mergulho. A empresa que apontou como público o grupo dos seniores tem como atividade principal a observação de cetáceos, que por si só não parece justificar a presença maioritária deste grupo etário. Estes dados estão presentes na Figura 18.

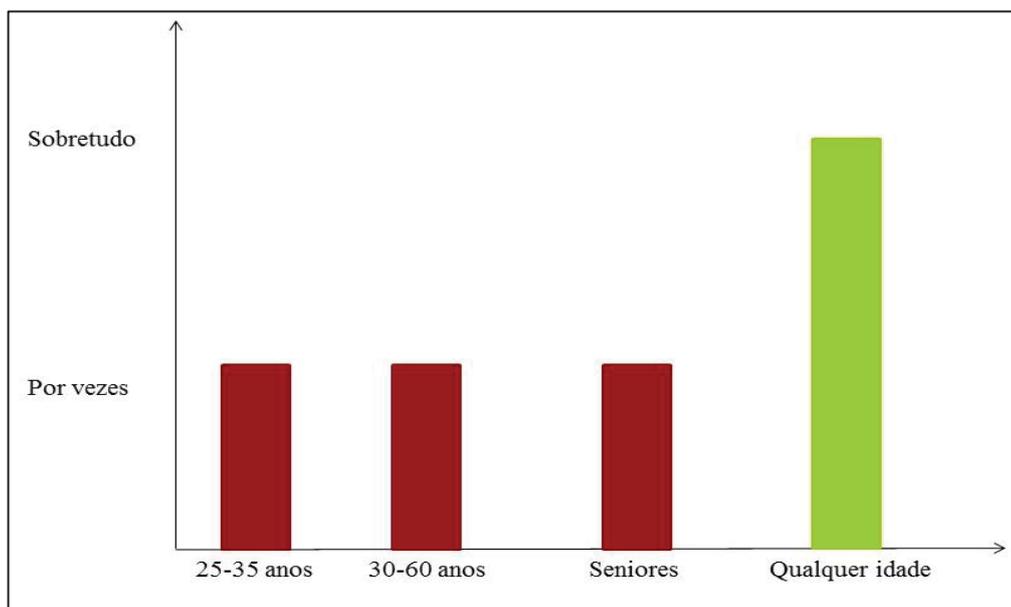


Figura 18. Caracterização do perfil dos clientes das agências de viagens e empresas de animação turística da ilha Terceira, de acordo com a idade (%).

No que se refere à nacionalidade, apenas 23% das entidades identifica o seu público pelo país de origem. Apesar de variarem, nota-se uma grande presença dos países europeus, sendo Espanha e França os países que mais de destacam, seguidos pela Alemanha, a Itália e os Estados Unidos da América. As nacionalidades menos referidas foram a belga, a holandesa, a

inglesa, a portuguesa, a suíça, a russa e a chinesa. Na Figura 19, podemos visualizar estes dados.

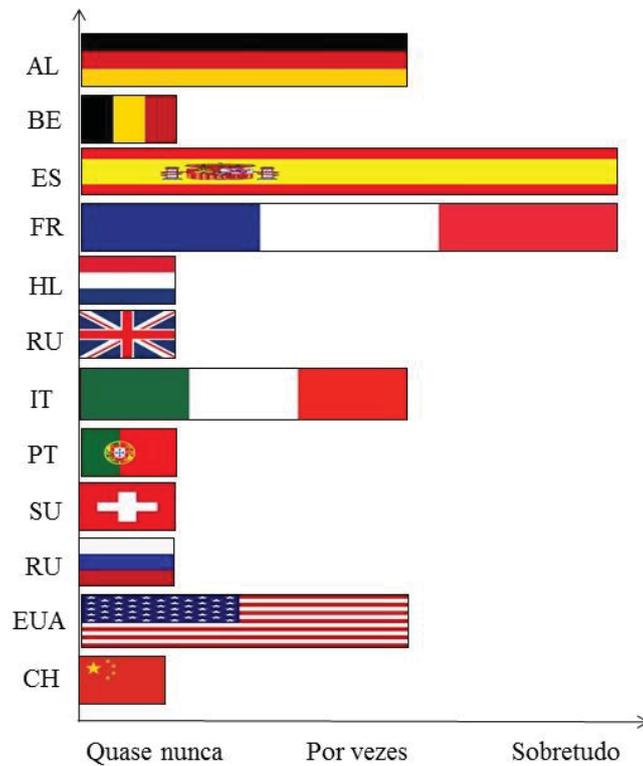


Figura 19. Caracterização da nacionalidade do público das entidades entrevistadas (%).

Legenda:

AL – Alemanha

BE – Bélgica

ES – Espanha

FR – França

HL – Holanda

UK – Reino Unido

IT – Itália

PT – Portugal

SU – Suíça

RU – Rússia

EUA – Estados Unidos da América

CH - China

As empresas de animação turística, operadores marítimo-turísticos e agências de viagens da ilha também conseguem identificar nos seus clientes alguns gostos e interesses semelhantes. O mais evidente é o gosto pela natureza, referido por três dos entrevistados. Este é o fator comum e aquele que é mais referido, encontrando-se em sintonia com o perfil de

turista identificado para a região, de acordo com a estratégia turística da mesma. Referidos apenas uma vez, encontramos o gosto pela aventura e pela cultura, a preocupação com o ambiente, a busca constante por novos conhecimentos e novas experiências e o consumo dos diversos produtos e serviços locais. A Figura 20 regista estes gostos e interesses.

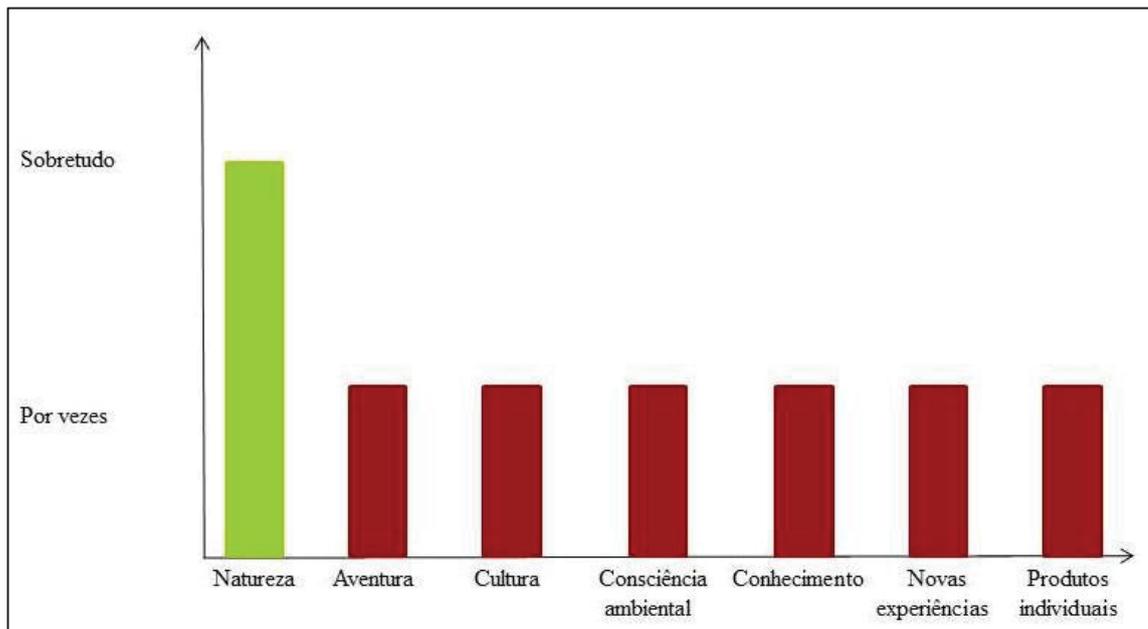


Figura 20. Caracterização do público das agências de viagens e empresas de animação turística da ilha Terceira, de acordo com os gostos e interesses (%).

Em relação à tipologia, apenas um entrevistado identifica os seus clientes como famílias, casais ou reformados.

Por outro lado, as restantes entidades entrevistadas não conseguem identificar um público específico.

- *Hoje em dia, nós não temos um único público-alvo. Alguns balcões trabalham mais com estudantes, outros com grupos, outros com produtos de férias, outros com empresas, etc. (Ent. 11)*
- *Como Operador Turístico e DMC Regional, os nossos clientes são todas as agências nacionais e Agências ou Operadores Internacionais. Cada um destes clientes trabalha com vários públicos-alvo (Ent. 12)*

4.1.1.2 Clientes com necessidades especiais

Das empresas entrevistadas, oito já receberam, pelo menos, um cliente com necessidades especiais, sendo que as restantes entidades nunca tiveram contacto com estes clientes. Pela Figura 21, podemos concluir que os operadores marítimo-turísticos são aqueles que recebem mais turistas com necessidades especiais, na ilha Terceira.

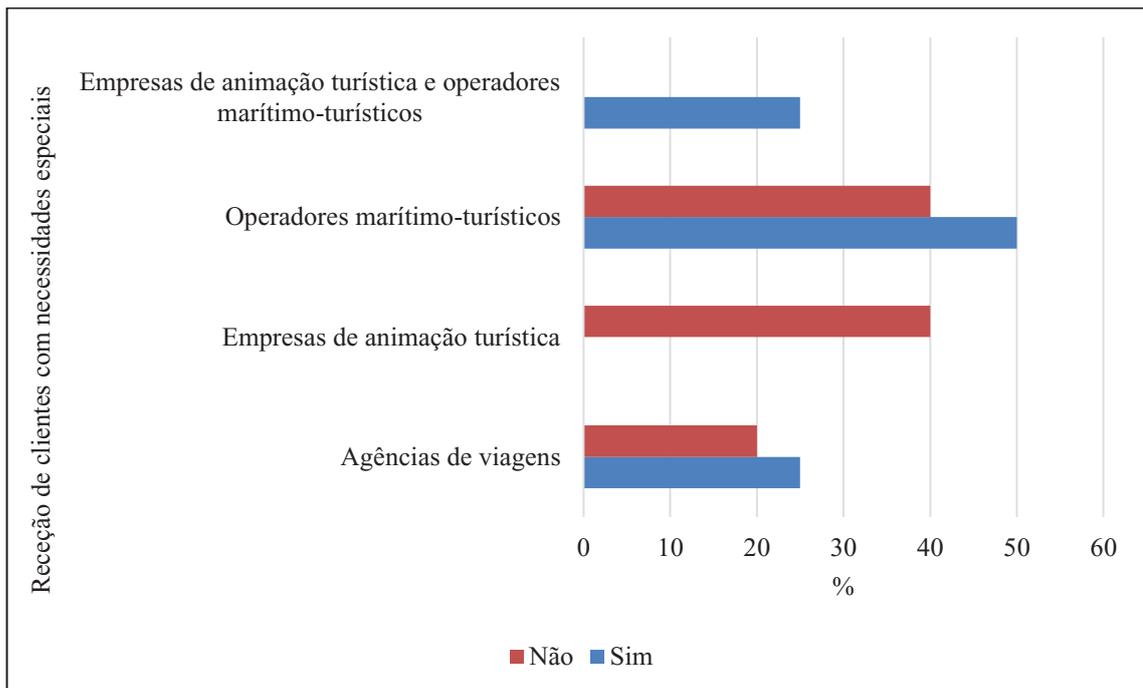


Figura 21. Recepção de clientes com necessidades especiais (%; N=13).

O Quadro 30 mostra-nos que há uma evidente maioria de turistas com necessidades especiais do género masculino e que as idades em ambos os géneros variam entre os 30 e os 70 anos de idade. No que se refere à nacionalidade, prevalecem os portugueses, mas também há registo de sujeitos de nacionalidade espanhola, italiana, inglesa, holandesa e americana.

Quadro 22. Caracterização dos clientes das entidades inquiridas com necessidades especiais (%).

Características		N	%
Quantidade de clientes	1 pessoa	4	30,8
	2 pessoas	1	7,7
	3 pessoas	1	7,7
	10 pessoas	1	7,7
	Sim	1	7,7
	Não	5	38,5
	Total	13	100,0
Género	Feminino	3	33,3
	Masculino	6	66,7
	Total	9	100,0

Quadro 22. Caracterização dos clientes das entidades inquiridas com necessidades especiais (continuação) (%).

Características		N	%
	Masculino	6	66,7
	Total	9	100,0
Idade	30	1	12,5
	30-40	1	12,5
	45	1	12,5
	50	1	12,5
	60	1	12,5
	70	1	12,5
	Idosos maioritariamente	2	25,0
	Total	8	100,0
Nacionalidade	Portuguesa	5	45,5
	Portuguesa (emigrante)	1	9,1
	Espanhola	1	9,1
	Italiana	1	9,1
	Inglesa	1	9,1
	Holandesa	1	9,1
	Americana	1	9,1
	Total	11	100,0

No que se refere às incapacidades destes clientes, a que aparece com maior frequência é a mobilidade reduzida, existindo também alguns clientes com deficiência cognitiva e obesidade, conforme Quadro 23.

Quadro 23. Incapacidades/deficiências dos clientes (%; N=12).

Deficiência/incapacidade	N	%
Deficiência cognitiva	1	8,3
Mobilidade reduzida	1	8,3
Mobilidade reduzida definitiva	7	58,3
Mobilidade reduzida temporária	2	16,7
Obesidade	1	8,3

Conforme se mostra no Quadro 24, as principais necessidades apresentadas por estes clientes foram a deslocação e a entrada e saída do barco. Além destas, as empresas não observaram outras necessidades especiais.

Quadro 24. Necessidades específicas dos clientes com incapacidade ou deficiência (%; N=8).

Necessidades	N	%
Não	2	25,0
Deslocação	3	37,5
Entrada e saída do barco	3	37,5

4.1.2 Representações dos técnicos acerca da relevância do turista com necessidades especiais nos públicos-alvo do turismo regional

O turismo nos Açores é maioritariamente centrado na natureza, quer seja pela sua observação, quer seja pelo seu usufruto. Entende-se, assim, que a maioria dos entrevistados, mais concretamente 83,3%, identifique como público-alvo do turismo regional todas as pessoas que procuram o contacto com a natureza no seu estado mais puro:

- *Com sensibilidade ambiental, que procure experiências e conhecimento e não tours organizados. Eu penso que esses três aspetos, entre muitos outros, são um guião que conduz também o meu projeto de animação turística. (Ent. 8)*

De acordo com os técnicos é valorizado um turismo ativo, com a realização de atividades ligadas à natureza:

- *Penso que é o turista de natureza. É para o que estamos mais vocacionados e dentro dessa área, penso que estamos preparados para o turismo de escafandro e caça submarina. (Ent. 7)*

- *Em termos de atividades, serão aquelas mais relacionadas com a natureza e bem-estar.* (Ent. 10)

Valorizam igualmente a tranquilidade que está associada às atividades de natureza:

- *Todo o tipo de pessoas que apreciem descanso, tranquilidade e natureza.* (Ent. 6)
- *Nunca será um turista obviamente de praia, será um turista que procura a calma, o contacto com a natureza, o descanso, a serenidade.* (Ent. 10)

Além disso, o perfil do turista que visita a região, na perspetiva das empresas entrevistadas, é um visitante que valoriza o contacto com a população local, com as suas tradições e costumes, que procura não só observá-las, mas também vivê-las:

- *Turistas que tenham a capacidade de usufruir do que os Açores têm de melhor para oferecer. Turistas sustentáveis na vertente natural e cultural, turistas que tenham a capacidade de interagir com os nossos costumes.* (Ent. 12)
- *Considero ideal para os Açores o turista que procura relaxar, passear, conhecer e explorar as maravilhas que temos para oferecer, desde a Natureza, passando pela História e pelas nossas tradições e costumes.* (Ent. 13)

Outro aspeto largamente evidenciado no discurso dos nossos entrevistados é o facto de se privilegiar turistas que apreciem a oferta regional e consumam produtos locais a nível da restauração, artesanato, atividades, entre outros, isto é, que valorizem os produtos regionais. Pretende-se, assim, um turista que estimule a economia regional:

- *Há muitos que se fecham no quarto e outros que não consomem na região. Portanto, eu acho que, de uma forma geral, todo aquele que gosta de experiências novas, que sai, que vai aos restaurantes, aquele tipo de turista que gasta, que consome.* (Ent. 3)
- *Não queremos um turista que venha só acampar, efetuar compras em grandes superfícies. Esses turistas só contam para estatísticas.* (Ent. 5)
- *Obviamente, que a parte económica é muito importante para a região, de forma a garantir a sustentabilidade das empresas e serviços que apostam no Turismo.* (Ent. 12)

À medida que a população mundial envelhece, a acessibilidade tem vindo a ganhar algum relevo a nível mundial. As regiões mostram uma preocupação crescente com a adequação do turismo às pessoas com necessidades especiais, quer seja por uma questão de inclusão social, quer seja pelo crescimento do fluxo turístico. Para a nossa região, este segmento turístico é considerado relevante pela maioria dos entrevistados. Os principais motivos que justificam esta relevância são o aumento do turismo de cruzeiros na região, onde existe uma grande probabilidade de encontrar turistas mais idosos que sofrem de algumas limitações físicas:

- *Sem dúvida que representam um segmento de mercado interessante e, por experiência própria, encontro muitos possíveis clientes que nos visitam chegando nos navios Cruzeiro. (Ent. 13)*

Outros consideram que o turismo acessível é importante no combate à sazonalidade, tendo em conta que os Açores têm experienciado um fluxo turístico fortemente sazonal e acrescentam a necessidade geral de criar condições para que possamos ampliar o nosso leque de turistas:

- *Serviria para combater também alguns problemas que temos nos Açores, como a sazonalidade. A partir do momento que estamos a acrescentar mais um nicho, mais um público-alvo, pode vir a diminuir seguramente a sazonalidade na época baixa. É mais gente de uma forma geral. Se calhar em dez pessoas com problemas, oito vão vir no verão, mas dois podem vir no inverno e já atenua a sazonalidade. Penso que quanto mais gente, até certo ponto, é sempre bom. (Ent 8.)*

São apontadas ainda outras razões de natureza ética e moral, que se relacionam com a igualdade de oportunidades e a valorização das pessoas com necessidades especiais:

- *Eu gosto muito de trabalhar com esse tipo de turismo e acho que nós temos de dar oportunidade a todas as pessoas que têm algum tipo de dificuldade. (Ent. 5)*
- *Todas as pessoas têm importância e valor na sociedade. É com este tipo de pensamentos que podemos traçar um mundo melhor. (Ent. 9)*

Por outro lado, há uma certa incerteza quanto a um número significativo de turistas com necessidades especiais e quanto à possibilidade de se adequarem ao turismo regional. A causa mais apontada consiste na falta de condições e de oferta adequada a estas pessoas:

- *Eu vejo poucos por aí ou quase nenhuns. Como te disse antes, os turistas são todos importantes, mas não sei se valeria a pena. Não existem grandes infraestruturas para receber essas pessoas, nomeadamente a nível de transportes, para ir buscá-los e levá-los ao aeroporto. Não há. (Ent. 3)*
- *Sinceramente penso que a região precisa é de turistas e depois, se tivermos condições para receber esses turistas com dignidade, que, neste momento, temos pouca, se falarmos em termos de quantidade, aí sim, podemos-nos preparar para usufruir também dos turistas com mobilidade reduzida. Neste preciso momento, não há, pelo menos que eu conheça, marítimo-turísticas preparadas para receber esse género de turistas. (Ent. 7)*

Outra razão apresentada consiste na falta de formação dos profissionais de turismo, que não têm conhecimentos teóricos e práticos suficientes para lidar com uma pessoa que apresente uma condição especial.

Verifica-se algum desinteresse por este segmento, motivado pela falta de clientes com necessidades especiais ou pelos custos acrescidos que as empresas teriam ao adaptar a sua oferta, havendo possibilidade de não serem rentáveis:

- *Sendo um nicho de mercado, para ser rentabilizado, tem de ter um volume grande, portanto, fazer aqui alguma coisa especificamente para isso parece-me complicado, no sentido em que nunca iremos ter um volume grande, a não ser que haja uma divulgação e uma incidência muito grande na divulgação desse tipo de produto, para esse tipo de pessoas. (Ent 10)*

Ao analisarmos as respostas dos sujeitos com maior detalhe, concluímos que os operadores marítimo-turísticos são aqueles que se encontram mais sensibilizados para as questões da acessibilidade, atribuindo maior relevância a este segmento do mercado. Os restantes agentes turísticos – as agências de viagens, as empresas de animação turística e as empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos (que oferecem um produto misto, isto é, uma oferta de produtos ligados ao mar e ligados à terra) –, parecem menos sensibilizados para um turismo de inclusão. Estas conclusões são ambas retiradas da análise da Figura 22, onde são apresentados resultados relativos à relevância dada pelos agentes turísticos regionais no que respeita aos turistas com necessidades especiais.

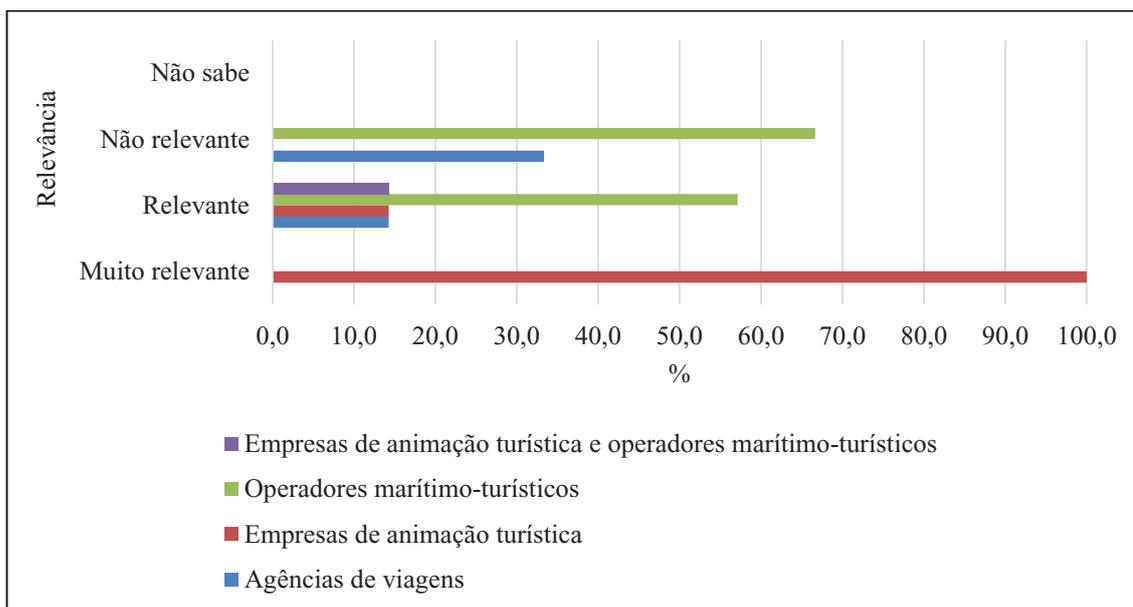


Figura 22. Variação da relevância dada pelos sujeitos aos turistas com necessidades especiais (%; N=13).

4.1.3 Produtos e serviços disponibilizados

No que se refere às atividades das empresas de animação turística, notamos que existe uma oferta bastante diversificada para o público em geral. Esta comporta atividades ligadas ao mar e outras ligadas à terra. Verifica-se, contudo, que há um maior número de empresas que prestam serviços ligados ao mar.

Agrupámos as atividades oferecidas pelas empresas de turismo na região pelas seguintes categorias:

- Atividades de mar: observação de cetáceos, nadar com golfinhos, mergulho, *snorkeling*, caça submarina, passeios de barco, canoagem, *stand up paddle* e pesca;
- Atividades de terra: passeios pedestres, *jeep tours*, passeios de bicicleta, circuitos turísticos, excursões fotográficas;
- Atividades culturais: rotas temáticas;
- Aluguer de equipamentos: aluguer de embarcações, motas de água, aluguer de *scooters*, carros e bicicletas e moto 4;
- Serviços utilitários relacionados com viagens: venda de bilhetes, transferes, assistência em viagem, gestão da conta do cliente, serviços de vistos, venda de pacotes turísticos, elaboração de percursos à medida do cliente e reservas de serviços turísticos;
- Atividades sociais e recreativas: inscrições em eventos ou jantares com animação.

Os serviços que apresentam maior oferta são, sem dúvida, os que estão relacionados com as atividades marítimas, conforme Quadro 25.

Quadro 25. Quantidade de produtos e serviços oferecidos pelas agências de viagens e empresas de animação turística da ilha Terceira (%; N=53).

Oferta de produtos e serviços turísticos	N	%
Atividades de mar	25	47,2
Atividades de terra	10	18,9
Atividades culturais	3	5,7
Aluguer de equipamentos	4	7,5
Serviços utilitários relacionados com viagens	9	17,0
Atividades sociais e recreativas	2	3,8

No entanto, a ilha Terceira ainda não apresenta um grande desenvolvimento no que se refere à oferta inclusiva. A maioria das entidades entrevistadas não tem qualquer serviço direcionado para os clientes com necessidades especiais:

- *Não temos, porque nunca fomos confrontados com essa situação. Não temos qualquer oferta para pessoas com necessidades especiais. (Ent. 3)*
- *Não, porque, como respondi anteriormente, nunca tivemos ninguém com necessidades especiais no nosso centro de mergulho, mas, se por alguma razão acontecesse, iríamos tentar tornar o mergulho uma experiência inesquecível. (Ent. 4)*

Alguns dos serviços que estas entidades dispõem podem eventualmente ser adaptados, tendo as próprias empresas consciência disso mesmo. Apontam, por exemplo, como atividades passíveis de adaptação, a observação de cetáceos, os passeios de barco, a pesca turística e as voltas à ilha em carrinha. Nas transcrições presentes abaixo depreende-se a perceção dessa possibilidade:

- *É possível colocar uma cadeira de rodas dentro do meu barco. Qualquer uma das atividades poderia ser feita por uma pessoa com mobilidade reduzida. (Ent. 5)*
- *Não tem, porque, neste momento, nunca nos foi solicitado tal serviço. Penso que, uma vez que temos o nosso mercado virado para o mar, não há essa necessidade tão grande, porque o barco é de fácil acesso, uma pessoa com cadeira de rodas tem acesso ao barco, consegue-se sentar, consegue ir para a água com ajuda, mas uma pessoa normal também é sempre ajudada para subir para o barco. (Ent. 7)*
- *Nada em específico. O aluguer de embarcações, pelas suas características, é difícil de adaptar a alguns casos de necessidade especiais. Mas alguns dos passeios são*

adaptáveis a quase todos os tipos de necessidades especiais, mesmo mobilidade reduzida. (Ent. 9)

- *Não. O que acontece é que, quando é necessário, temos pessoal que ajuda a subir para as carrinhas, ou seja, não deixamos de fazer nada porque os clientes têm condições especiais. Nós adaptamos o nosso serviço ao que o público quer. Se for necessário um colaborador extra para prestar assistência, nós fazemos isso. Não há nenhuma discriminação em relação a isso. (Ent. 10)*

Existe apenas uma empresa de animação turística que dispõe de uma carrinha acessível a cadeira de rodas, o que permite que sejam realizados serviços de transferes, transportes para excursões e outros passeios pela ilha. Esta empresa procedeu à adaptação da sua carrinha em março de 2016, depois de ter conhecimento de que iria receber uma cliente com cadeira de rodas. Antes de ser disponibilizada à cliente, a empresa revelou que não teve oportunidade de testar este novo serviço antes de o disponibilizar à cliente. Uma das agências de viagens entrevistada também referiu que tem a possibilidade de efetuar serviços ou transportes, apesar de serem pouco requisitados:

- *Transporte destes clientes, em viaturas próprias, para excursões e programas para tratamentos específicos (hemodiálise). (Ent. 12)*

Tentámos perceber, no fundo, quais as entidades que apresentam um maior leque de serviços direcionados para as pessoas com necessidades especiais, particularmente com mobilidade reduzida. A conclusão a que chegamos é que, apenas uma agência de viagens apresenta a possibilidade de transportar pessoas com dificuldades motoras e uma empresa de animação turística e operador marítimo-turístico possui um serviço específico para este tipo de clientes. Estes dados estão disponíveis da Figura 23.

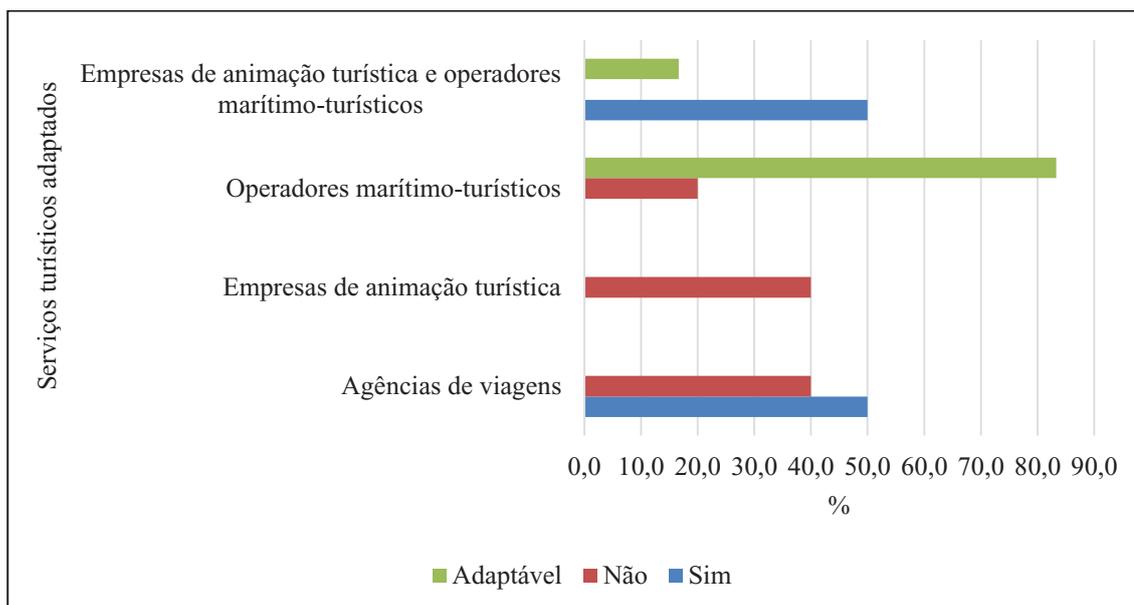


Figura 23. Identificação da disponibilização de serviços turísticos direcionados para pessoas com necessidades especiais (%; N=13).

Por outro lado, uma larga percentagem destas entidades considera que a adaptação dos seus serviços a pessoas com mobilidade reduzida ou outras condicionantes, embora seja possível, não tem viabilidade no presente, uma vez que a ilha não reúne condições para receber este tipo de público. Em suma, imputam a responsabilidade do insucesso do segmento de mercado direcionado a pessoas com necessidades especiais a fatores externos à empresa:

- *Não estamos preparados para qualquer tipo de deficiência. A ilha não está preparada para isso, mas com pequenos ajustes podíamos resolver isso.* (Ent. 3)

Outros consideram ainda que é pouco rentável o investimento no turismo acessível, podendo mesmo uma adequação da empresa a esse domínio pôr em causa a sua sobrevivência:

- *Na minha opinião, uma pessoa que nasceu cega, que não conhece o mundo real, necessita de uma pessoa credenciada na empresa que trabalhe com esse tipo de cliente. A minha empresa e penso que as outras também não têm esse tipo de pessoa, que possa prestar esse serviço ao cliente. Para já, isso teria um custo muito elevado para uma empresa ter uma pessoa formada nessa área. A surdez também é a mesma coisa, porque a surdez tem de ser por linguagem gestual. Ter uma pessoa numa empresa a tempo inteiro só para informar o cliente por linguagem gestual traz custos elevados.* (Ent. 5)

- *De momento, não dispomos de serviços específicos para pessoas com as necessidades referidas, porque, no caso da mobilidade reduzida, implicaria adquirir/adaptar uma viatura com equipamento específico, que por sua vez acarreta algumas desvantagens, desde o preço do mesmo, passando pela inoperância da viatura para os restantes serviços que prestamos e que envolvem o transporte de bagagens. (Ent. 13)*

No que se refere à promoção dos serviços específicos ou adaptáveis, existe uma empresa que promove o serviço no seu *website* e outra que menciona a questão das acessibilidades nas *Frequently Asked Questions* (FAQ). Uma das justificações apresentadas para esta falta de divulgação é precisamente a falta de procura:

- *Oferta não tem sido divulgada muito porque o mercado o não exige. Existe uma "sintonia" entre a oferta e a procura, a qual é muito reduzida (quase nula). (Ent. 12)*

Tentámos ainda perceber se conheciam o *feedback* destes clientes relativamente aos serviços prestados pelas entidades. Segundo as entidades prestadoras de serviços, foi-nos possível apurar que, a maioria das pessoas apreciou as atividades e a atenção dada pela empresa e demonstrou até vontade em experienciar outros serviços:

- *A pessoa fez observação de golfinhos, foi aos ilhéus, não fez observação de baleias e golfinhos porque ficou um bocado receoso em fazer três horas de viagem no mar, mas depois ficou muito arrependido por não ter feito essa observação, porque viu que o barco tinha condições. [...] Ficou deslumbrado, ficou muito satisfeito e arrependido de não ter feito o whale watching de 3 horas. (Ent. 5)*
- *Sim, adoraram, porque tiveram a possibilidade de ter uma vivência especial e diferente do dia-a-dia. (Ent. 6)*
- *Da parte do fornecedor (de quem presta o serviço) o feedback é positivo. (Ent. 12)*

4.1.4 Recetividade à criação de novos produtos/serviços especializados

Em face da precaridade da oferta de serviços e produtos adaptada ao turismo acessível, particularmente adequados a pessoas com mobilidade reduzida, pedimos aos agentes turísticos que nos apresentassem sugestões relativamente a melhorias e desenvolvimentos a introduzir, bem como a erros a evitar.

Em relação ao que deve ser efetuado, os sujeitos entrevistados apresentaram as seguintes sugestões:

- Efetuar levantamento dos espaços turísticos acessíveis, como as unidades de alojamento, restaurantes e locais de visita, e das entidades que estão preparadas para trabalhar com pessoas com necessidades especiais:
 - *Selecionar os locais a que as pessoas podem aceder. Existem locais na ilha e monumentos, onde uma pessoa com mobilidade reduzida não poderá entrar.* (Ent.3)
 - *Em primeiro lugar, fazer um levantamento do nosso património construído e saber que locais estão preparados para receber esse género de pessoas.* (Ent. 7)
 - *Especialmente para pessoas com mobilidade reduzida, deve confirmar que os hotéis a contratar têm os acessos necessários (em muitos locais, as portas são muito estreitas para passar as cadeiras de rodas, não só nos quartos mas para salas de jantar e acessos as piscinas).* (Ent. 11)
 - *Fazer levantamentos de empresas relacionadas com este tipo de especificidade de produto, tais como: Transportes; centros que oferecem serviços diretos ou indiretamente para estes clientes; locais naturais que possam usufruir que tenham as condições exigidas; locais de cultura que tenham acesso privilegiado para este tipo de clientes; Guias/monitores que possam prestar o serviço, seja pela especificidade cada cliente (comunicação, mobilidade, etc); Levantamento das unidades que tem capacidade para dormida tal como serviços que possam prestar.* (Ent. 12)
- Desenvolver uma oferta turística diversificada:
 - *Procurar diversidade de ofertas.* (Ent. 9)

Organizar circuitos de curta duração e que não impliquem demasiadas deslocações ou esforços:

- *Por acaso nunca tinha pensado nisso, mas se calhar tours mais curtos que o normal, pensar numa estrutura de atividade mais curta. Mesmo que seja um tour pela ilha sentado num carro, mesmo que esteja devidamente equipado para*

peças com mobilidade reduzida, penso que, mesmo assim, um tour muito extenso para uma pessoa com problemas deve ser mais reduzido. Ter o cuidado de pensar em atividades que não impliquem muito esforço de entradas e saídas. (Ent. 8)

Criar *tours* que incluam passagem pelos pontos turísticos da ilha de fácil acesso, como os Biscoitos, os jardins, o Monte Brasil, o Museu Baleeiro, o Museu de Angra, o Queijo Vaquinha, a Serra da Ribeirinha, a Serra de Santa Bárbara ou a Serra do Cume:

- *O mais óbvio será sempre uma ida aos locais, uma volta à ilha, evitando locais com difícil acesso. Por exemplo, a Memória é um local impossível devido às escadas. (Ent. 10)*

Incluir atividades de animação turística acessíveis nos roteiros, entre elas *jeep tour*, passeios de moto 4, passeios de barco, *city tour*, volta à ilha em carrinha e trilhos homologados com grau de dificuldade adequado:

- *Um “Angra a pé”, sensivelmente três horas, é perfeitamente possível para pessoas com mobilidade reduzida. À volta da ilha (8h/9h com almoço incluído) com transporte adaptado também seria possível à exceção da visita ao Algar do Carvão, que não é muito fácil. Teriam de se fazer obras, pelo menos, até ao túnel. (Ent. 3)*
- *Posteriormente, ver que trilhos homologados têm um grau de dificuldade adequado. (Ent. 7)*

Incluir restaurantes de fácil acesso, como por exemplo, o Cais de Angra, o Pão Quente ou a Quinta dos Açores.

Inserir as pessoas com mobilidade reduzida nos *tours* habituais:

- *O roteiro deverá ser um roteiro normal e em cada atividade referir a possibilidade ou não de ser concretizado por pessoas com necessidades especiais. (Ent. 6)*

Criar alternativas à falta de acessibilidade, sugerindo-se iniciativas como colocar um vídeo na receção do Algar do Carvão, criar infraestruturas que facilitem o embarque e desembarque nas marinas e nos portos de pesca ou colocar rampas de acesso em todos os locais:

- *Alertar as entidades competentes para que criem infra-estruturas que facilitem o embarque e desembarque nas marinas e nos portos de pesca e criar um ponto de*

encontro com estruturas específicas para a entrada e saída nas viaturas de animação turística / agências de viagens / hotéis etc... (Ent. 6)

- *Na minha opinião, eu não conheço todos os restaurantes, nem todos os locais de visita, mas é necessário que tenha uma rampa de acesso para as pessoas em cadeira de rodas. (Ent. 5)*

Fiscalizar a acessibilidade dos hotéis e restantes espaços turísticos.

Disponibilizar materiais com informação sobre os locais acessíveis (mapas, *flyers*, panfletos, entre outros):

- *Todos os locais estarem minimamente com a informação toda no mapa para que as pessoas quando se dirigirem a esses sítios saberem que têm condições para visitar esses sítios. (Ent. 5)*

Foram dadas algumas sugestões igualmente em relação ao que deve ser evitado na criação de novos produtos ou serviços para as pessoas com mobilidade reduzida.

Evitar locais de interesse turístico de difícil acesso, como Algar do Carvão, Centro de Interpretação da Serra de Santa Bárbara ou Gruta do Natal. Evitar restaurantes que não permitam a entrada e permanência das pessoas com dificuldades de mobilidade, como o restaurante Beira Mar, em São Mateus, ou o restaurante Caneta:

- *Aconselhava-te a evitar os trilhos ou os locais de difícil acesso para que, caso haja um acidente, não seja difícil enviar ajuda. (Ent 7)*
- *Locais que aparentemente são comuns para um turista com mobilidade e deixar de conseguir uma alternativa de experiência para este tipo de clientes (Ex: Algar do Carvão). Estudar alternativas para que estes clientes, possam de uma forma diferente, obter a experiência. Oferecer serviços, que não sejam incómodos para estes clientes. (Ent. 12)*

Apresentar alternativas à deslocação em transportes públicos.

Não criar situações discriminatórias, como por exemplo, a criação de um produto tão limitado que as pessoas sem necessidades especiais se sintam excluídos ou meros acompanhantes:

- *Criar um produto tão limitado que, quem acompanha a pessoa com mobilidade reduzida, se sentir só como “acompanhante. (Ent. 11)*

É nossa intenção que o roteiro para pessoas com mobilidade reduzida na ilha Terceira seja disponibilizado pelas agências de viagens, empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos aos turistas que visitem a ilha. Desta forma, questionámos os sujeitos acerca do interesse em vender um produto que abrange não só os turistas que não sofrem de qualquer deficiência ou incapacidade, como os que têm dificuldades em mover-se. O Quadro 26 reúne as respostas dos sujeitos e mostra-nos que há um claro interesse em vender um produto para pessoas com mobilidade reduzida, uma vez que 76,9% respondeu que sim. Dos treze entrevistados, apenas uma pessoa respondeu que não teria interesse em vender este roteiro e duas não deram qualquer resposta.

Quadro 26. Interesse dos sujeitos na disponibilização aos seus clientes de um roteiro para pessoas com mobilidade reduzida (%; N=13).

Interesse em disponibilizar roteiro	N	%
Não	1	7,7
Sim	10	76,9

As justificações para o interesse na venda deste produto têm diversas origens. Algumas entidades mais atentas à procura evidenciam a importância de oferecer produtos diversificados e valorizar o turismo na região:

- *Sim, óbvio que sim. Temos interesse em tudo o que sejam produtos interessantes e diferentes. Temos interesse em criá-los e também vendê-los. (Ent. 10)*
- *Sim, porque quanto mais produto tivermos, melhor estamos a servir os nossos clientes. (Ent. 11)*
- *...com divulgação muito própria e específica seria uma mais valia para o destino Açores. (Ent. 12)*

Salientam também a importância da responsabilidade social da oferta a disponibilizar ao proporcionarem às pessoas com deficiência a oportunidade de usufruírem das mesmas experiências que as restantes:

- *Como lhe disse, é muito mais fácil nós trabalharmos com pessoas que não têm deficiência, mas, pelas regras do bom senso, nós todos devíamos dar uma oportunidade a esse tipo de cliente. Vou-lhe dar um exemplo: quase todos os anos*

faço uma viagem com deficientes, não motores, nem surdez, mas com outro tipo de deficiências, como a mental. Fazemos observação de cetáceos, passeios aos ilhéus. Isso é bom. No fim da viagem, vejo que eles ficaram felizes e satisfeitos e dá-me prazer fazer esse tipo de coisas. (Ent. 5)

- *Sim! Gostamos de disponibilizar aos nossos clientes o máximo de informação possível em todas as áreas (restaurantes, atividades em terra, outras atividades no mar,...), para lhe podermos ajudar a ter a melhor experiência possível nos Açores! (Ent. 9)*

Focam a rentabilização de um segmento de clientes que já existe, através do turismo sénior, mas para o qual não existe uma oferta muito diversificada:

- *Claro que sim. A minha empresa e todas. O nosso negócio é esse. Num grupo, a probabilidade de vir alguém com alguma dificuldade é grande, nem que seja pela idade, mas que também goste de usufruir da natureza. (Ent. 8)*

Um dos sujeitos entrevistados mencionou o desejo de ser integrado no roteiro, isto é, de ser um dos fornecedores de serviços deste roteiro ao invés de simplesmente vendê-lo aos clientes:

- *Estaria mais interessada em fazer parte desse roteiro. (Ent. 6)*

Obtivemos uma resposta negativa à nossa questão, justificada pelo facto deste sujeito considerar que a adaptação das atividades e serviços a indivíduos com deficiência requer um grande investimento que se traduz na falta de rentabilidade em pequenas empresas da região:

- *Infelizmente, não encontro viabilidade para o investimento numa viatura com as características necessárias, mas estarei atento a alguma eventual oportunidade que me permita reconsiderar. (Ent. 13)*

4.2 A procura turística do destino “Açores” no âmbito do turismo acessível

Procurámos identificar os obstáculos, as necessidades e as práticas de consumo turístico dos turistas e residentes com necessidades especiais. Esta informação foi recolhida através do questionário já referido, enviado via *email*, para diversas entidades dispersas pelo mundo que trabalham com pessoas com necessidades especiais. Conseguimos, assim, obter alguma representação regional, nacional e internacional.

4.2.1 Tipos e graus de incapacidade dos participantes

Os dados obtidos indicam que a maioria, na nossa amostra, tem incapacidade motora, visual ou auditiva, conforme se pode observar no Quadro 27.

Quadro 27. Tipo de incapacidade dos sujeitos (%; N=154).

Tipo de incapacidade	N	%
Incapacidade auditiva	20	13,0
Incapacidade cognitiva	20	13,0
Incapacidade motora	59	38,3
Incapacidade visual	34	22,1
Paralisia cerebral	19	12,3
Outras	2	1,3

Após analisarmos o tipo de incapacidade, questionámos acerca do grau de incapacidade de cada sujeito e verificámos que a grande maioria se encontra na classe dos 60% aos 89% de incapacidade (Figura 24). Esta divisão de classes teve por base a designação de pessoa com deficiência relevante em termos fiscais, isto é, aquelas que apresentam um grau de incapacidade de carácter permanente igual ou superior a 60%. Considerámos também os sujeitos com um grau de incapacidade bastante avançado e limitativo (a classe dos 90 aos 100%) por comportar um número considerável de sujeitos. Apenas 12% tem um grau de incapacidade inferior a 50%.

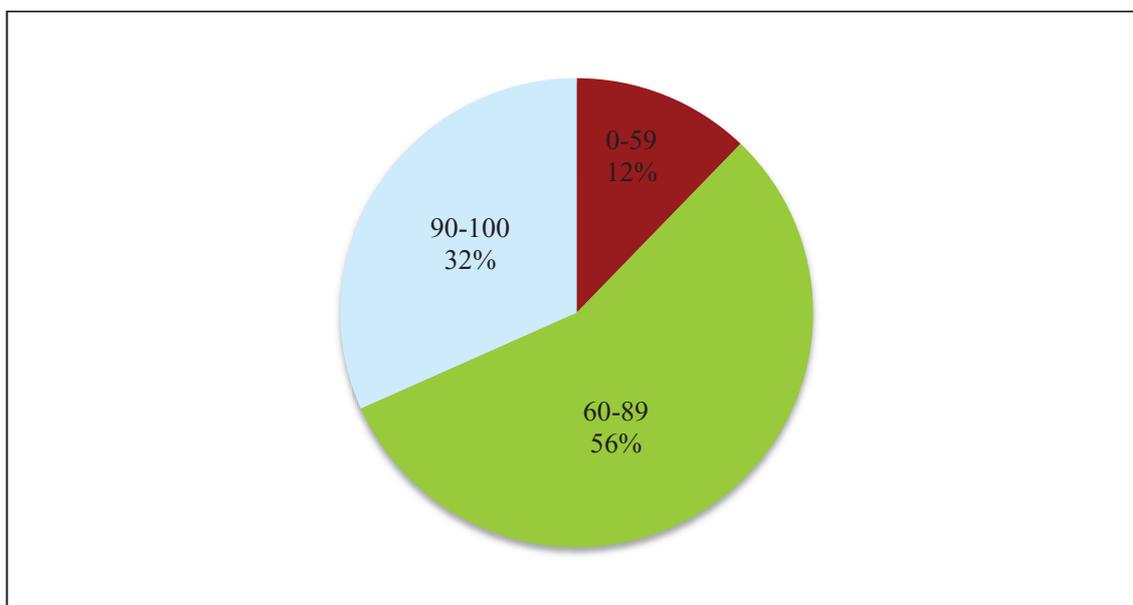


Figura 24. Grau de incapacidade dos sujeitos (%; N=123).

Relativamente às causas da incapacidade, os fatores hereditários ou congênitos predominam, assim como os acidentes ou deficiências adquiridas. O envelhecimento é o fator menos apontado, como pode ser observado na Figura 25.

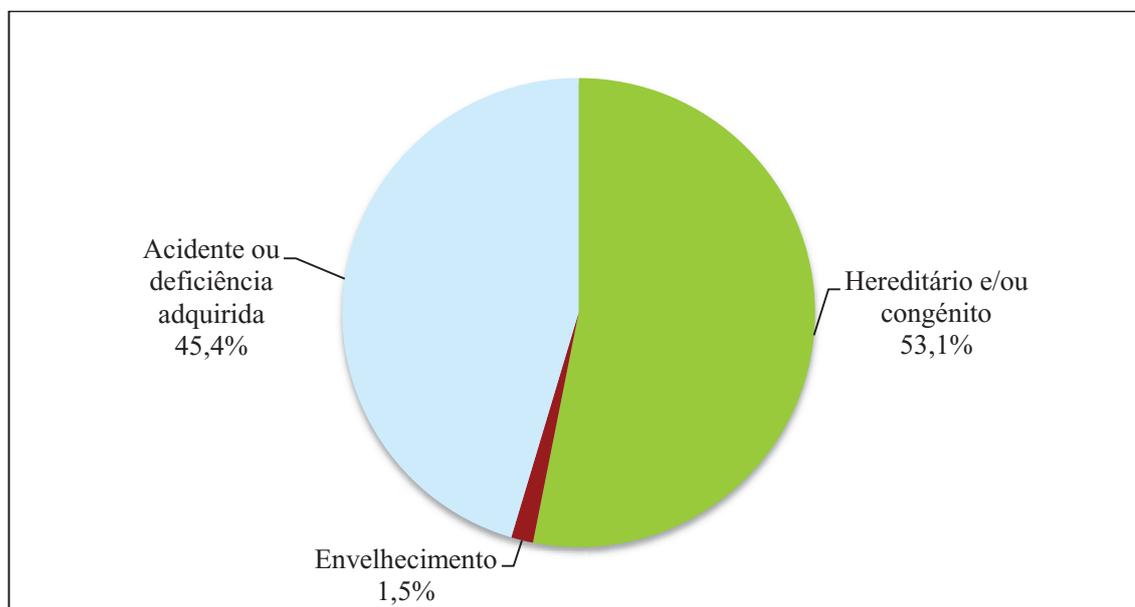


Figura 25. Causa da incapacidade dos sujeitos (%; N=130).

As ajudas técnicas, que se encontram organizados pela Classificação Internacional de Ajudas Técnicas ISO 9999:2002, mais apontadas pelos sujeitos na realização das suas atividades e tarefas diárias foram as utilizadas pelas pessoas com incapacidade motora ou que estão limitadas, de alguma forma, ao nível da mobilidade, como a bengala, canadianas ou andarilho e a cadeira de rodas. O apoio das outras pessoas também é crucial para combater a falta de autonomia, conforme Quadro 28.

Quadro 28. Ajudas na realização das atividades da vida diária dos sujeitos (%; N=153).

Tipos de Ajudas Técnicas	Instrumentos	N	%
Ajudas para mobilidade pessoal	Bengala, canadianas ou andarilho	35	22,9
	Cadeira de rodas	26	17,0
	<i>Scooter</i>	1	0,7
Próteses	Prótese	9	5,9
Ortóteses	Bota com tala	1	0,7
	Almofadas para sapatos	1	0,7
Ajudas para independência no banho e no chuveiro	Casa de banho adaptada	1	0,7
Ajudas para comunicação, informação e sinalização	Óculos	2	1,3
	Prótese auditiva	3	2,0
Ajudas de outrem	Intérprete de Linguagem Gestual	1	0,7
	Apoio de outra pessoa	23	15,0
	Cão guia	7	4,6
Nenhuma		43	28,1

4.2.2 Práticas de consumo turístico

Para aferir as práticas de consumo turístico, apresentámos no questionário um bloco composto por 29 questões que incidem sobre os hábitos de viagem, a sua frequência e duração, os motivos de escolha de um determinado destino e as limitações sentidas durante as viagens.

Os dados obtidos apontam para o lazer como a principal motivação para realização das viagens, sendo esta a opção de resposta escolhida por mais de metade dos sujeitos, conforme se pode verificar no Quadro 28. A visita a amigos e/ou familiares é o segundo principal motivo, mas com valores significativamente mais baixos. Destaca-se em terceiro lugar as viagens por motivo de trabalho.

Quadro 29. Principal motivo para a realização das viagens dos sujeitos (%; N=159).

Motivo da viagem	N	%
Lazer	95	59,7
Trabalho	22	13,8
Visita a amigos e/ou familiares	37	23,3
Saúde	1	0,6
Atividades escolares	1	0,6
Competições desportivas	2	1,3
Motivos associativos	1	0,6

Quanto à frequência de viagem, isto é, o número de vezes que os sujeitos viajam num ano, verificámos que, num universo de 134 pessoas, apenas 15 nunca viajam. A frequência de viagem é equilibrada, tendo em conta que a maioria dos sujeitos tem por hábito viajar duas ou mais vezes por ano, conforme se pode observar no Quadro 30. Devemos, contudo, considerar igualmente que uma grande percentagem (30,6%) viaja apenas uma vez e tentar perceber que razões levam a que esta frequência não seja mais elevada.

Quadro 30. Número de vezes que os sujeitos viajam por ano (%; N=134).

Frequência de viagem	N	%
Nunca viajo	15	11,2
1 vez	41	30,6
2 a 4 vezes	49	36,6
5 a 7 vezes	11	8,2
8 a 11 vezes	4	3,0
12 vezes ou mais	11	8,2

Comparámos a idade dos sujeitos com a frequência de viagem (Figura 26) e concluímos que os sujeitos que mais viajam estão acima dos 35 anos. Pelo peso que a população envelhecida assume no turismo acessível pelas dificuldades de mobilidade que surgem com a idade avançada consideramos importante referir que a população acima dos 65 tem por hábito viajar entre 2 a 4 vezes por ano.

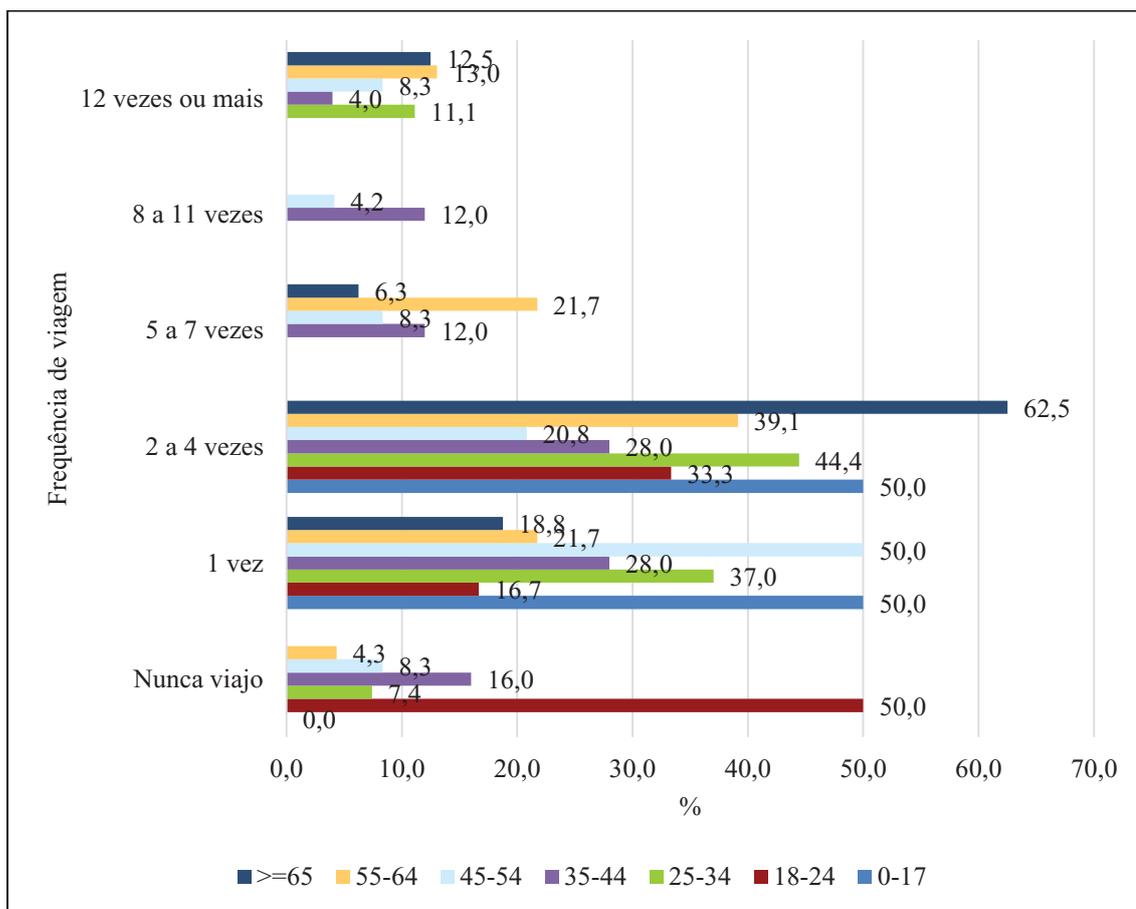


Figura 26. Distribuição da idade dos sujeitos em função da frequência de viagem (N=131).

Neste sentido, tentámos perceber quais os motivos que levam à baixa frequência de viagem, no caso dos sujeitos que nunca viajam ou que viajam apenas uma vez por ano. Foram selecionados diversos motivos, assumindo um peso maior o fator económico, o que não nos surpreende já que é também a principal restrição à viagem da generalidade da população. Além disso, o nível de rendimentos das pessoas com necessidades especiais tende a ser, por vezes, inferior à restante população. Apesar da falta de condições de acessibilidade no destino e a falta de informação acerca da acessibilidade nos destinos não serem consideradas as primeiras razões para que a frequência de viagens seja reduzida, consideramos importante referir que, em termos gerais, pode ser uma restrição significativa na opção de viagem destes sujeitos. Estes dados podem ser observados no Quadro 31.

Quadro 31. Motivos que restringem a frequência com que os sujeitos viajam (%; N=77).

Motivos de restrição	N	%
Não querer	4	5,2
Falta de tempo	11	14,3
Motivos económicos	33	42,9
Falta de companhia	6	7,8
Falta de autonomia	5	6,5
Falta de condições de acessibilidade no destino	8	10,4
Falta de informação acerca da acessibilidade nos destinos	2	2,6
Motivos de saúde	2	2,6
Motivos familiares	3	3,9
Motivos profissionais	3	3,9

Ao compararmos os motivos de restrição de número de viagens das mulheres e dos homens inquiridos (Figura 27), verificámos que eles não divergem ao nível das limitações económicas – principal motivo de restrição – mas sobretudo no facto do género feminino se manifestar mais assoberbado, restando-lhe pouco tempo para poder viajar, ao mesmo tempo que dá mais atenção a aspetos relacionados com as condições de acessibilidade dos destinos, enquanto no género masculino apenas se destacam questões relacionadas com a necessidade de prestar suporte familiar.

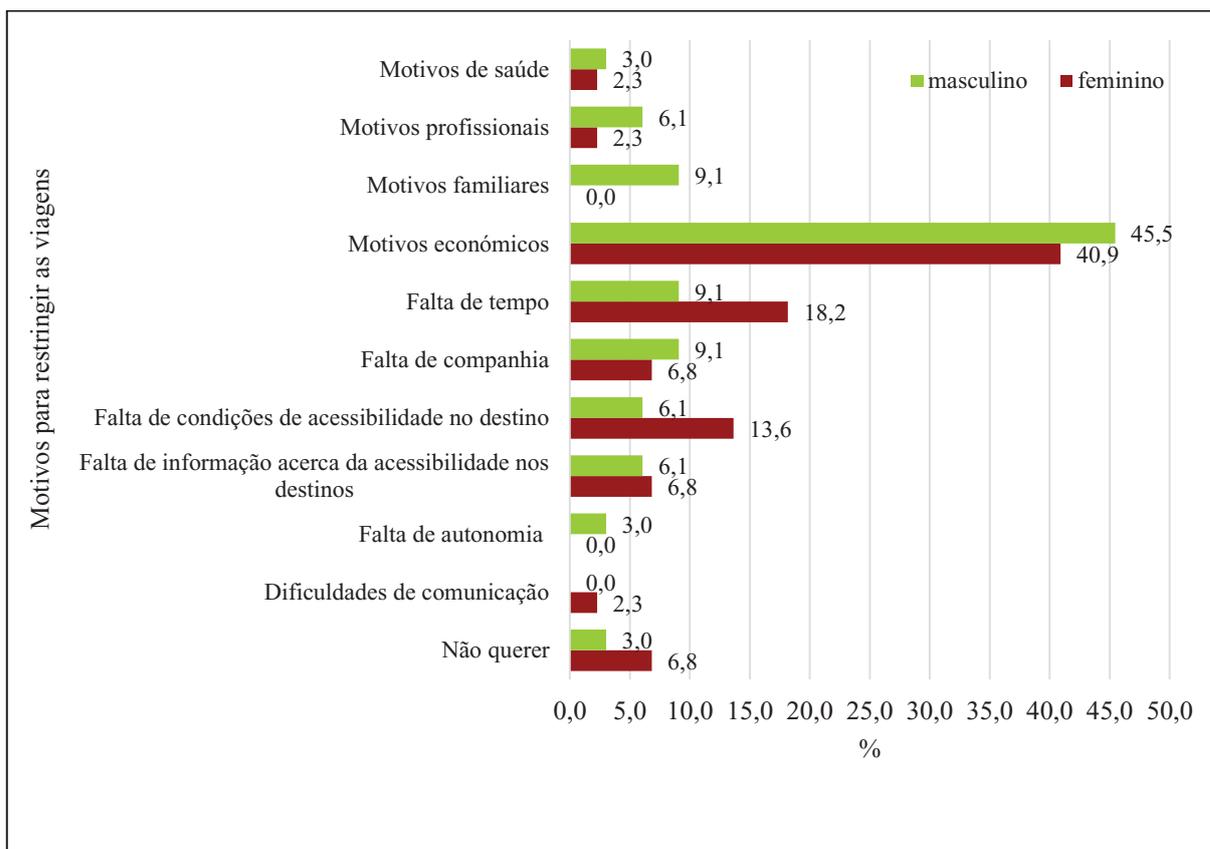


Figura 27. Distribuição dos motivos que restringem a frequência com que os sujeitos viajam em função do género (%; N=77).

Analisando a idade dos sujeitos e os motivos que os levam a viajar com menor frequência na Figura 28, identificámos que os motivos económicos são mais frequentes na classe dos 25 aos 34 anos. Os que dão menor importância a este fator estão nas classes etárias mais jovens (0-17), mas também na classe sénior (55-64 e 65 anos ou mais).

A falta de companhia é mais evidente nas classes dos 35 aos 44 e dos 55 aos 64. A falta de condições de acessibilidade no destino é uma maior condicionante para os sujeitos que estão entre os 35 e os 54 anos e a falta de tempo para os sujeitos entre os 25 e os 44 anos.

Verificamos ainda que uma grande percentagem das faixas etárias dos 0 aos 17 e mais de 65 anos diz não viajar por não querer.

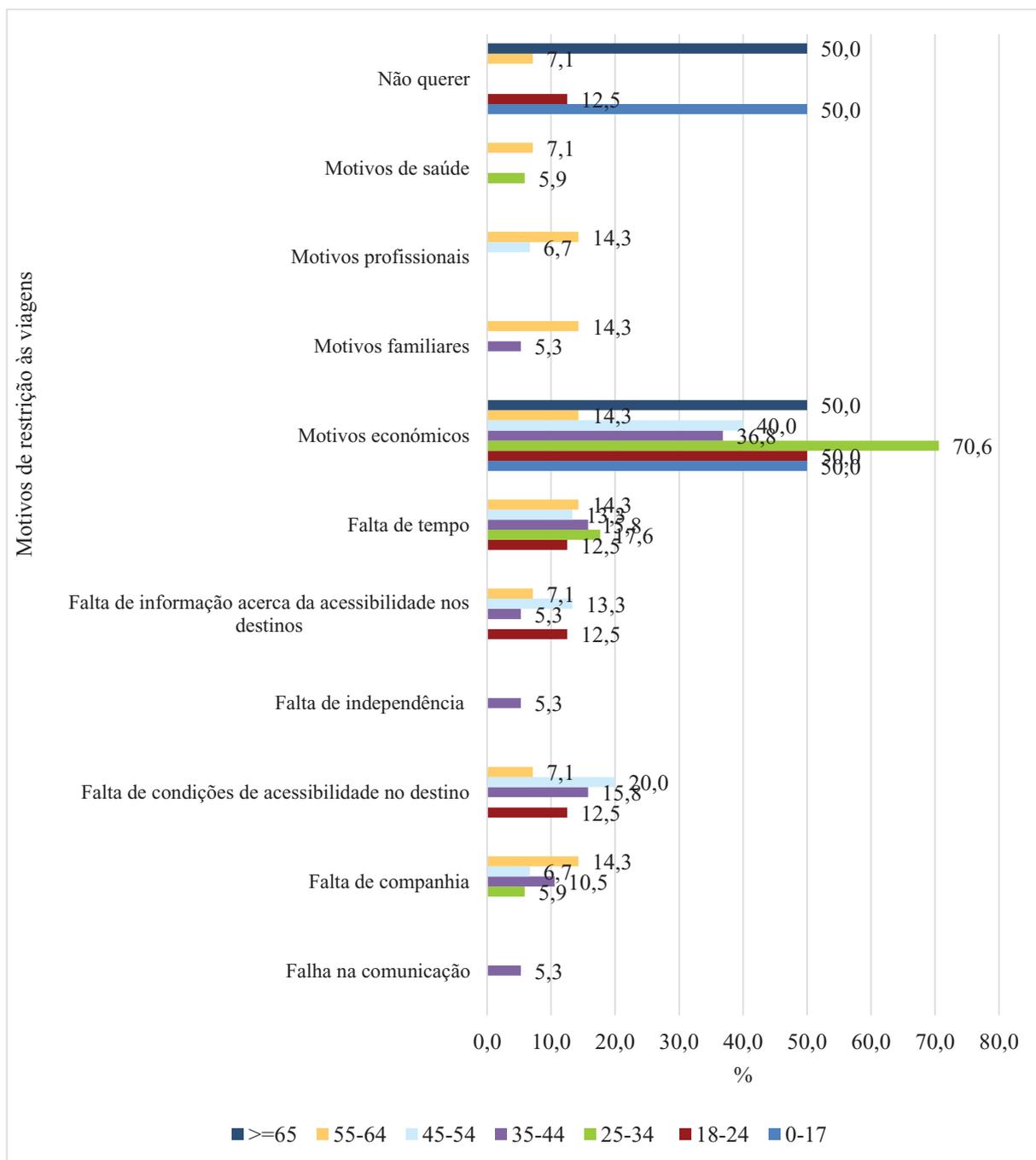


Figura 28. Distribuição dos motivos que restringem a frequência com que os sujeitos viajam em função da idade (%; N=77).

No que se refere ao cruzamento de dados entre o tipo de incapacidade e os motivos de restrição às viagens, conforme Figura 29, pudemos analisar que os motivos económicos são aqueles que afetam mais os sujeitos, independentemente da sua incapacidade

Importa referir que os sujeitos com incapacidade auditiva atribuem a mesma importância, isto, 12,5% à falha na comunicação, falta de companhia, falta de condições de acessibilidade

no destino, falta de tempo e motivos familiares. Nos sujeitos com paralisia cerebral vemos a mesma tendência com uma percentagem de 11,1% na falta de condições de acessibilidade no destino, na falta de independência, na falta de informação acerca da acessibilidade nos destinos, na falta de tempo e nos motivos familiares.

Nos sujeitos com incapacidade motora e visual, a falta de tempo também é uma das principais restrições à viagem, com 50% em cada incapacidade. Nos sujeitos com incapacidade cognitiva identificamos o mesmo motivo e acrescentamos a falta de condições de acessibilidade no destino, que somam 30,8% dos motivos de restrição.

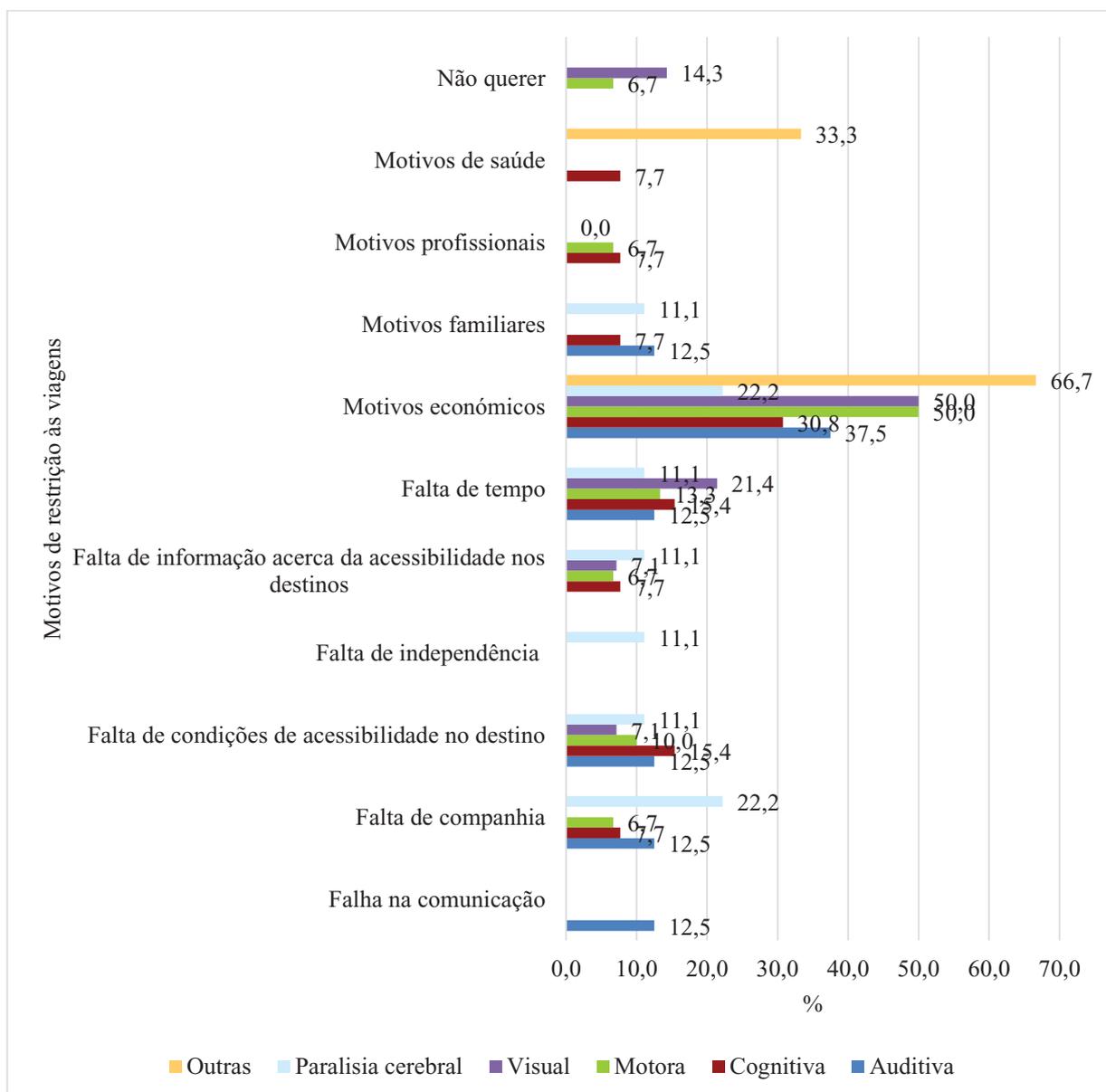


Figura 29. Distribuição dos motivos que restringem as viagens dos sujeitos em função do tipo de incapacidade (%; N=77).

A seleção da época preferível para a realização da viagem está explícita na Figura 30 e mostra-nos que, para os sujeitos, a época é indiferente. A época alta (maio a setembro) ocupa o segundo lugar e a época baixa (outubro a abril) tem menor peso.

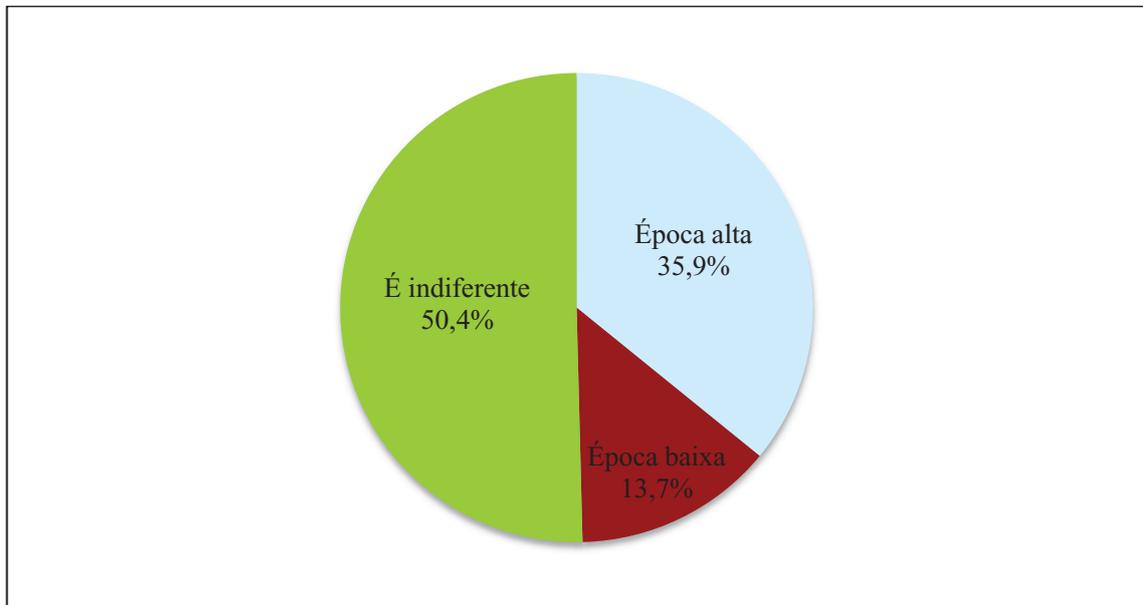


Figura 30. Época escolhida pelos sujeitos para viajar (%; N=117).

Analisando as diferentes incapacidades e a época preferida para viajar na Figura 31, podemos concluir que as pessoas que têm deficiências cognitivas e paralisia cerebral demonstram uma clara preferência pela época alta. A época baixa, por outro lado, foi selecionada principalmente por aqueles que sofrem de deficiência motora e visual. No entanto, como referimos anteriormente, uma grande maioria, nomeadamente os grupos com deficiência auditiva, motora e visual, optou por responder que a época é indiferente.

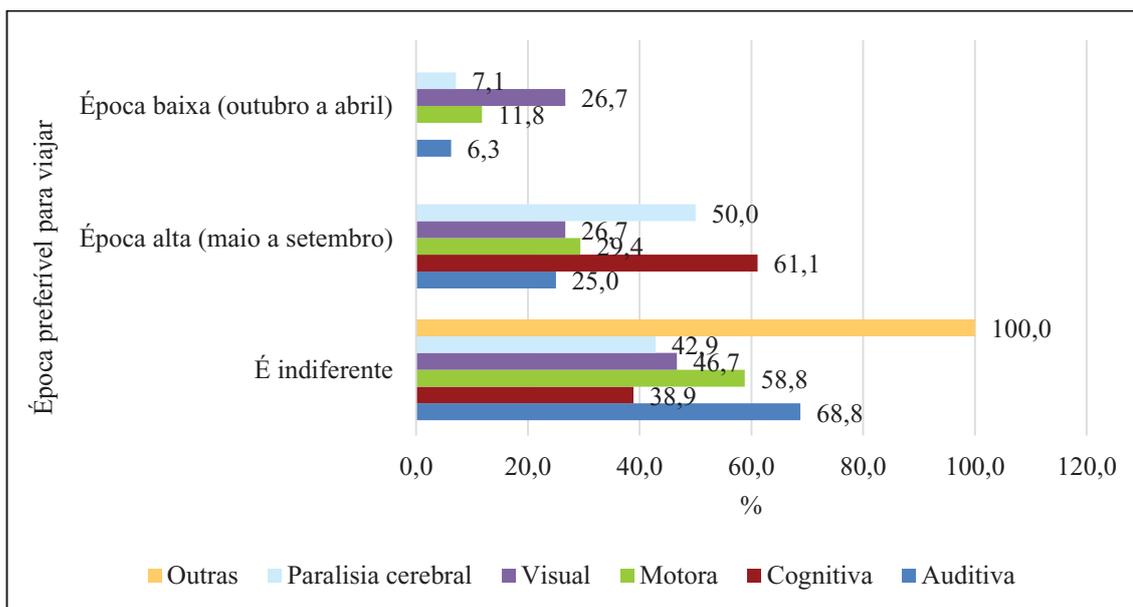


Figura 31. Distribuição da época preferível para viajar em função do tipo de incapacidade (%; N=131).

A distribuição das respostas dos sujeitos no que se refere à duração da viagem é bastante equilibrada, sendo as viagens de 4 a 7 dias aquelas que assumem maior expressão, conforme se pode observar na Figura 32.

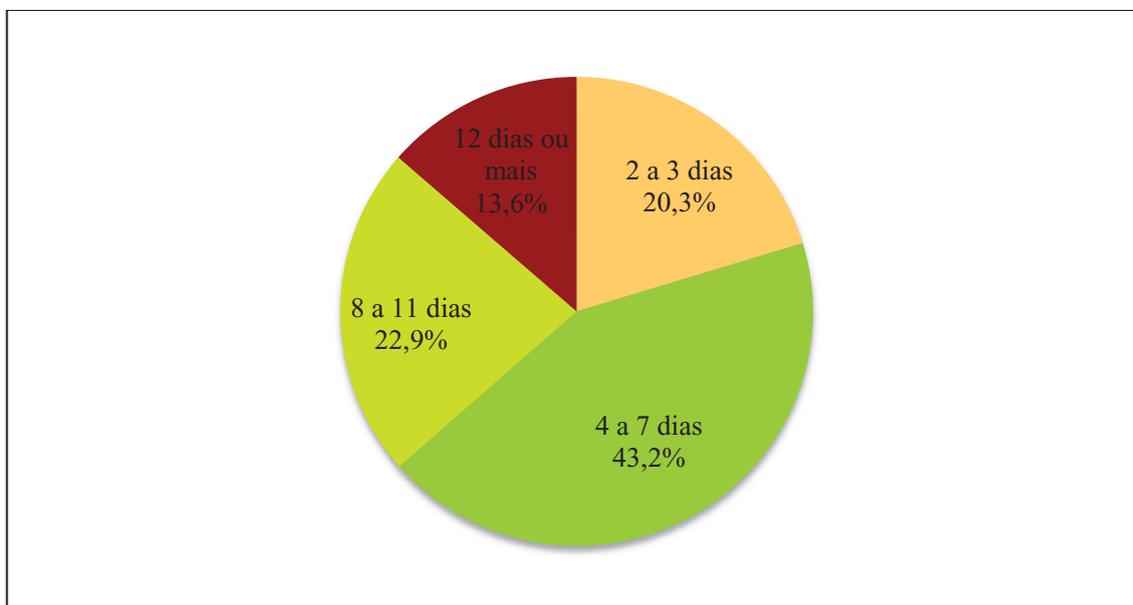


Figura 32. Duração média das viagens dos sujeitos (%; N=118).

A Figura 33 estabelece a relação entre o tipo de incapacidade com a duração média das viagens. Observámos que há quatro grupos que elegem maioritariamente as viagens de 4 a 7

dias, sendo estes os grupos das deficiências motora (42,3%), visual (43,3%), cognitiva (52,9%) e a auditiva (37,5%).

Podemos verificar ainda que o grupo dos sujeitos com paralisia cerebral opta maioritariamente por viagens de 2 a 7 dias (80%), assim como o grupo das deficiências auditivas (62,5%) e visuais (70%). Já o grupo dos sujeitos com deficiência motora elege preferencialmente viagens de 4 a 11 dias (67,3%). Os sujeitos com deficiência cognitiva revelam ter preferência semelhante por viagens com duração de 2 a 3 dias ou 8 a 11 dias, correspondendo a 35,2% dos sujeitos inquiridos em cada uma destas classificações.

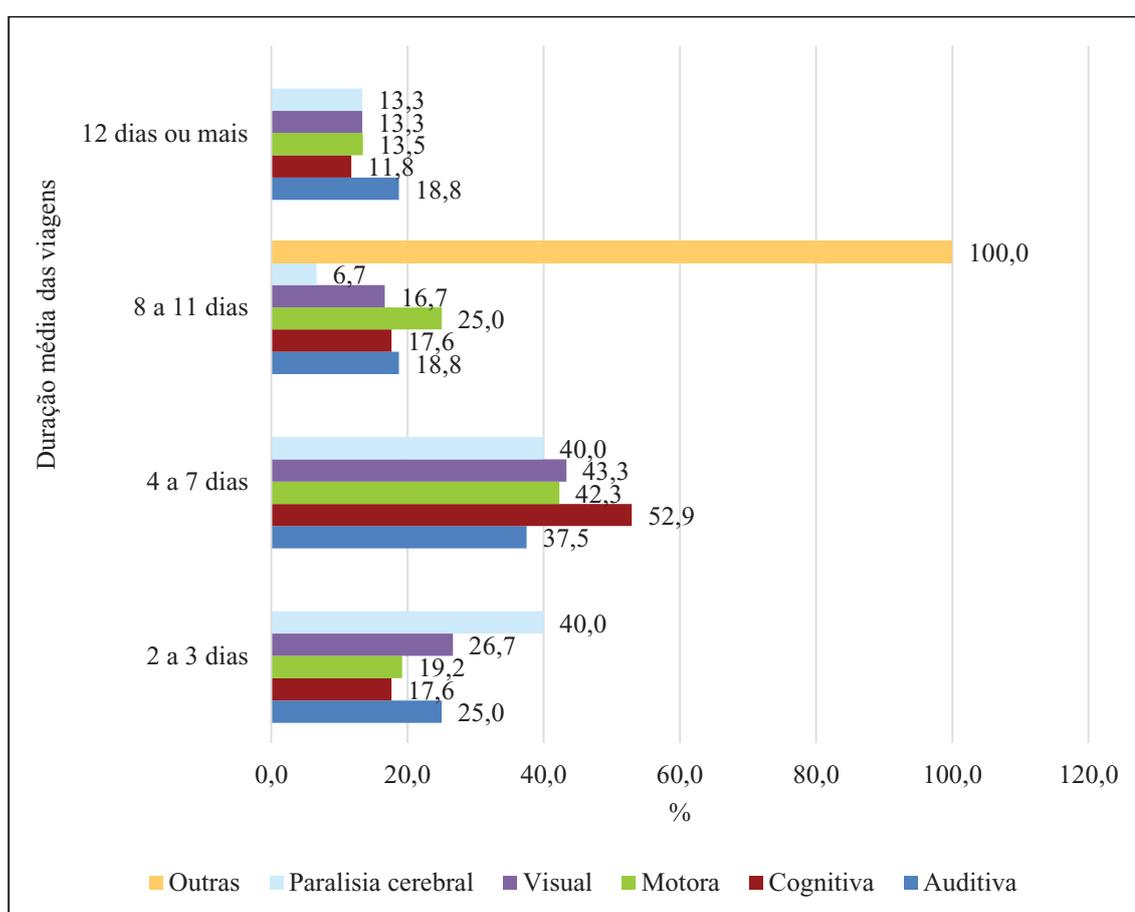


Figura 33 Distribuição do tipo de incapacidade em função da duração média das viagens (%; N=132).

Os destinos de praia estão no topo das preferências dos sujeitos, seguidos pelas cidades históricas, a natureza e os centros urbanos, verificando-se uma distribuição diversificada dos tipos de destino mais atrativos pelas características que os diferenciam, de acordo com o Quadro 32.

Quadro 32. Tipos de destinos mais atrativos para os sujeitos (%; N=283).

Crêterios de sele�o de destinos turisticos	N	%
Cidades históricas	62	21,9
Natureza	46	16,3
Parques Naturais	1	0,4
Percursos pedestres	1	0,4
Aventura	28	9,9
Termalismo	10	3,5
Centros urbanos	38	13,4
Aldeia na província	1	0,4
Praia	75	26,5
Cruzeiros	1	0,4
Neve	1	0,4
Parque de diversões	19	6,7

Relativamente aos dados presentes na Figura 34, identificamos as cidades histórias seleccionadas por uma grande maioria dos sujeitos com incapacidade auditiva, motora e visual. O tipo de destino praia também foi bastante seleccionado pelos sujeitos com deficiência auditiva cognitiva e paralisia cerebral.

Os sujeitos com incapacidade auditiva mostram uma clara preferência pelos destinos de aventura, cidades históricas, natureza e praia, sendo este último também um destino de elei o mas para os sujeitos com incapacidade cognitiva, assim como, os parques de diversões.

Os sujeitos com incapacidade motora e visual mostram gostos semelhantes nesta matéria, com uma preferência evidente pelas cidades históricas e destinos de praia, sendo que acrescentamos aos sujeitos com incapacidade visual a terceira preferência de destino, que é o de natureza.

Os centros urbanos e os destinos de praia foram seleccionados com grande frequência pelos sujeitos que sofrem de paralisia cerebral.

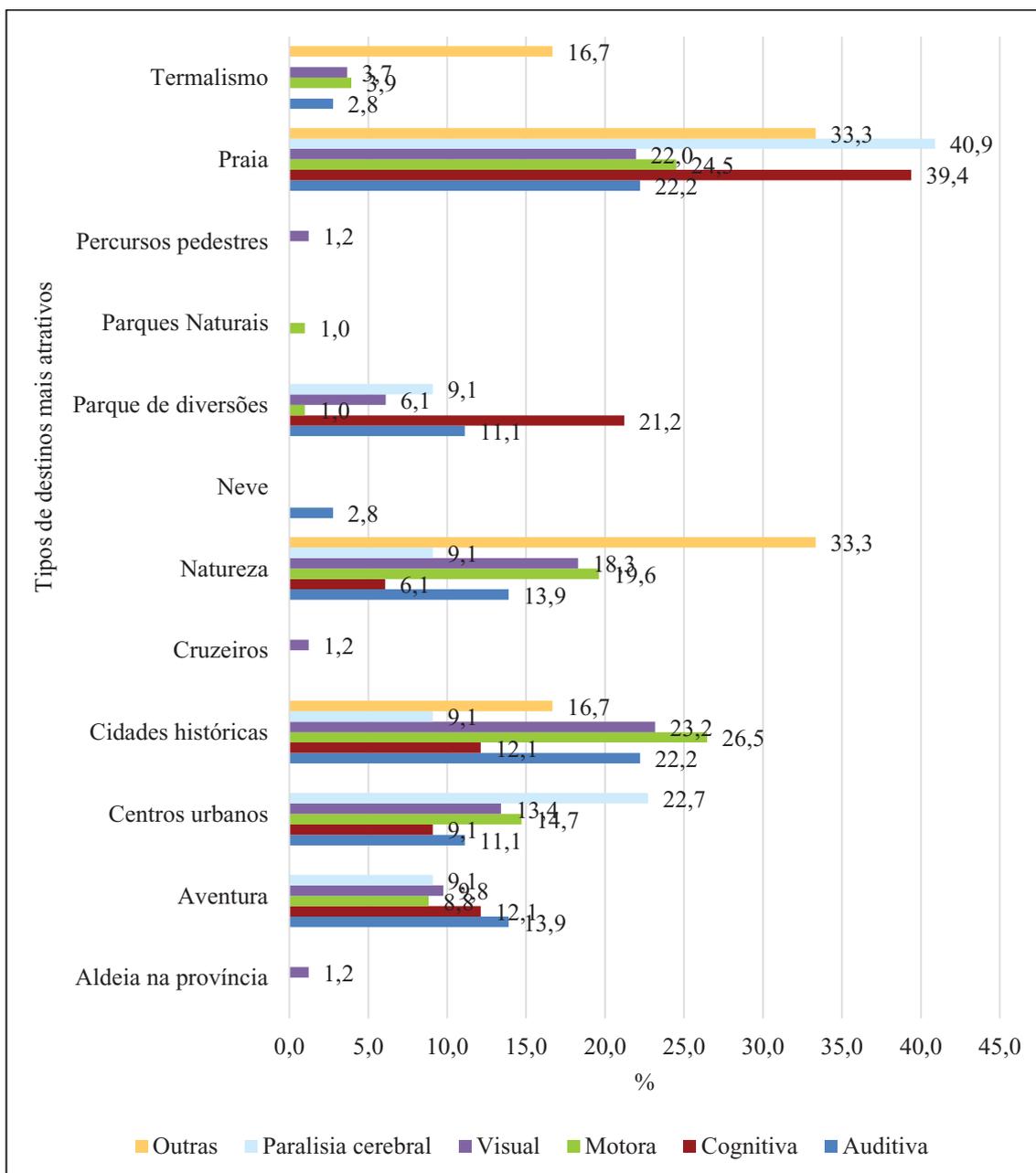


Figura 34. Distribuição dos tipos de destinos mais atrativos para os sujeitos em função do tipo de incapacidade (%; N=281).

Relativamente aos critérios que mais influenciam a decisão de compra de viagens, isto é, os aspetos que são valorizados aquando da seleção de um determinado destino, identificamos o preço como critério com maior influência. Contudo, também se valorizam critérios como as condições de acessibilidade do destino, o clima, o aconselhamento por parte de familiares ou amigos e a oferta turística apelativa. Existem outros fatores que comportam menor importância e influenciam esta decisão como se depreende da leitura do Quadro 33.

Quadro 33. Fatores que influenciam a decisão de compra de um determinado destino (%; N=274).

Critérios de preferência	N	%
A oferta turística apelativa	28	10,2
Os recursos turísticos	1	0,4
As condições de acessibilidade	45	16,4
O clima no destino	32	11,7
A segurança no destino	25	9,1
O aconselhamento de agências de viagens e operadores turísticos	8	2,9
As recomendações de familiares e/ou amigos	34	12,4
As experiências em viagens anteriores	16	5,8
A existência de epidemias e as exigências de vacinação no destino	4	1,5
O preço	55	20,1
Promoções especiais	20	7,3
Restrições políticas	2	0,7
A falta de companhia	1	0,4
Interesses pessoais	2	0,7
Interesses profissionais	1	0,4

Em relação aos acompanhantes, a grande maioria faz-se acompanhar por familiares ou amigos ou por um(a) companheiro(a), conforme registado na Figura 35. É bastante menor a frequência de pessoas que viajam sozinhas ou em excursões.

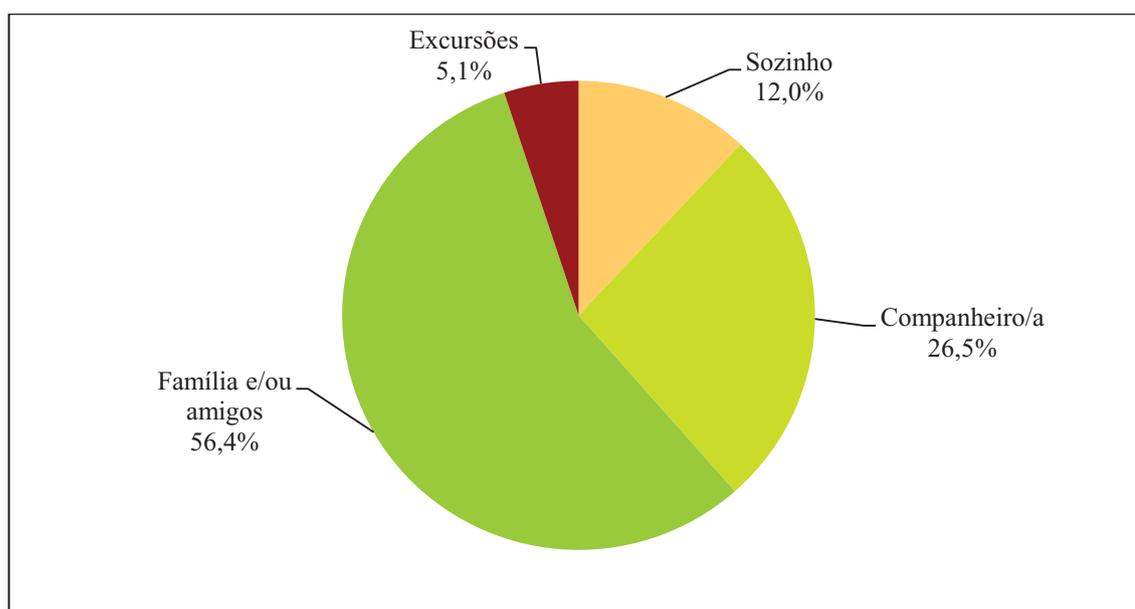


Figura 35. Acompanhantes nas viagens (%; N=117).

Ao comparar o tipo de incapacidade e os acompanhantes nas viagens na Figura 36, é possível reconhecer que a maioria dos sujeitos que sofrem de deficiência cognitiva, motora e paralisia cerebral viajam com família e/ou amigos, correspondendo a 93,8%, 67,3% e 60% respetivamente. O grupo com deficiência auditiva viaja maioritariamente com um(a) companheiro(a). Os sujeitos com incapacidade visual encontram-se repartidos entre a família e/ou amigos, com 33,3% e sozinho(a), com a mesma percentagem.

Notámos também que, à exceção dos sujeitos com deficiência auditiva, todos os outros não têm por hábito viajar em excursões.

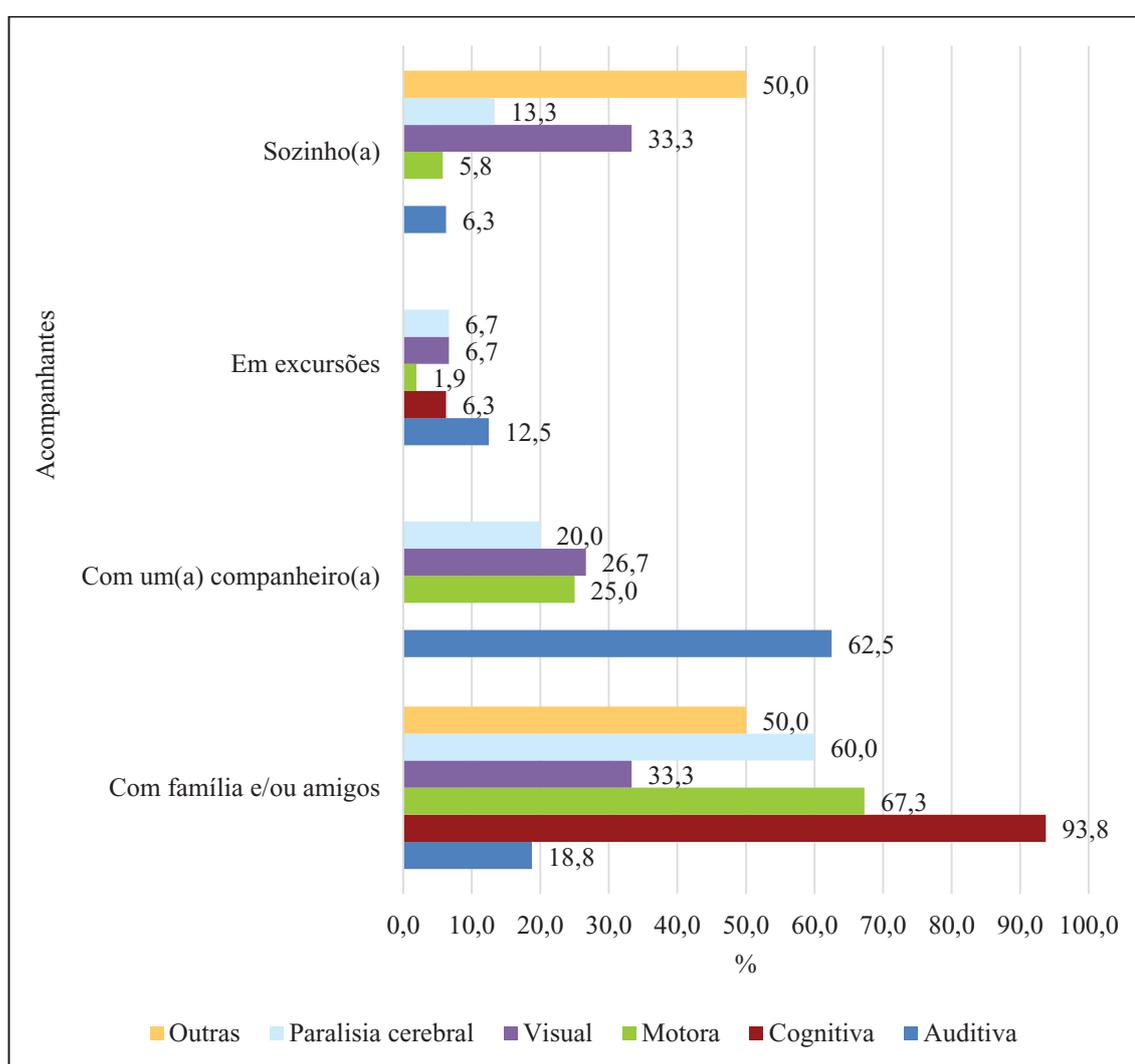


Figura 36. Acompanhantes nas viagens em função do tipo de incapacidade (%; N=131).

Os sujeitos que se fazem acompanhar de amigos e/ou familiares durante as viagens têm por hábito viajar maioritariamente num grupo de 2 a 4 pessoas (59,4%). As restantes opções encontram-se bastante distribuídas, conforme Figura 37.

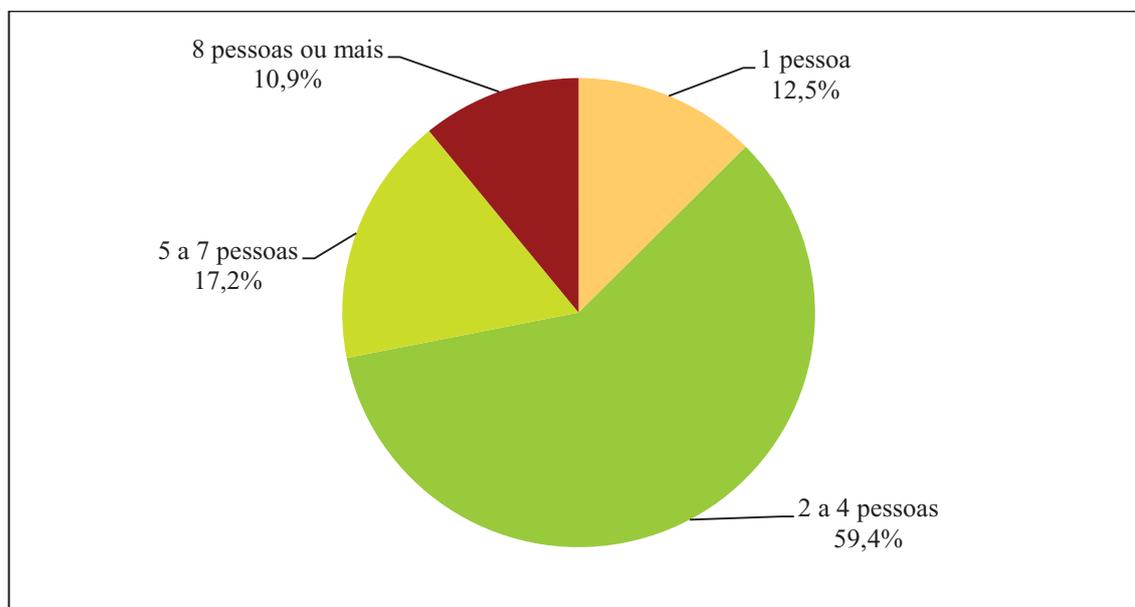


Figura 37. Número de acompanhantes amigos e/ou familiares (%; N=64).

Além de distinguirmos os acompanhantes dos sujeitos nas suas viagens, tentámos compreender se as pessoas com necessidades especiais viajam com outras pessoas com as mesmas limitações. Os dados recolhidos indicam-nos que esta prática não é habitual e que apenas uma minoria se faz acompanhar por outras pessoas com necessidades especiais, como é perceptível pela leitura da Figura 38.

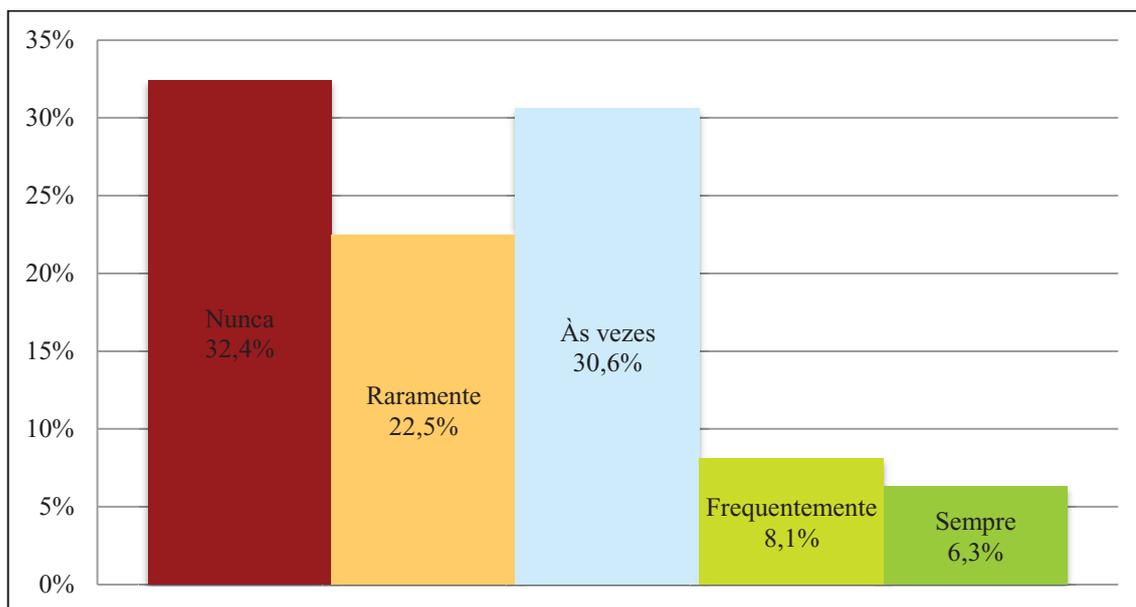


Figura 38. Acompanhantes com necessidades especiais nas viagens dos sujeitos (%; N=111).

4.2.3 Dificuldades de viajar relativas à acessibilidade

Em termos de organização da viagem, procurámos averiguar quem ajuda estes sujeitos a preparar as suas viagens e chegámos à conclusão que são os familiares e amigos que cumprem esta função, sendo que uma grande percentagem também organiza as suas viagens de forma autónoma. As agências de viagens ou operadores turísticos ocupam uma posição com menor destaque, como podemos observar no Quadro 34.

Quadro 34. Ajuda na organização das viagens dos sujeitos (%; N=127).

Organização da viagem	N	%
Ninguém	48	37,8
Familiares e/ou amigos	57	44,9
Agências de viagens ou operadores turísticos	16	12,6
Associações ou instituições para pessoas com necessidades especiais	4	3,1
Escola	1	0,8
Intérprete Língua Gestual Portuguesa	1	0,8

Além do auxílio na organização da viagem, existem determinadas tarefas durante a mesma que requerem a ajuda de outras pessoas. Tentámos, por isso, conhecer a proporção de sujeitos que necessita efetivamente desta ajuda. A partir a Figura 39, concluímos que a maioria (41,1%) necessita da ajuda de familiares ou amigos e, em percentagem inferior, da ajuda de um cuidador (13,4%). Por outro lado, é significativo o número de sujeitos que diz não necessitar de qualquer ajuda (39,3%).

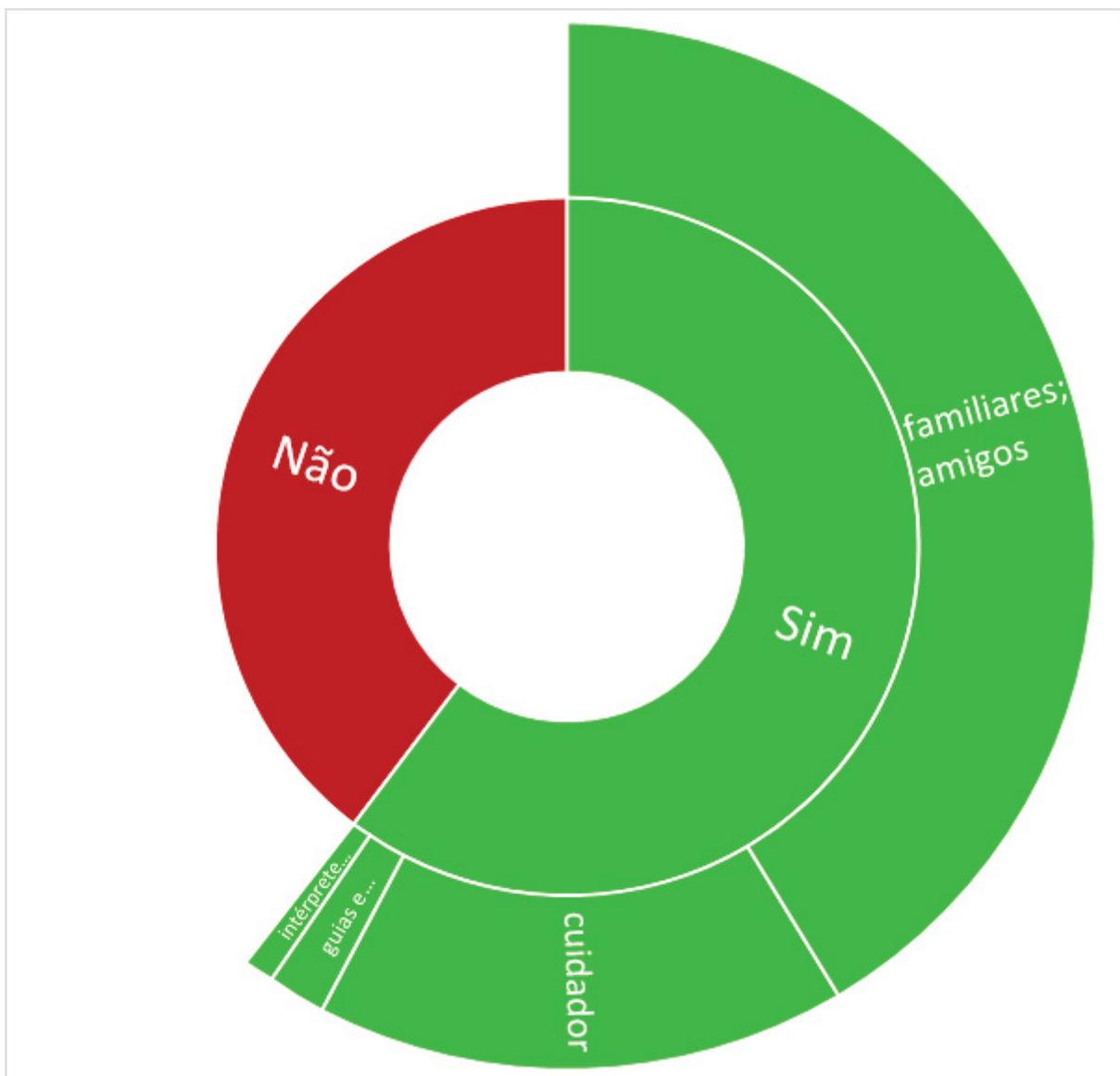


Figura 39. Tipos de ajudas necessárias na organização das viagens dos participantes (%; N=127).

A maior dificuldade encontrada pelos sujeitos durante as viagens prende-se essencialmente com a mobilidade, seguida pela higiene e outras questões relacionadas com as atividades da vida diária. As restantes tarefas apresentam dados relativamente constantes, conforme se pode comprovar na Figura 40.

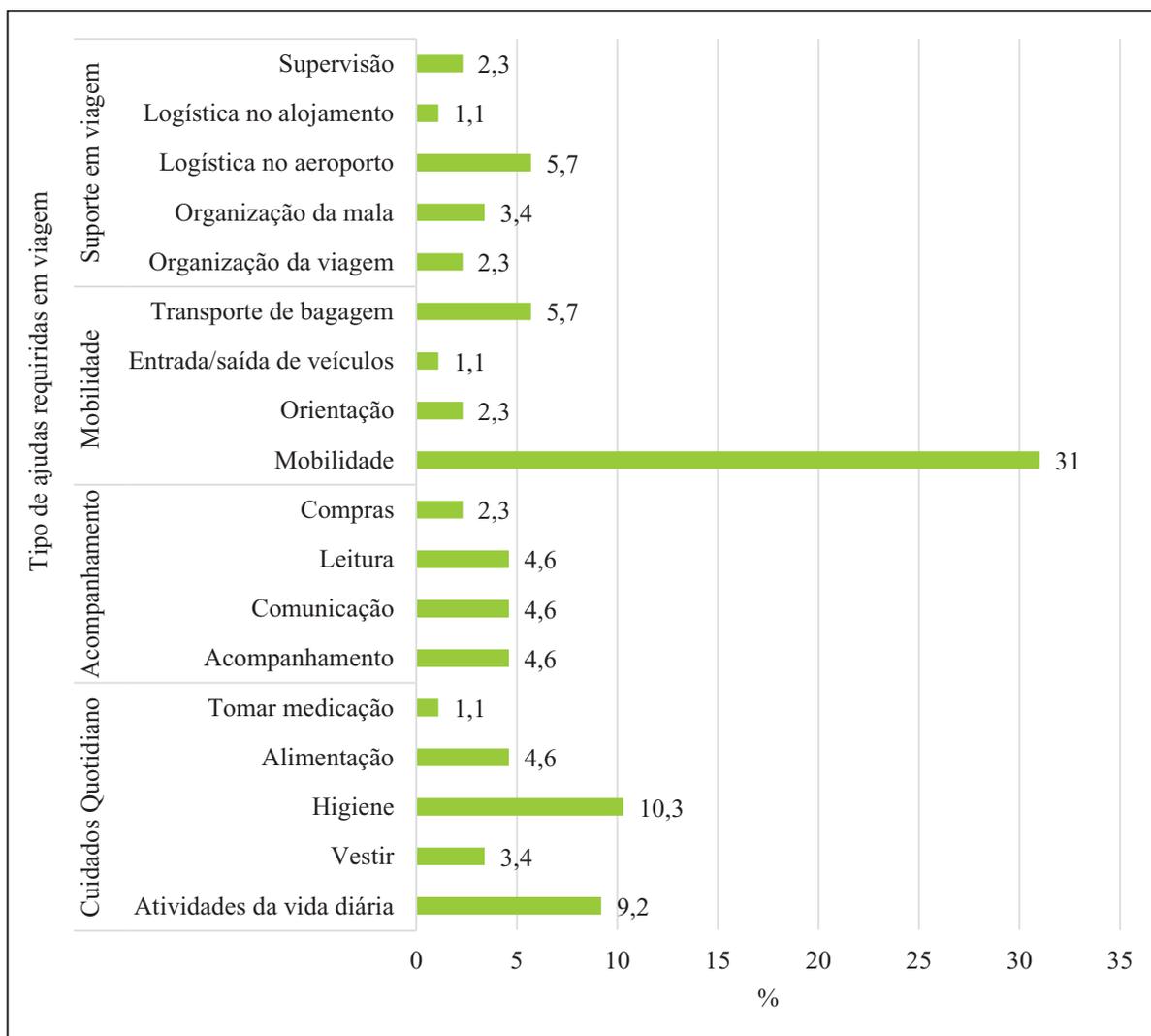


Figura 40. Tipo de ajudas necessárias durante as viagens (%; N=37)

Como seria de esperar verifica-se uma associação entre o tipo de incapacidade das pessoas e as tarefas em que requerem maior auxílio, embora nalgumas incapacidades essa relação seja mais previsível do que noutras: os sujeitos com deficiência motora necessitam essencialmente de ajuda na deslocação (35,5%), tal como os que sofrem de deficit visual (40%); por seu turno quem sofre de paralisia cerebral requer ajuda nos cuidados de higiene (30,8%). Mais generalizadas são as necessidades de apoio do grupo com deficiência cognitiva, dividindo-se entre o suporte na realização de atividades quotidianas e a necessidade de ajuda a fazer as malas, dos portadores de uma incapacidade auditiva, que identificaram necessidades de acompanhamento, alimentação e mobilidade, para 50,1% dos sujeitos com deficiência auditiva.

A deslocação é também uma tarefa que carece de ajuda para os sujeitos com deficiência cognitiva, tal como a leitura, a logística no aeroporto, a supervisão e a toma de medicação.

12,9% dos sujeitos com deficiência motora selecionam também as atividades da vida diária e com a mesma percentagem a higiene. Para 12% daqueles que sofrem de incapacidade visual é importante ter alguém que auxilie na leitura. Finalmente, identificámos deslocação, organização da viagem e vestir como as tarefas que requerem ajuda para 15,4% dos sujeitos com paralisia. Estes dados podem se visualizados na Figura 41.

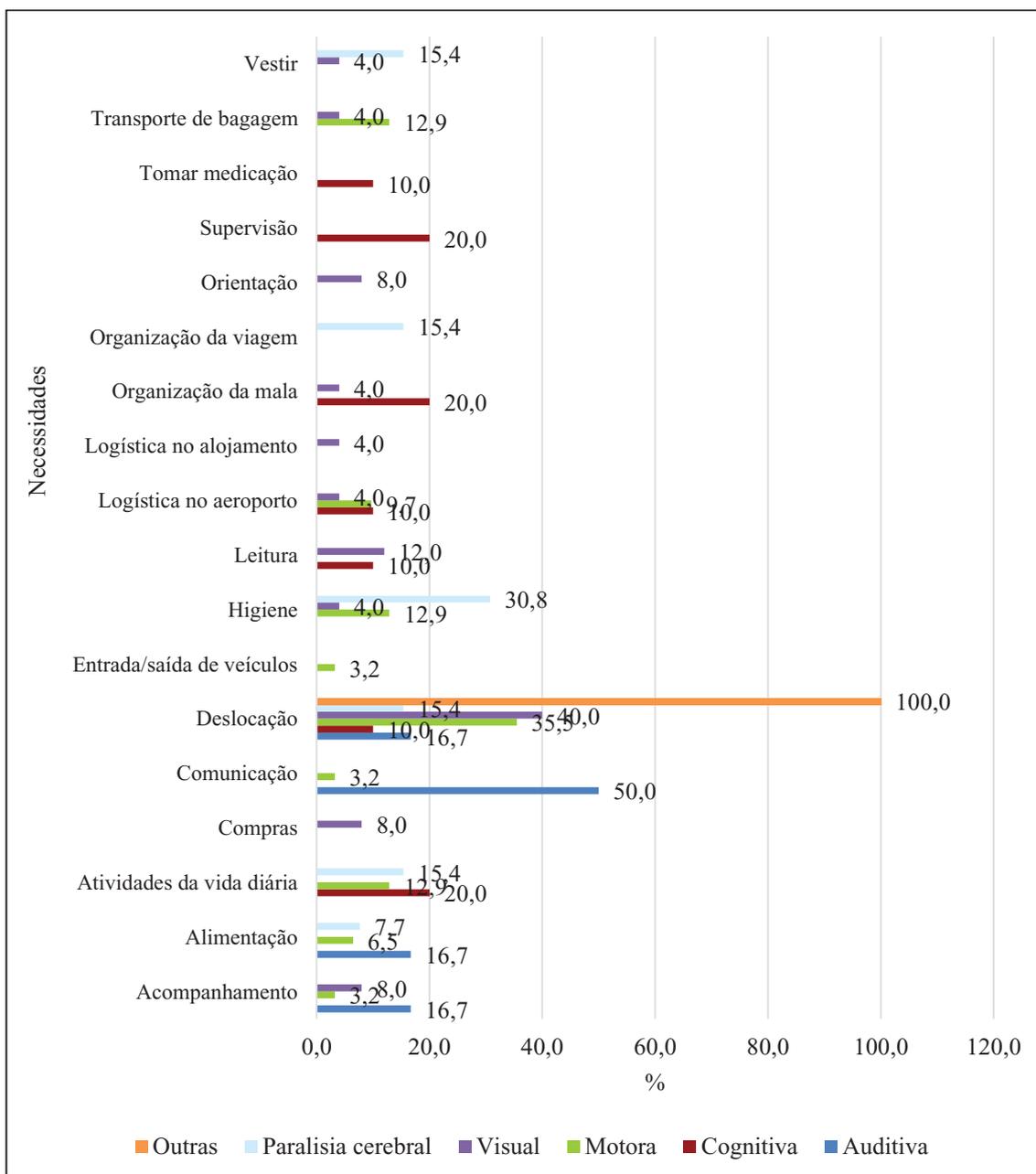


Figura 41. Perfil de suporte em viagem necessário a cada tipo de incapacidade (%; N=86).

Sendo um dos objetivos deste nosso trabalho a identificação dos maiores obstáculos à atividade turística para pessoas com necessidades especiais, lançamos uma questão que procurou identificar os serviços turísticos que normalmente apresentam maiores barreiras à acessibilidade, tendo em conta a experiência dos sujeitos (Quadro 35). Neste sentido, foi-nos possível retirar as seguintes conclusões: o serviço onde se encontra mais barreiras é, sem dúvida, o transporte, eleito por 27,1% da amostra. O alojamento e a restauração seguem-se na lista dos serviços que apresentam maiores barreiras à acessibilidade. Importa referir que, apesar de ter uma menor expressão, a informação turística, o apoio personalizado e o aluguer de viaturas também foram eleitos nesta questão. Cerca de um quarto da amostra selecionou a acessibilidade em geral.

Quadro 35. Serviços que apresentam maiores barreiras à acessibilidade (%; N=225).

Serviços com barreiras	N	%
No alojamento	34	15,1
No transporte	61	27,1
Nos locais de visita	1	0,4
Na restauração	28	12,4
Sem intérprete dificuldade em tudo	1	0,4
Na informação turística	19	8,4
Nas atividades de animação turística e excursões	1	0,4
No apoio personalizado	20	8,9
No aluguer de viaturas	15	6,7
No aluguer de cadeiras de rodas/ <i>scooter</i> ou outros recursos técnicos	5	2,2
Acessibilidade em geral	13	5,8
Em nenhum	27	12,0

A análise do tipo de deficiência e dos serviços que apresentam maiores barreiras à acessibilidade, exposta na Figura 42, mostrou-nos que o serviço onde se identifica maior dificuldade na generalidade.

O alojamento constitui também um serviço com barreiras para os sujeitos com deficiência auditiva, visual, e paralisia cerebral, assim como a restauração para os sujeitos com incapacidade motora e paralisia cerebral e a informação turística nos sujeitos com incapacidade visual.

Por outro lado, para os sujeitos com incapacidade cognitiva parece não haver diferenças nas dificuldades encontradas nos serviços, nomeadamente no transporte, na restauração, nas atividades de animação turística e excursões e no apoio personalizado.

Uma percentagem significativa (30%) dos sujeitos com deficiência cognitiva não identifica qualquer serviço com barreiras.

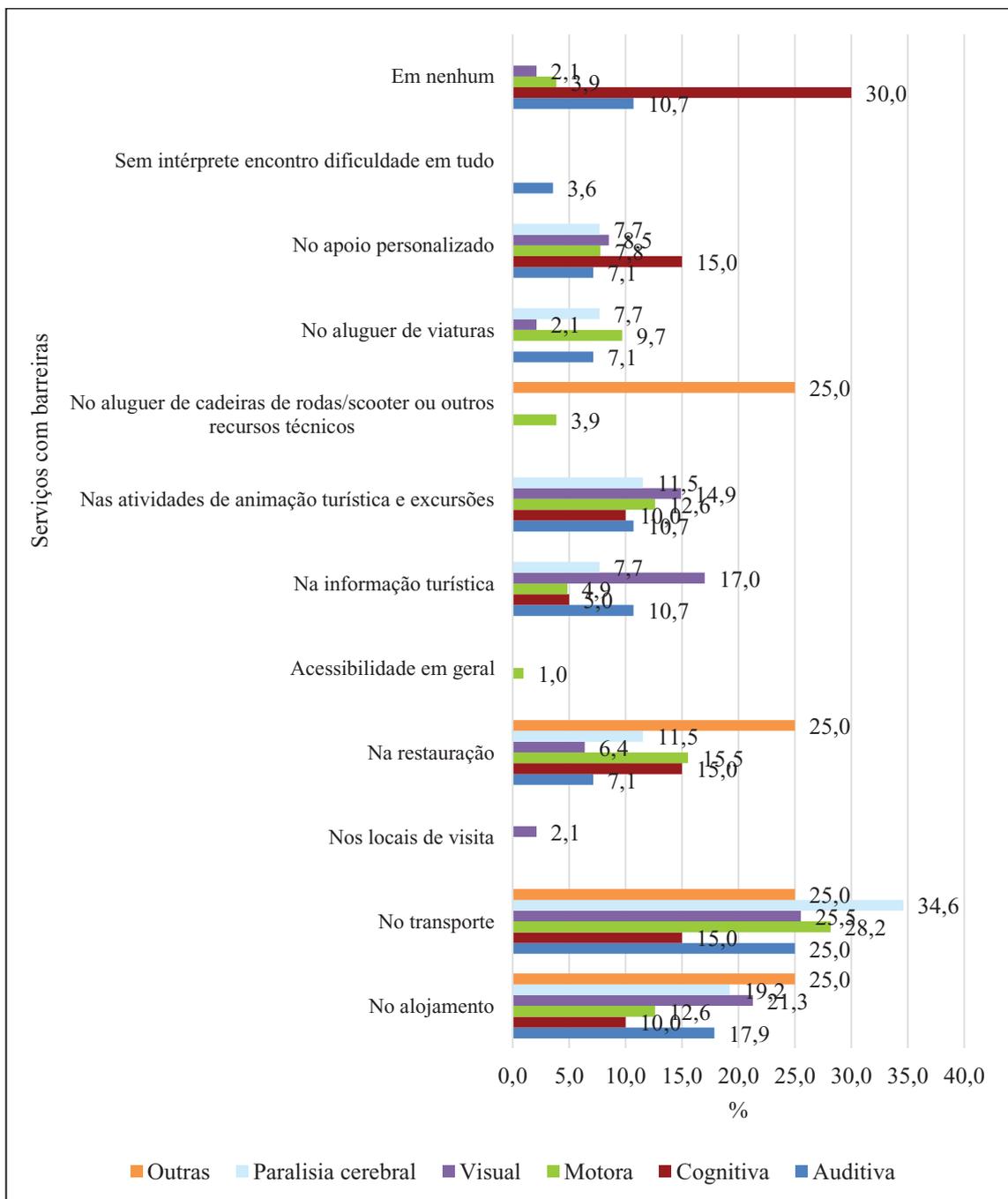


Figura 42. Serviços com maiores barreiras à acessibilidade para os portadores dos diversos tipos de incapacidade (%; N=228).

Constatamos que as principais barreiras à acessibilidade já vivenciadas por estes sujeitos são inúmeras. Em primeiro lugar, as barreiras arquitetónicas, que podem ser encontradas nos acessos até aos edifícios, nas entradas ou no seu interior, em segundo, a ausência de infraestruturas acessíveis, como elevadores, plataformas elevatórias e escadas mal iluminadas

e assinaladas e, em terceiro, temos as barreiras que se relacionam com a informação, quer seja pela falta dela ou pela pouca precisão dos dados apresentados. Estas três barreiras foram as mais assinaladas, contabilizando 19,7%, 14,4% e 12,5% respetivamente. De seguida e com valores abaixo dos 10%, mas bastante próximos, temos as restantes variáveis, que podem ser observadas no Quadro 36.

Quadro 36. Principais barreiras à acessibilidade (%; N=320).

Principais barreiras	N	%
Ausência de sinalização adequada	27	8,4
Ausência de locais de estacionamento reservados	30	9,4
Ausência de infraestruturas acessíveis	46	14,4
Ausência de casas de banho adaptadas	30	9,4
Barreiras arquitetónicas	63	19,7
Barreiras à baixa visão	1	0,3
Iluminação pública insuficiente	17	5,3
Atitudes discriminatórias dos funcionários	21	6,6
Falta de segurança	8	2,5
Custos elevados dos serviços turísticos adaptados disponíveis	17	5,3
Barreiras na comunicação	20	6,3
Falta de informação específica, credível e atualizada	40	12,5

A Figura 43, que analisa ao tipo de incapacidade e as principais barreiras à acessibilidade já encontradas, levou-nos a constatar que as barreiras se encontram bastante dispersas. Os sujeitos com deficiência auditiva identificaram como maior barreira a comunicação, com 27,6%. Os sujeitos com deficiência cognitiva e motora encontram maior dificuldade nas barreiras arquitetónicas (16,7% e 22,2%). Os sujeitos com deficiência visual identificam a ausência de sinalização adequada como maior barreira (20,3%). Os sujeitos com paralisia cerebral encontram as barreiras à acessibilidade na ausência de infraestruturas acessíveis (25,6%) e nas barreiras arquitetónicas (28,2%).

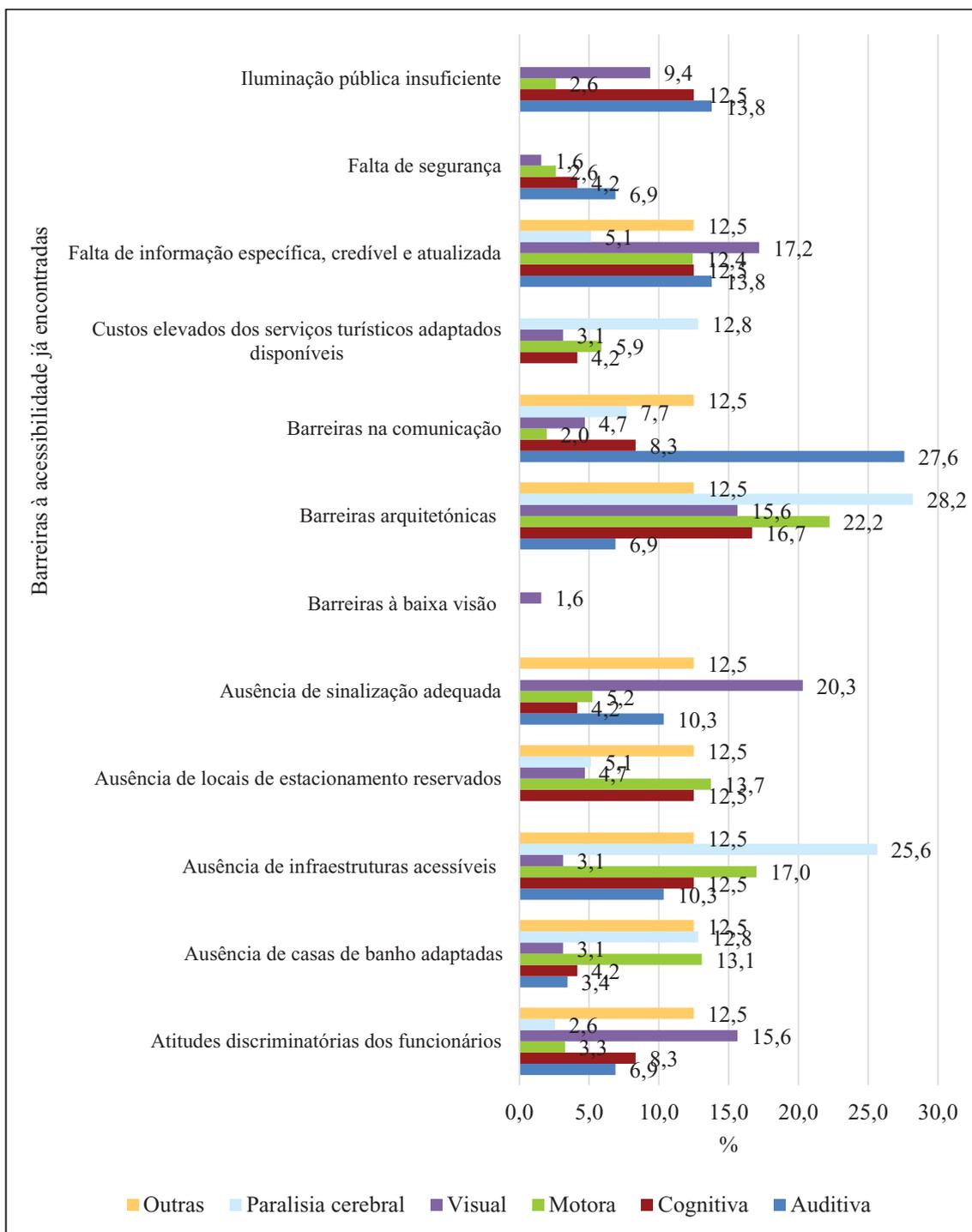


Figura 43. Distribuição das principais barreiras à acessibilidade em função do tipo de incapacidade e as principais barreiras à acessibilidade (%; N=316).

A fonte de informação mais utilizada quando os sujeitos procuram informação sobre o destino e as suas acessibilidades antes de realizar a viagem é, como confirmam os resultados presentes no Quadro 37, a internet, que soma 39% da amostra. Em relação às restantes fontes,

a amostra encontra-se dividida entre as agências de viagens ou operadores turísticos, as organizações que trabalham com pessoas com necessidades especiais, os familiares e/ou amigos, o material informativo, como guias e brochuras, as agências de viagens ou operadores turísticos especializados em questões de acessibilidade, as redes sociais e outros turistas experientes. Com uma menor representatividade estatística temos as pessoas que só se informam no próprio local ou por telefone. Surpreendentemente, uma parte destes sujeitos (11,3%) não costuma procurar informação relativa ao destino e às suas acessibilidades.

Quadro 37. Fontes de informação utilizadas pelos sujeitos na recolha de informação sobre o destino e as acessibilidades (%; N=177).

Fonte de informação	N	%
Não costumo procurar	20	11,3
Na internet	69	39,0
Em redes sociais	6	3,4
Em anúncios, brochuras, guias de viagens, livros e artigos	10	5,6
Em agências de viagens ou operadores turísticos	21	11,9
Em agências de viagens/operadores turísticos especializados em questões de acessibilidade	9	5,1
Em organizações para pessoas com necessidades especiais	16	9,0
Junto de turistas experientes	5	2,8
Junto de familiares e/ou amigos	19	10,7
Hotéis ou postos de turismo no local	1	0,6
Por telefone	1	0,6

A Internet encontra-se repartida pelas diversas faixas etárias como fonte de informação mais utilizada pelos sujeitos, excetuando a faixa dos 0 aos 17.

Nas camadas mais jovens, até aos 34 anos, vemos que, além da Internet, têm por hábito informar-se junto de agências de viagens e operadores turísticos, existindo uma elevada frequência de sujeitos que diz não procurar. Nos adultos que se localizam nas faixas etárias entre os 35 e os 64 anos, a fonte de informação mais utilizada são as agências de viagens e operadores turísticos, seguida pelas organizações para pessoas com necessidades especiais, pelos conselhos dos familiares e/ou amigos, havendo igualmente um grande número de sujeitos que não procura. Os seniores têm por hábito procurar informação sobre o destino e as suas acessibilidades em agências de viagens ou operadores turísticos, quer sejam especializadas em serviços inclusivos ou não. As redes sociais são utilizadas maioritariamente pela faixa etária dos 35 aos 44 anos e os outros turistas experientes costumam ser procurados pelos sujeitos que se encontram entre os 55 e os 64 anos. Os hotéis e postos de turismo no local e o telefone raramente são utilizados, tendo sido referido apenas por dois sujeitos. Por

não considerarmos representativo, não analisamos as faixas etárias correspondentes a estas fontes de informação. Estes dados estão disponíveis na Figura 44.

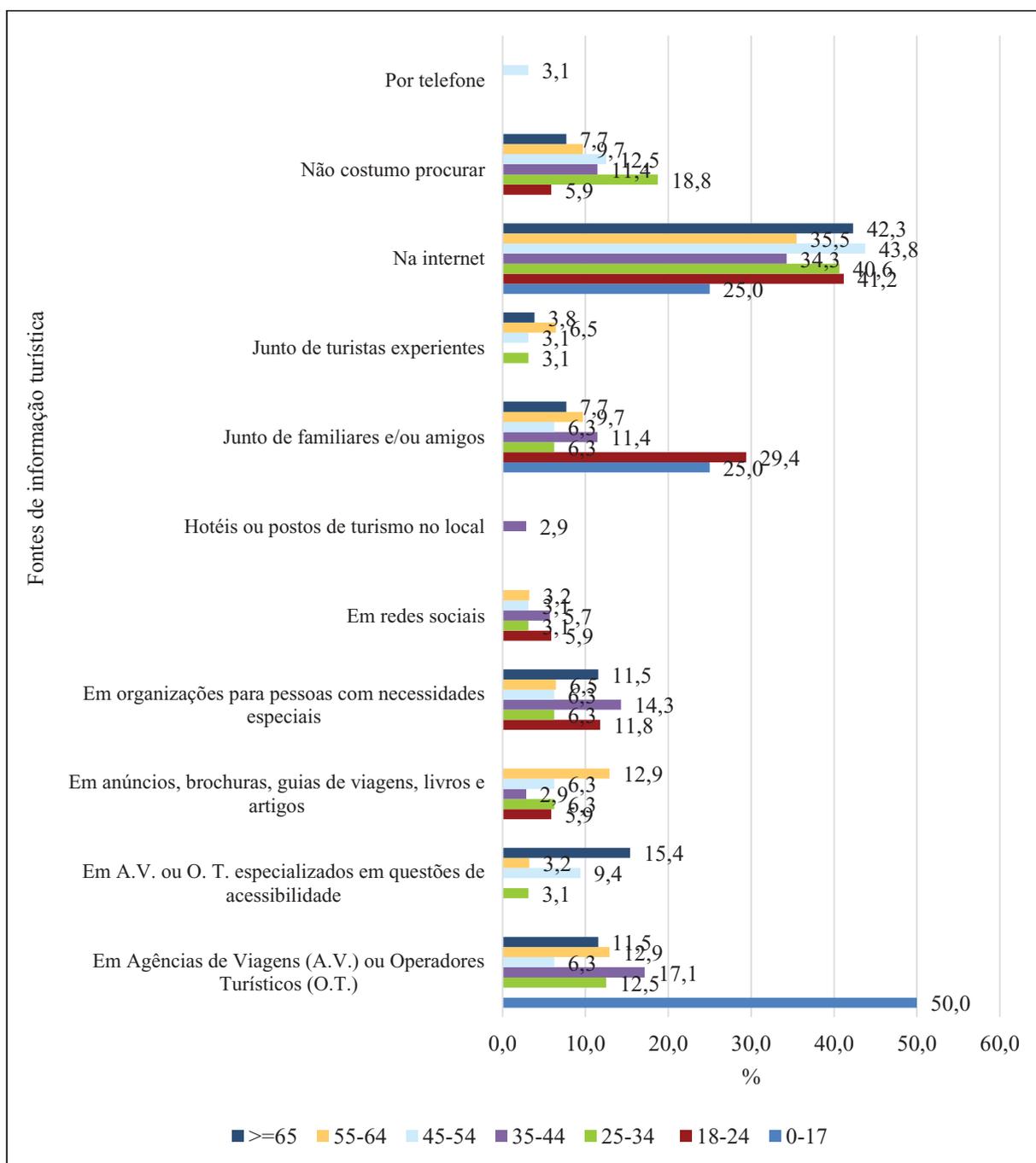


Figura 44. Fontes de informação turística a que recorrem os diferentes grupos etários (%; N=177).

Na Figura 45, podemos analisar as diferenças entre o tipo de incapacidade e os meios de informação turística. Os dados obtidos pelas respostas dos sujeitos dizem-nos que o meio de

informação mais utilizado para obter informação sobre o destino e as suas acessibilidades é, sem dúvida, a Internet em qualquer uma das incapacidades.

À Internet, juntam-se as agências de viagens ou operadores turísticos, os anúncios, brochuras, guias de viagens, livros e artigos e os familiares e/ou amigos para os sujeitos com incapacidade auditiva. Os sujeitos com incapacidade cognitiva demonstraram que, além da Internet, não costumam procurar. Os sujeitos com incapacidade motora também se aconselham junto de amigos e/ou familiares e os sujeitos com incapacidade visual em agências de viagens ou operadores turísticos e em organizações para pessoas com necessidades especiais. Os sujeitos com paralisia cerebral são aqueles que selecionaram de forma equitativa os meios de informação: em agências de viagens ou operadores turísticos, em organizações para pessoas com necessidades especiais, junto de familiares e/ou amigos e não costumam procurar.

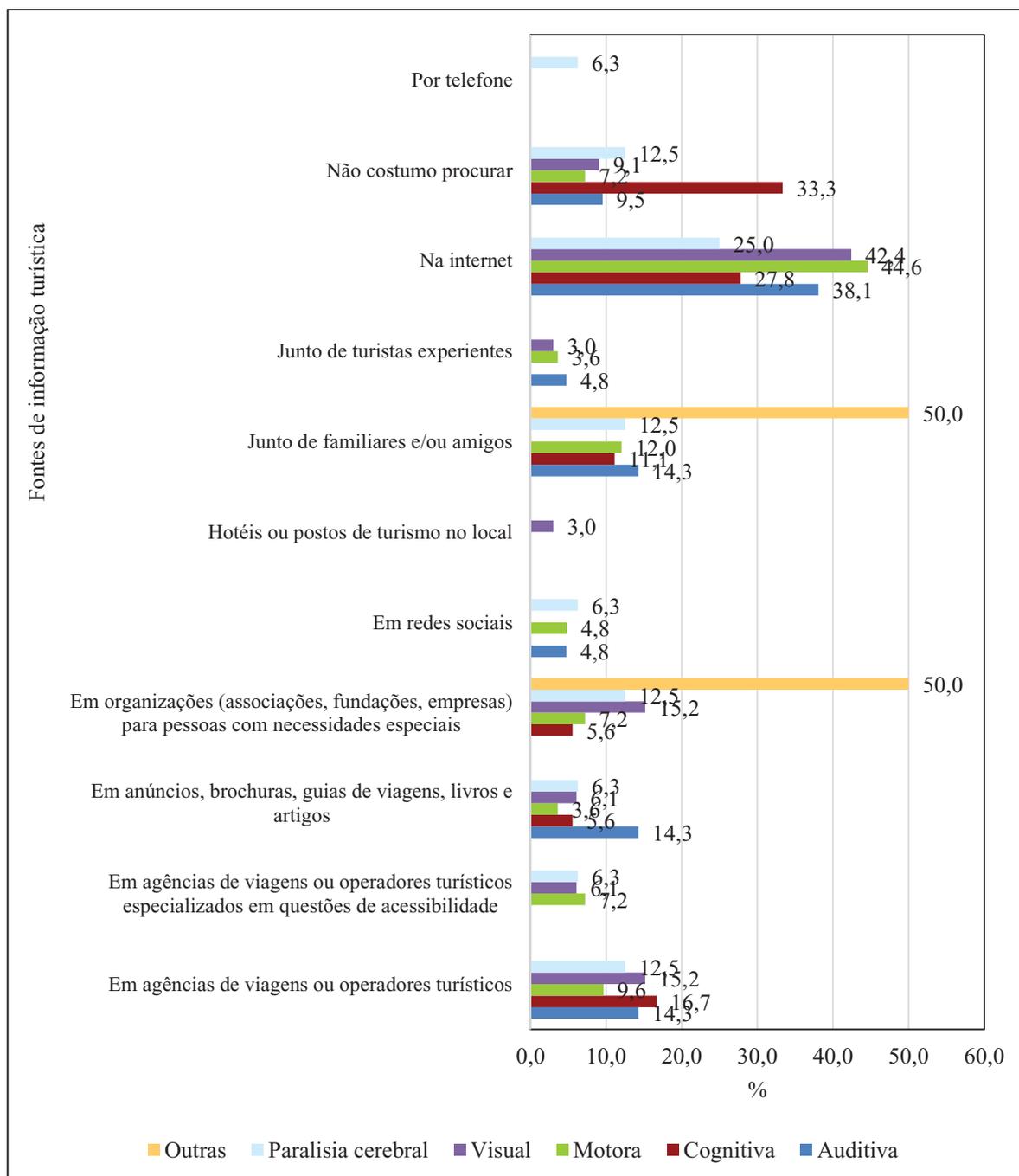


Figura 45. Fontes de informação turística a que recorrem a que recorrem os portadores dos diversos tipos de incapacidade (%; N=175)

No que se refere aos conteúdos da informação prévia sobre acessibilidade, procurámos estimar a relevância que estes têm no que concerne à acessibilidade em diferentes atividades turísticas, locais de interesse turístico, restauração, transportes e recursos técnicos. Conforme se pode observar na Figura 46, podemos concluir que o aspeto mais importante no que se refere à disponibilização dessa informação concentra-se na área do transporte. O aspeto

menos relevante para os mesmos sujeitos é o aluguer de recursos técnicos. Os restantes setores parecem ter o mesmo grau de importância.

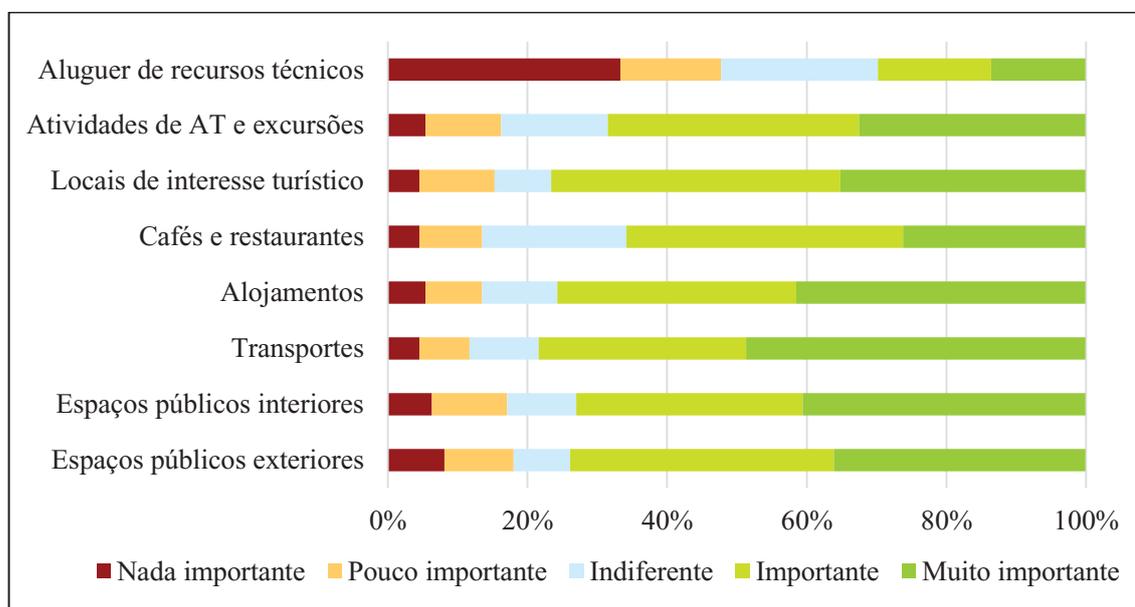


Figura 46. Importância do acesso prévio a informação prévia relativa às acessibilidades do destino (%; N=8).

4.2.4 Avaliação do destino Açores

A avaliação dos destinos de eleição dos sujeitos obedeceu, neste trabalho, aos critérios adotados pelo Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (Governo Regional dos Açores, 2016). Neste documento, surgem como principais destinos concorrentes dos Açores a nível nacional Madeira, Algarve, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Centro e Porto e Norte de Portugal. Por outro lado, aparecem como principais destinos concorrentes dos Açores a nível internacional Espanha, França, Itália, Cabo Verde e Nova Zelândia.

A nossa avaliação entendeu como destinos concorrentes dos Açores todas as regiões e países apresentados como concorrentes no Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores quer a nível nacional, quer a nível internacional, considerando não concorrentes os restantes destinos escolhidos pelos sujeitos. Assim, agrupámos os resultados em três categorias: Açores, destinos considerados concorrentes dos Açores e destinos considerados não concorrentes dos Açores.

Verificou-se nas respostas um grande equilíbrio entre as escolhas dos sujeitos no que respeita aos destinos concorrentes e não concorrentes dos Açores, 46,9% e 48,9% respetivamente. A escolha Açores consiste numa fração diminuta, correspondendo apenas a 4,2% das respostas dadas pelos inquiridos, conforme se pode observar na Figura 47.

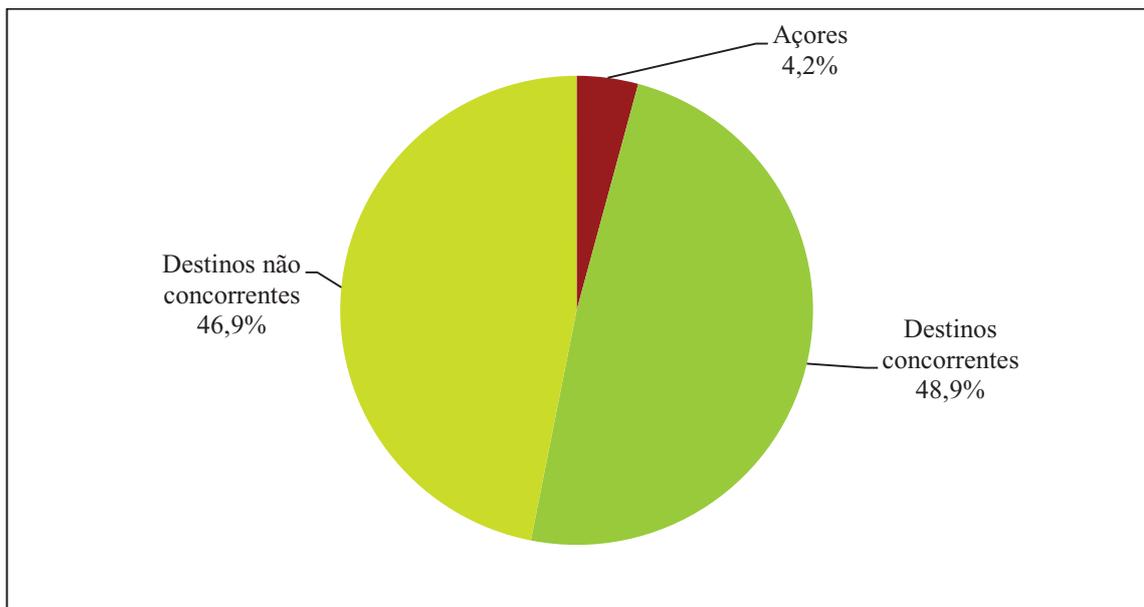


Figura 47. Destinos preferidos pelos sujeitos (%; N=307).

A análise da diferença entre o tipo de incapacidade e os destinos de eleição levou-nos a reconhecer, pela Figura 48, que os destinos não concorrentes com os Açores estão nas preferências dos sujeitos com deficiência auditiva, com 71,9% e deficiência visual, com 60,3%.

Os destinos concorrentes com os Açores foram maioritariamente selecionados pelos sujeitos com deficiência cognitiva, com 65,1%, com deficiência motora, com 56,9% e com paralisia cerebral, com 50%.

Os Açores, como opção menos selecionada, foram distinguidos pelos sujeitos com deficiência auditiva (6,3%), cognitiva (2,3%), motora (3,8%), visual (5,9%) e paralisia cerebral (3,6%).

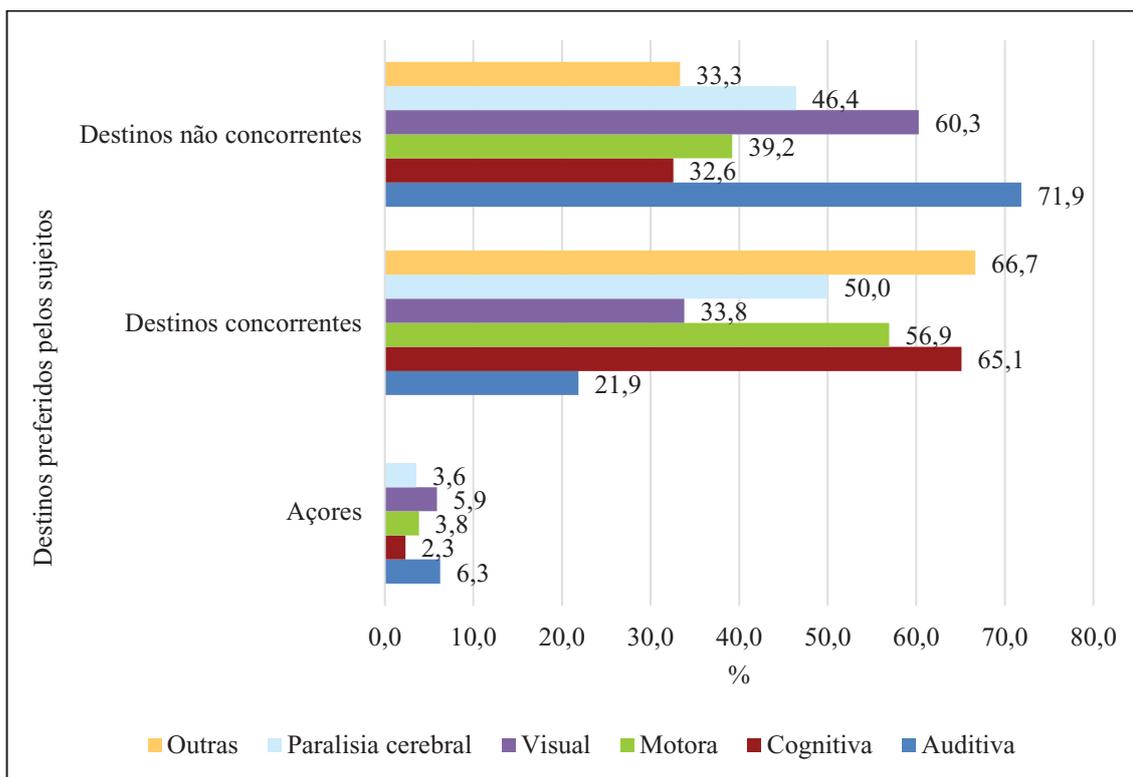


Figura 48. Cruzamento de dados entre o tipo de incapacidade e os destinos preferidos pelos sujeitos (%; N=307).

No que respeita as atividades e produtos desejados pelos sujeitos inquiridos numa visita aos Açores, o resultado relativamente às escolhas parece-nos bastante equilibrado. Contudo, verifica-se uma tendência para preferências nas áreas do turismo de natureza ou do turismo cultural. Os produtos de eleição são os relacionados com a natureza, tanto na vertente contemplativa, como na vertente ativa, o que se coaduna com as expetativas e a estratégia turística delineada para a região, que vê na natureza o atrativo principal dos Açores e procura criar uma oferta que permita o usufruto total deste produto. A preferência observada pelas atividades culturais também vai de encontro às características do destino Açores, especialmente na ilha Terceira, dada a sua riqueza histórica e cultural. No Quadro 38 podemos ler as atividades ou produtos desejados pelos sujeitos deste inquérito no que diz respeito à nossa região.

Quadro 38. Atividades ou produtos desejados pelos sujeitos na visita aos Açores (%; N=608).

Atividades/produtos desejados nos Açores	N	%
Contemplar as paisagens	67	11,0
Visitar monumentos, museus e igrejas	49	8,1
Passear pelas vilas e cidades históricas	54	8,9
Provar a gastronomia regional	56	9,2
Participar nas tradições	22	3,6
Fazer mergulho	21	3,5
Observar baleias e golfinhos	51	8,4
Passear de barco	43	7,1
Pescar	8	1,3
Fazer caminhadas	27	4,4
Praticar desportos radicais	12	2,0
Montar a cavalo	15	2,5
Jogar golfe	6	1,0
Relaxar nas águas termais	49	8,1
Explorar grutas e algares vulcânicos	23	3,8
Conhecer as ilhas em excursões	40	6,6
Encontrar familiares	1	0,2
Fazer compras	26	4,3
Ir à praia	37	6,1
Realizar negócios	1	0,2
É indiferente	1	0,2

Na nossa amostra, 2% dos inquiridos são residentes nos Açores. Nos restantes 98%, verificou-se que somente 32,4% já visitou os Açores e, neste grupo, a maioria fê-lo apenas uma vez. Estes dados, visíveis no Quadro 39, sugerem que o destino Açores é pouco procurado por pessoas com necessidades especiais.

Quadro 39. Frequência de visitas efetuadas por não residentes aos Açores (%; N=102).

Quantidade de visitas aos Açores	N	%
1 vez	14	13,7
2 a 3 vezes	7	6,9
4 a 5 vezes	4	3,9
6 a 7 vezes	1	1,0
Mais de 7 vezes	5	4,9
Nunca viajei	69	67,6
Sou residente nos Açores	2	2,0

Apesar de a amostra não ser representativa no que concerne aos residentes nos Açores, procurámos saber se estes têm por hábito visitar outras ilhas do arquipélago. Como se pode observar no Quadro 40, os dois sujeitos já o fizeram por diversas vezes, o que pode entender-se como uma oportunidade para estimular o turismo interno, através da melhoria da acessibilidade.

Quadro 40. Frequência de visitas a outras ilhas dos Açores efetuadas por residentes (%; N=2).

Quantidade de visitas aos Açores (residentes)	N	%
2 a 3 vezes	1	50,0
Mais de 7 vezes	1	50,0

Do grupo de sujeitos que já visitaram os Açores, verificamos que a ilha mais visitada por residentes e não residentes é a ilha Terceira, seguindo-se a ilha de São Miguel. Veja-se a Figura 49.

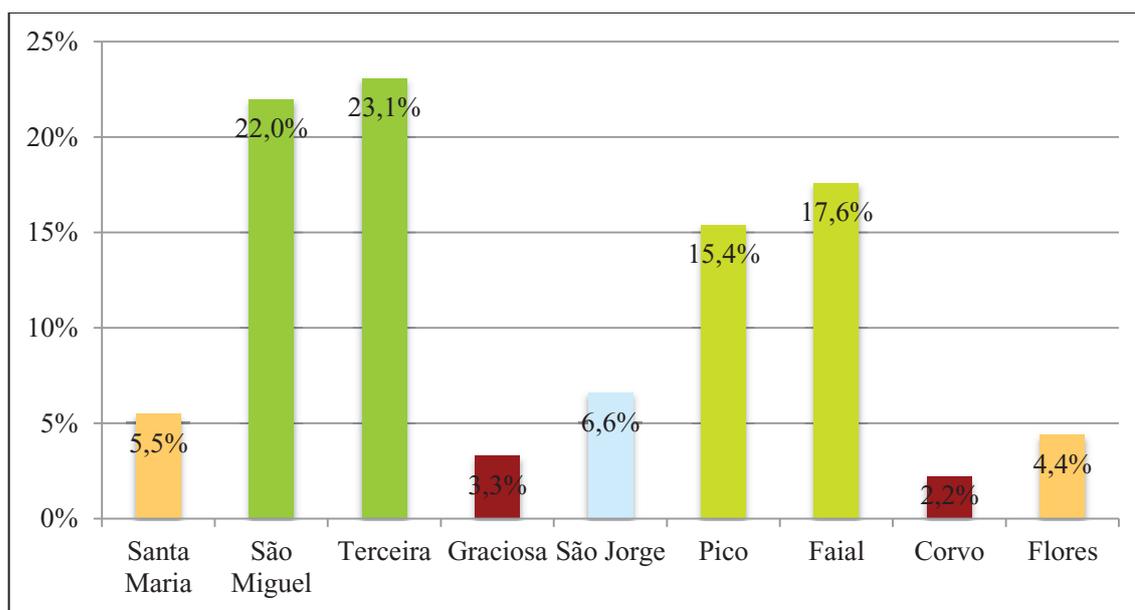


Figura 49. Ilhas dos Açores visitadas pelos sujeitos (%; N=91).

Os resultados da avaliação sobre a acessibilidade obtidos a partir dos inquiridos com deficiência encontram-se na Figura 50. Em termos de acessibilidade e considerando a experiência dos sujeitos, os Açores surgem com uma boa classificação, pois 36,9% das respostas dos inquiridos atribui uma classificação de bom e 9,8% classifica-a como muito boa, o que corresponde a quase metade das respostas analisadas. Uma parte considerável, 32,7% diz que a acessibilidade não é boa nem má. Apenas 7,6% das respostas considera que a acessibilidade é muito má e 12,9% considera-a má, isto é, uma pequena das respostas apresenta uma avaliação negativa.

O elemento que reúne melhor acessibilidade, na ótica dos sujeitos são os locais de interesse turístico, assim como os cafés e os restaurantes. Os alojamentos conseguiram alcançar uma classificação muito boa, ao contrário dos transportes e das zonas balneares adaptadas, cuja avaliação é bastante negativa.

Estes resultados, apesar de aparentarem ser animadores, parecem-nos pouco conclusivos, porque apenas dez sujeitos responderam, em que cerca de um terço não tem opinião.

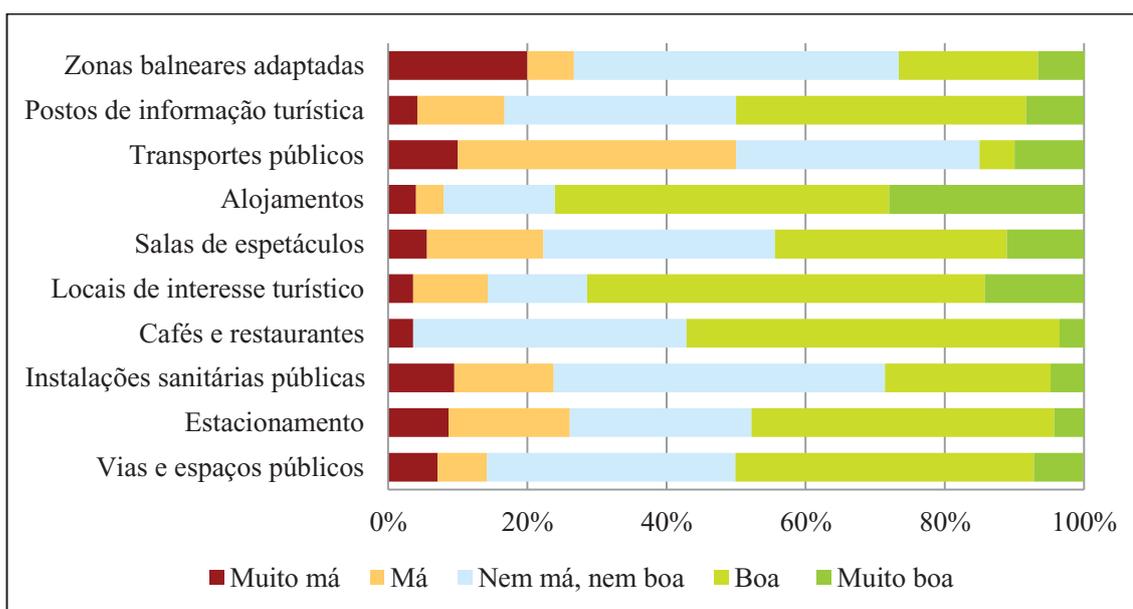


Figura 50. Representações dos sujeitos sobre a acessibilidade do destino Açores (%; N=10).

Na Figura 51 apresentam-se dados relativos à qualidade dos serviços adaptados disponíveis nos Açores. Pelos valores, podemos considerar que os serviços têm uma qualidade intermédia, somando, em média, 34,7% das escolhas. Individualmente, os dados dizem-nos que a qualidade do aluguer de veículos é pouco positiva, assim como a do pessoal especializado/sensibilizado e a informação disponível relativa à acessibilidade. A variável que apresenta melhores resultados é a qualidade relacional dos técnicos de turismo. Porém, o reduzido número de respostas não nos permite tirar conclusões.

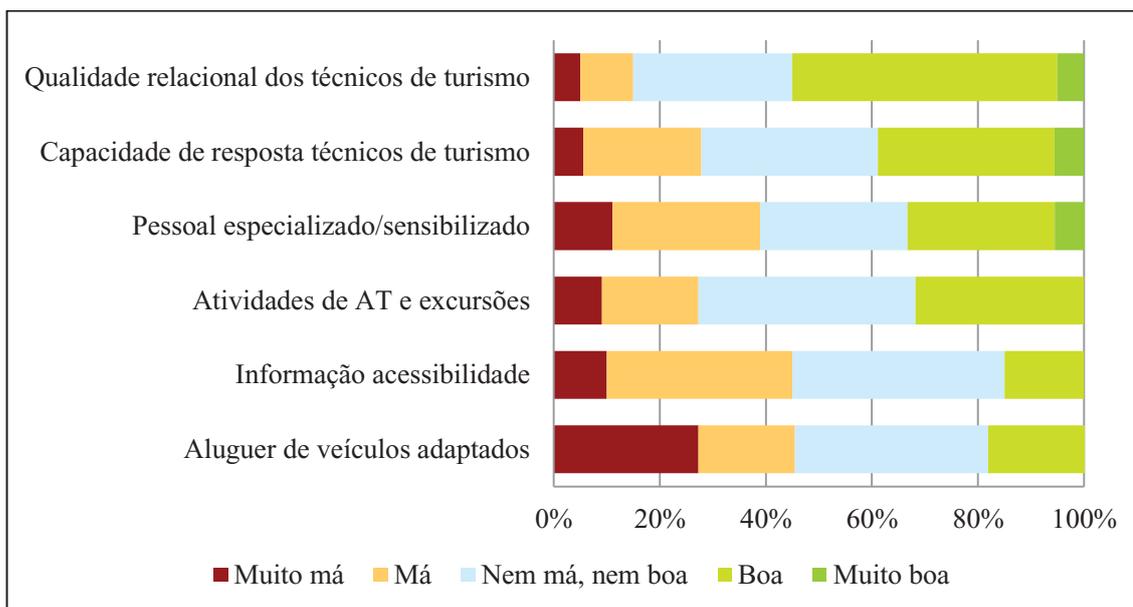


Figura 51. Representação dos sujeitos acerca da qualidade dos serviços adaptados disponíveis (%; N=6).

A questão seguinte (Figura 52) centra-se na facilidade de acesso à informação relativa à acessibilidade nos Açores. No contexto geral, a aquisição de informação sobre as acessibilidades dos Açores não é considerada fácil nem difícil pela grande maioria (40,3% das respostas). Contudo, verifica-se que uma grande percentagem dos inquiridos considera o acesso a essa informação difícil (23,8%). Apenas o acesso à informação sobre as acessibilidades dos alojamentos é considerado relativamente fácil. No geral, estes resultados configuram uma avaliação negativa, se considerarmos que as respostas nem fácil, nem difícil resultam do desconhecimento no que concerne ao acesso à informação sobre acessibilidade na região. No entanto, este resultado não permite tirar conclusões, dado o reduzido número de respostas.

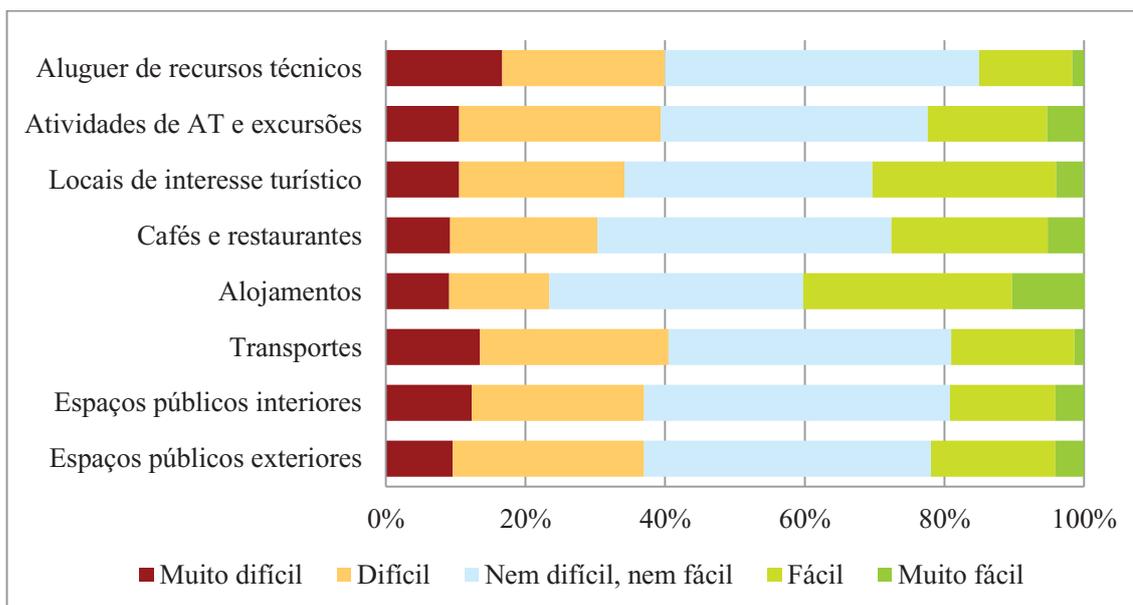


Figura 52. Opinião dos inquiridos sobre o acesso à informação relativa a acessibilidades nos Açores (%; N=8).

Depois de identificados os principais obstáculos à atividade turística nos Açores, passamos às sugestões de melhoria, onde obtivemos apenas 7 sugestões. Estas sugestões foram agrupadas em categorias, conforme se pode verificar no Quadro 41.

É aconselhado que se melhore a acessibilidade dos edifícios e das vias públicas, adaptações importantes e urgentes para que todos os espaços públicos e privados se tornem acessíveis a turistas e residentes.

Também são apontadas como sugestões de melhoria a acessibilidade da informação, isto é, disponibilizar informação precisa sobre todos os elementos e estruturas disponíveis para as pessoas com necessidades especiais, ter pessoas disponíveis para comunicar com pessoas com dificuldades de audição e disponibilizar material informativo acessível a pessoas com deficiência visual.

Quadro 41. Sugestões dos sujeitos com vista à melhoria da acessibilidade nos Açores (%; N=7).

Sugestões de melhoria	N	%
Consciencialização dos governos	1	14,3
Fiscalização das acessibilidades	1	14,3
Formação dos recursos humanos	1	14,3
Sensibilização dos recursos humanos	1	14,3
Melhoria da acessibilidade da informação	1	14,3
Melhoria da acessibilidade das vias públicas	1	14,3
Melhoria da acessibilidade dos edifícios	1	14,3

No que respeita o grau de satisfação relativamente à visita destes sujeitos aos Açores, os dados disponíveis na Figura 53 dizem-nos que a maior parte dos sujeitos está satisfeita com a visita (54,8%) ou completamente satisfeita (32,3%). As opções nem insatisfeito, nem satisfeito, completamente satisfeito e insatisfeito foram selecionadas em pequena proporção (6,5%, 3,2% e 3,2% respetivamente).

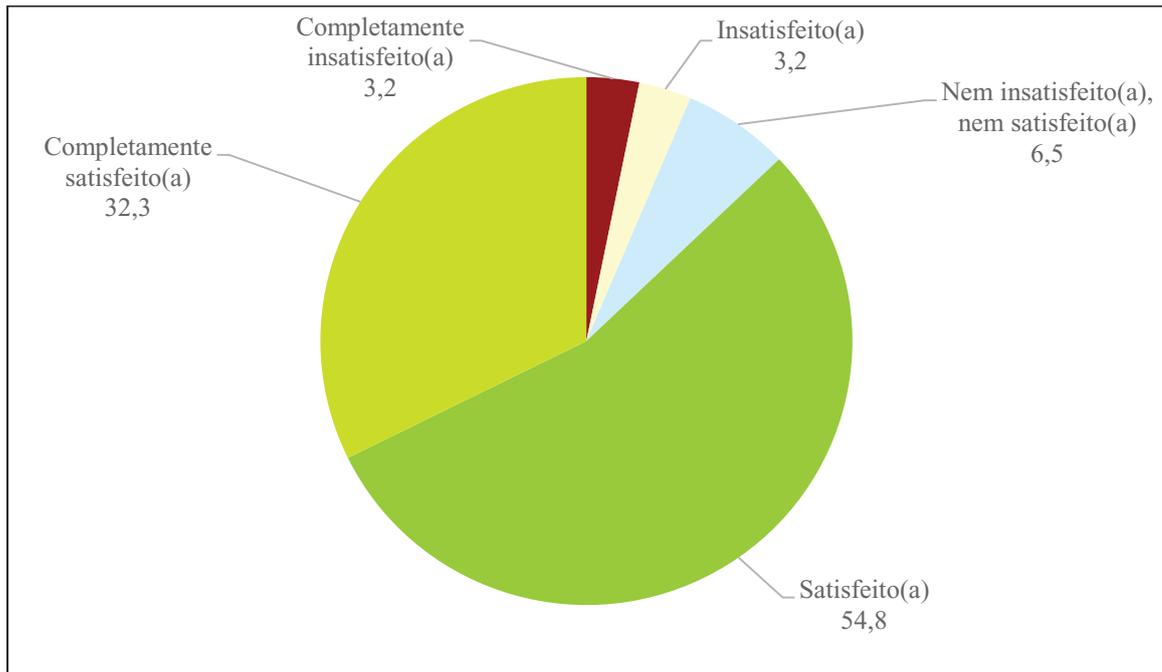


Figura 53. Grau de satisfação dos sujeitos com a sua visita aos Açores (%; N=31)

No que respeita à intenção de voltar verifica-se, através na Figura 54, que um número significativo de sujeitos pretende regressar aos Açores (67,7%), cerca de um quarto não sabe (25,8%) e apenas duas pessoas (6,5%) não pretendem voltar.

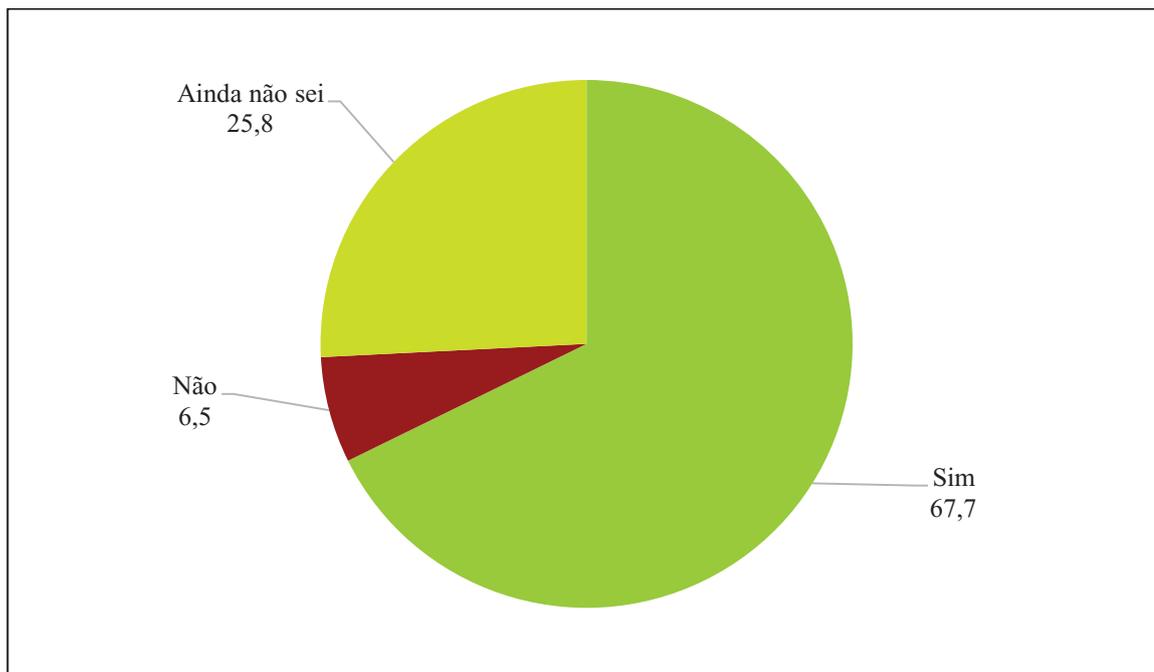


Figura 54. Intenção de voltar aos Açores (%; N= 31).

4.3 Discussão dos resultados e conclusão

Apresentamos e interpretamos os dados resultantes das entrevistas realizadas às agências de viagens, empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos da ilha Terceira.

Na vertente da oferta, a maioria das entidades tem dificuldade em conhecer as características do seu público. Por outro lado, há uniformidade no que concerne à perceção dos entrevistados quanto à principal motivação dos turistas que os procuram. Todos apontam o gosto pela natureza como a principal motivação. Considere-se ainda que, sem exceção, todas as empresas que colaboraram com este trabalho apresentam uma oferta turística diversificada e ligada à natureza, destacando-se, neste domínio, as atividades marítimas.

Quanto ao público-alvo das entidades entrevistadas, o gosto pela natureza volta a surgir como a característica determinante, seguindo-se outras, como a tranquilidade, o turismo ativo, o contacto com a população e seus costumes e o consumo de produtos locais.

Na perspetiva destas empresas, os turistas com necessidades especiais constituem um segmento de mercado importante, no qual a região deve apostar. A justificação desta posição traz diferentes argumentos. Consideram que é necessário dar uma resposta adequada às limitações do turista com deficiência, de modo a atrair para a região este segmento de mercado e proporcionar igualdade de oportunidade a todos os que nos visitam. Pensam também que o desenvolvimento do turismo acessível poderá combater a sazonalidade.

Por outro lado, reconhecem que a ilha Terceira não oferece condições para receber sujeitos com necessidades especiais. Apontam como principais insuficiências a inexistência de uma oferta adequada e a impreparação dos recursos humanos.

Verifica-se que as entidades entrevistadas não possuem qualquer oferta adequada a este tipo de público, com exceção de uma empresa de animação turística, que tem um veículo adaptado ao transporte de sujeitos com mobilidade reduzida.

Constata-se também haver muito pouca procura da região por sujeitos com necessidades especiais, destacando o facto de o investimento exigido na adaptação de uma empresa a este segmento de mercado poder inviabilizar a própria empresa por falta de retorno financeiro.

A fim de desenvolver uma oferta turística inclusiva na região, estes agentes sugerem que se faça o levantamento dos espaços turísticos acessíveis; que se criem programas de visita aos pontos acessíveis, incluindo atividades de animação ajustadas e com uma duração adequada; que se fiscalizem os locais acessíveis; que se desenvolvam suportes comunicacionais acessíveis e com informação relativa à acessibilidade; e que se criem alternativas à deslocação em transportes públicos.

Apresentamos agora as conclusões retiradas dos questionários disponibilizados a pessoas com deficiência ou incapacidade que tenham hábitos de viagem.

Os sujeitos inquiridos distribuem-se maioritariamente pelas deficiências motora, visual, auditiva, cognitiva e paralisia cerebral, detendo, na sua maioria, um grau elevado ou muito elevado nestes tipos de deficiência.

Os instrumentos auxiliares mais usados na realização das atividades da vida diária apontam sobretudo para a mobilidade reduzida.

A principal motivação de viagem é o lazer, que leva os sujeitos a viajar maioritariamente 2 a 4 vezes por ano, número de frequência significativo nos sujeitos com 65 ou mais anos.

Os principais motivos enumerados para justificar a restrição do número de viagens efetuadas anualmente pelos sujeitos são os seguintes: fatores económicos, insuficiência de condições de acessibilidade, inexistência de companhia, falta de informação acerca da acessibilidade nos destinos.

A maioria dos inquiridos não identifica uma época preferida para viajar. Este resultado pode configurar uma oportunidade para a região ao atrair este tipo de mercado em épocas baixas, o que pode contribuir para diminuir a elevada taxa de sazonalidade existente.

As viagens dos sujeitos têm em média uma duração de 4 a 7 dias para destinos de praia, cidades históricas e de natureza, parques de diversões ou grandes centros urbanos. Duas das preferências selecionadas, as cidades históricas e a natureza, constituem dois dos pilares do turismo do arquipélago.

O preço condiciona a maioria das decisões de compra pelos destinos, seguindo-se as condições de acessibilidade. O primeiro condicionamento apresentado assume especial

relevância no que respeita ao cuidado a ter na política de transportes da região, que influencia o valor do preço das viagens. O segundo condicionamento eleito na compra do destino requer, por sua vez, um foco especial na adequação de espaços e estruturas às necessidades destes turistas.

Estes sujeitos viajam maioritariamente acompanhados por familiares e/ou amigos sem necessidades especiais, normalmente em grupos de 2 a 4 pessoas. Raramente viajam em excursões. Não tendo o hábito de viajar sozinho, este segmento cria um efeito multiplicador na procura turística, ao trazer consigo ajudantes ou cuidadores. Parece ficar claro, por outro lado, que as excursões não são o formato de viagem mais indicado para o público com deficiência, uma vez que raramente se encontram organizadas para responder às necessidades específicas destas pessoas. Dirigem-se, contrariamente, à satisfação das necessidades de um público que não tem carências especiais.

As agências de turismo e os operadores turísticos participam, por vezes, na organização e preparação de parte das viagens destes sujeitos.

Em qualquer uma das deficiências, os sujeitos elegeram a mobilidade como a tarefa que mais carece de apoio e de ajuda de outras pessoas.

As condições dos transportes são apontadas pelos inquiridos como os fatores que mais condicionam o bom funcionamento da viagem, seguindo-se as condições do alojamento, dos serviços de restauração, das características da animação turística, do modelo das excursões, e da qualidade ou adequação da informação disponibilizada.

As principais barreiras com que os sujeitos se deparam são essencialmente arquitetónicas, infraestruturais e comunicacionais.

Quanto aos destinos preferenciais destes sujeitos há um equilíbrio entre a escolha pelos destinos concorrentes dos Açores e a escolha por destinos não concorrentes dos Açores, sendo muito poucos os sujeitos que elegeram os Açores como destino. Os destinos concorrentes foram selecionados principalmente por indivíduos com incapacidades motora, cognitiva ou pelos que sofrem de paralisia cerebral.

Apenas um terço dos inquiridos já visitou os Açores, preponderando as viagens à ilha Terceira, tendo estas visitas sido classificadas como satisfatórias, e muito poucos, 4,2% apenas dos sujeitos, elegeram os Açores como lugar a visitar.

Estas respostas, sobretudo no que respeita à preferência por destinos concorrentes dos Açores, acompanhadas da quase ausência da escolha Açores, podem decorrer do facto de haver pouca informação disponível sobre o destino Açores junto deste público em particular, o que exige um esforço adicional neste sentido caso se pretenda captar este mercado.

Em caso de visita aos Açores, os sujeitos demonstraram preferência por atividades e produtos relacionados com a natureza e a cultura.

Relativamente às acessibilidades, à qualidade dos serviços adaptados e à facilidade de acesso à informação sobre os Açores, os resultados são pouco conclusivos, devido à pouca representatividade da amostra.

Os sujeitos apresentam as seguintes sugestões para a construção de produtos turísticos acessíveis: melhoria da acessibilidade aos edifícios e vias públicas, melhoria do acesso à informação, formação de recursos humanos e disponibilização de material informativo acessível.

4.4 Limitações da investigação

Este trabalho de pesquisa apresenta algumas limitações, que devem ser analisadas. Em primeiro lugar, é importante referir a dificuldade que tivemos em obter resposta por parte de algumas empresas de animação turística, dos operadores marítimo-turísticos e das agências de viagens. Fomos confrontados com esta dificuldade, tanto na realização das entrevistas, como nos testes ao roteiro turístico acessível, o que nos impossibilitou de cumprir um dos nossos objetivos. Consideramos que a razão para a pouca adesão pode dever-se à falta de conhecimento, descredibilização e pouca importância que ainda se dá a este tema na nossa região, o que coloca em evidência a necessidade de efetuar um trabalho de consciencialização para a importância do turismo inclusivo junto dos diferentes intervenientes do setor turístico na região.

Ainda no âmbito da oferta, e tendo em conta o método de investigação adotado – a entrevista –, encontramos algumas limitações na análise, o que dificultou a transformação de todos os dados obtidos em dados comparáveis.

Na perspetiva da procura, constatamos que o envio do questionário por correio eletrónico a diversas entidades que trabalham com pessoas com necessidades especiais dificultou a perceção clara do número de pessoas que tiveram acesso ao questionário. Além disso, o preenchimento *online* do mesmo questionário não nos permitiu aferir a presença ou ausência de dúvidas relativamente ao seu preenchimento, exceto, num caso pontual, onde fomos contactados por *email*. Tornou-se, assim, difícil controlar as respostas e obter um *feedback* realista da perceção dos sujeitos tanto quanto gostaríamos.

Outro fator limitativo prendeu-se com o facto de ser um questionário relativamente extenso, com 41 questões, o que parece ter desmotivado a sua conclusão em alguns casos. Outro fator que poderá ter desmotivado o preenchimento do questionário foi o facto de incluir algumas questões de foro pessoal, como a naturalidade (país, concelho e freguesia), o local de residência (país, concelho e freguesia), o que poderá ter levantado, por um lado, dúvidas em relação à veracidade do estudo e, por outro lado, um juízo crítico face à presença de informação de carácter pessoal.

Apesar de termos efetuado um grande trabalho de pesquisa no sentido de evitar quaisquer constrangimentos, poder-se-á também observar algumas limitações internas, que se traduzem no facto de haver a possibilidade de não termos apresentado todas as opções de resposta possíveis, ou seja, não termos abrangido totalmente as perceções que os questionados poderiam ter relativamente à acessibilidade e às suas necessidades.

A falta de estudos relacionados com o turismo e a acessibilidade nos Açores também foi um elemento limitador do nosso trabalho de investigação, não existindo informação suficiente, o que nos obrigou ao alongamento do questionário. Esta limitação leva-nos a crer que seria da máxima importância que se desenvolvessem estudos na e para a região, que focassem o turismo para pessoas com necessidades especiais nos Açores.

CAPÍTULO V. Construção e validação de um roteiro turístico acessível na ilha Terceira

5.1 Processo de construção do roteiro acessível

Conforme referimos no capítulo 3, este roteiro foi elaborado com base na análise das necessidades identificadas pelos sujeitos com deficiência que preencheram o questionário. Após o reconhecimento destas necessidades, selecionámos os locais de interesse turístico e as atividades de animação turística que mais se adequavam. Estruturámos o roteiro e efetuámos testes que confirmassem a sua acessibilidade

O roteiro que apresentamos é, na sua maioria, acessível e permite que as pessoas com mobilidade reduzida possam ficar a conhecer a maior parte das belezas da ilha. Alguns obstáculos, como a calçada irregular e escorregadia, o mobiliário urbano que obstrui a passagem, os passeios sem rebaixamento ou a ausência de rampas não permitem que este roteiro seja efetuado de forma totalmente autónoma, sendo necessária a intervenção pontual dos acompanhantes ou dos profissionais do turismo. Esta situação levou-nos à criação de uma escala de acessibilidade para os diferentes locais e atividades que fazem parte do roteiro, dividida em três níveis, expressos no Quadro 42.

Quadro 42. Escala de acessibilidade, dividida em três níveis.

Nível	Designação	Descrição
1	Acessibilidade extremamente condicionada	Com grandes dificuldades de acesso, exigindo o auxílio de terceiros para ultrapassar obstáculos e para o transporte do utilizador de cadeira de rodas
2	Acessibilidade parcial	Com algumas dificuldades de acesso, podendo ser necessária a ajuda de terceiros para ultrapassar pequenos obstáculos
3	Acessibilidade total	Sem dificuldades, garantindo a acessibilidade de forma autónoma

Fonte: elaboração própria.

A atribuição dos níveis de acessibilidade dependerá, assim, da possibilidade de: a pessoa com mobilidade reduzida ter de ser transportada por outra(s) pessoa(s), o que equivale ao nível mais baixo (1); conseguir efetuar a atividade ou a visita, recorrendo a pequenas ajudas, sendo este o nível intermédio (2); e conseguir aceder com total autonomia, que corresponde ao nível mais alto (3).

5.2 Apresentação do roteiro turístico acessível

O roteiro está dividido por dois dias, na ilha Terceira, sendo o primeiro dedicado à cidade de Angra do Heroísmo e a um dos pontos turísticos mais apreciados da ilha, as Piscinas

Naturais dos Biscoitos, e o segundo, à realização de uma atividade de animação turística e um passeio pela costa este da ilha. Para as deslocações fora do *city tour*, onde é necessária uma viatura, é aconselhável utilizar os serviços da única empresa de animação turística da ilha que possui uma carrinha adaptada a utilizadores de cadeiras de rodas.

Primeiro dia

O primeiro dia inicia-se com uma visita ao **Monte Brasil**, um cone abatido de um antigo vulcão submarino, que se ligou a terra através de um istmo, acabando por formar uma península na baía de Angra. Esta escolha deve-se ao facto deste local oferece a vertente natureza ao mesmo tempo que possibilita perceber e conhecer a importância que a cidade de Angra do Heroísmo teve na História deste arquipélago, através da contemplação da sua baía. Apesar de nem todos os miradouros serem acessíveis, serão possíveis as paragens no Miradouro da Ermida de Santo António, com uma magnífica vista para Angra, no Miradouro do Caminho Florestal do Monte Brasil II, que proporciona uma vista sobre o oceano, a zona do Fanal e a Serra de Santa Bárbara, e por fim, uma paragem no Miradouro do Caminho Florestal do Monte Brasil I com vista para a caldeira deste vulcão.

Incluimos também um *city tour* pelo centro histórico da cidade de Angra do Heroísmo, tendo em conta a sua importância histórico-cultural e o seu vasto e riquíssimo património. A cidade é maioritariamente pavimentada com calçada, o que torna o piso irregular e dificulta a movimentação, pelo que optámos por elaborar um circuito com menos paragens do que é habitual.

Este passeio pela cidade inclui a passagem por alguns pontos de interesse histórico, cultural e religioso, como o **Convento e Igreja de São Gonçalo**. Este convento é aquele que apresenta maiores dimensões na cidade e é também o mais antigo, tendo abrigado em clausura as freiras Clarissas. Esta é uma das mais fascinantes construções religiosas da cidade, devido à sua arquitetura barroca e à utilização de talha dourada, por isso, consideramos a visita a este espaço imprescindível.

Após a visita a este magnífico conjunto, é efetuado o percurso até à **Igreja da Sé**. A Igreja do Santíssimo Salvador da Sé ou Igreja da Sé, como é popularmente conhecida, está localizada na principal rua da cidade e é sede do Bispado de Angra. A Sé Catedral possui mobiliário e azulejos de grande interesse e valor e apresenta bons acessos.

A próxima paragem é o **Teatro Angrense**, a principal sala de espetáculos da cidade de Angra. Recebe os grupos de teatro da ilha e espetáculos nacionais. É um local de extrema importância cultural, estando classificado como Imóvel de Interesse Público. O seu interior é requintado e costuma ser amplamente apreciado pelos turistas que o visitam.

Segue-se a visita ao **Jardim Duque da Terceira**, um dos mais belos jardins clássicos do arquipélago e onde se encontram diversas espécies botânicas. É um espaço amplo e agradável.

Considerámos este espaço ideal para propormos a realização de uma atividade que assenta em experiências sensoriais.

De acordo com o Jornal Turismo & Eventos (2016), estudos realizados por Bernd H. Schmitt indicam que “o homem lembra-se de 1% do que sente, 2% do que ouve, 5% do que vê, 15% do que experimenta e 35% do que sente o cheiro. Desta forma, pode-se dizer que as experiências sensoriais podem trazer de volta memórias, emoções e estímulos consequentemente resultantes”. Da mesma forma, Ochoa (2015), ao abordar o tema da aprendizagem em crianças com deficiência visual, reforça a importância das experiências sensoriais, afirmando que os “Estímulos táteis, auditivos, olfativos e gustativos podem suprimir a falta dos estímulos visuais”. Do mesmo modo, nas pessoas que sofrem de deficiência motora e que possuem membros paralisados, o estímulo dos sentidos remanescentes, isto é, a audição, o olfato, o paladar e a visão, podem atenuar a inibição do tato. Neste sentido, surgiu a ideia de criarmos um Jardim Sensorial, seguindo o estudo de Ashton, Scheinder, Zottis, & Garcia (2013), onde se experienciem as diferentes sensações. Estes autores referem que a “visita a um Jardim Sensorial busca aguçar a perceção dos elementos que o compõem por meio dos cinco sentidos do corpo humano e de suas manifestações: o tato, através das texturas das plantas; a audição, com os repuxos d’água; a visão, observando as cores exuberantes; o olfato, com os aromas das plantas; e, por último, o paladar, quando envolve a degustação de temperos e sucos” (Cruz, 2009, citado por Ashton et al., 2013). O jardim público da cidade de Angra constitui o cenário ideal para o nosso **Jardim Sensorial**, ao que foi acrescentado alguns produtos regionais, a fim de criar diversas experiências sensoriais. Primeiro, ao visitante é pedido que vende os olhos para que possa usufruir da natureza envolvente de forma mais intensa. Segundo, é-lhe pedido que participe ativamente em diferentes atividades para que possa experimentar diversas sensações:

- Audição: identificar elementos que reproduzam sons da natureza, vento, pássaros, água a correr ou as próprias pessoas que se encontram a passear no jardim;
- Olfato: testar o aroma das ervas e flores;
- Tato: utilizar folhas, pétalas, galhos, casca de árvore, pedras, folhas secas, entre outros para que se identifique a sua textura;
- Paladar: degustar frutas frescas e chás açorianos;
- Visão: retirar a venda e visualizar o intenso colorido das flores e das plantas.

Segue-se uma passagem pela **Praça Velha**, o ponto central da cidade e onde se localiza a Câmara Municipal de Angra do Heroísmo.

De seguida, o roteiro segue pela **Rua Direita**, que não apresenta nenhuma barreira ou obstáculo à acessibilidade, até à Igreja da Misericórdia. Esta igreja assume-se como um dos

testemunhos da passagem de diversos navegadores pela ilha, tendo sido o primeiro hospital dos Açores, no século XV, estando classificada como Imóvel de Interesse Público. Em frente à igreja, encontramos o **Pátio da Alfândega**, também ele palco e testemunha da História desta ilha, por onde passaram inúmeras riquezas trazidas pelas embarcações que paravam na baía de Angra. Aqui pode-se observar a baía de Angra na perspectiva oposta à do Monte Brasil, composta pelas duas fortalezas, a de São João Batista e a de São Sebastião, a marina e o Porto das Pipas.

Chegamos ao almoço, que pode ocorrer no restaurante Cais de Angra, por ficar localizado na Marina de Angra, muito perto do Pátio da Alfândega.

Após esta refeição, os participantes são recolhidos pela empresa que prestará o serviço de transporte e levados ao **Museu de Angra**. Este museu está inserido no antigo Convento de São Francisco, junto à Igreja de Nossa Senhora da Guia, onde foi sepultado Paulo da Gama, irmão de Vasco da Gama, figuras de grande importância no contexto dos Descobrimentos portugueses. É um ponto de visita muito requisitado, pois possui peças relacionadas com a história militar, de transportes e de cerâmica da ilha e uma exposição permanente.

A visita ao museu é seguida por um *tour* pela ilha. A primeira paragem é feita no Porto de pescas de São Mateus da Calheta. São Mateus é uma freguesia piscatória, localizada no concelho de Angra do Heroísmo e o seu porto é um dos mais importantes da costa sul, por receber a grande maioria do peixe que é comercializado na ilha. Este espaço alberga ainda uma pequena marina e um passeio marítimo, sendo o espaço ideal para quem gosta de contactar com a população e conhecer mais sobre uma atividade económica importante na ilha, a pesca.

Prossegue-se para o Queijo Vaquinha, uma fábrica que produz os queijos mais conhecidos da ilha, juntamente com outros produtos lácteos, como iogurtes ou queijo de cabra. Em plena harmonia com esta fábrica coexiste um espaço de atendimento ao público, onde é possível não só adquirir queijo, mas também prová-lo e combiná-lo com outras iguarias regionais, como o bolo lêvedo.

Por fim, chegamos ao último ponto do primeiro dia do roteiro, um dos locais mais apreciados da ilha, as **Piscinas Naturais dos Biscoitos**, conhecidas pelas rochas negras resultantes de escoadas lávicas e pelas famosas vinhas que as enquadram.

Segundo dia

No segundo dia do roteiro, incluímos uma atividade de animação turística marítima. Das atividades disponíveis, as que mais se adequam às especificidades do público selecionado são a observação de cetáceos ou o batismo de mergulho, pois não requerem um grande esforço físico. Perante a disponibilização destes dois produtos, caberá ao turista optar por um deles.

A **observação de cetáceos** é uma das mais afamadas atividades disponíveis nos Açores e consiste na observação de baleias e golfinhos. Pelos Açores passam mais de duas dezenas de espécies de cetáceos, correspondendo a um terço do total das espécies existentes, o que faz com que este seja um local de excelência para observar estes animais. A atividade começa com um *briefing*, onde são mencionadas as espécies possíveis de avistar, as normas de segurança e os comportamentos que devem ser adotados de forma a não interferir com a espécie, de acordo com a regulamentação específica existente para este tipo de atividade. Após este *briefing*, o barco parte da Marina de Angra em direção ao mar alto, a poucos metros da costa.

O **batismo de mergulho** é uma forma de interagir pela primeira vez com esta modalidade, colocando o cliente em contacto com as suas técnicas básicas. Existe a possibilidade de se efetuar a atividade no mar ou numa piscina. Neste caso, optámos pela piscina por ser um local onde é mais fácil controlar o ambiente. O batismo de mergulho é efetuado nas Piscinas Municipais.

Segue-se o almoço, no hotel do turista, para onde é transportado em veículo adaptado às suas limitações, prosseguindo-se depois, até ao fim do percurso do roteiro, no mesmo veículo. A primeira paragem é a vila São Sebastião. Esta vila situa-se no concelho de Angra do Heroísmo e possui dois monumentos de elevada importância: a igreja, uma obra de grande valor, por ter sido a primeira paróquia da ilha; e o monumento de homenagem a Brianda Pereira, uma destemida mulher que derrotou os castelhanos. Este último monumento encontra-se na baía da Salga, que, além de ser uma zona balnear, foi, em tempos, palco de um dos acontecimentos mais marcantes na História do país. Foi neste local que se deu a célebre Batalha da Salga, no século XVI, em que uma mulher de nome Brianda Pereira soltou uma manada de touros bravos contra os espanhóis, obrigando à sua retirada. A derrota das tropas invasoras fez com que a ilha Terceira fosse durante algum tempo o único pedaço de terra português. Na zona da baía efetuar-se-á apenas uma passagem, ficando a paragem destinada ao local onde se encontra a igreja.

Continuamos o *tour* até à zona balnear do **Porto Martins**. Este é um espaço de eleição durante os meses de verão tanto para residentes como para visitantes.

O próximo ponto de paragem será o **Miradouro da Serra do Facho**, que se localiza na Serra do Facho, no concelho da Praia da Vitória. O seu nome deve-se ao facto de ter sido mantida acesa uma fogueira (facho) todas as noites nesta serra, durante os séculos XV e XVI, com a função de farol e de comunicação com os navegadores que por aqui passavam, sendo um local ideal para contextualizar historicamente esta cidade. Oferece uma vista panorâmica sobre a cidade, que compreende a baía, o extenso areal, a Serra do Cume e todo o centro.

O último local inserido no percurso deste segundo dia é o **Miradouro da Serra do Cume**. É parte de um dos maiores vulcões existentes no arquipélago e possibilita a visualização de

uma das mais bonitas paisagens da ilha – uma planície transformada em “manta de retalhos”, isto é, pequenos retângulos de terra, divididos por muros de pedra vulcânica.

Apresentamos abaixo os Quadros 43 e 44 que contêm as informações e os recursos necessários à realização deste roteiro no primeiro e no segundo dias respectivamente.

Quadro 43. Recursos necessários à realização do roteiro no primeiro dia.

Locais de visita	Horário	Duração	Meio de transporte	Valores de referência
Visita ao Monte Brasil	07h30-21h15	1h	Carrinha	-
Visita à Igreja e Convento de São Gonçalo	9h30-11h30/14h-16h30 (encerra dom. e sáb. à tarde)	25m	A pé	1,50€
Visita à Igreja da Sé	10h-17h30 (encerra dom.)	25m	A pé	2,00€
Visita ao Teatro Angrense	8h-12h/13h-16h	15m	A pé	Gratuito
Visita ao Jardim Duque da Terceira e experiência sensorial	8h-22h	50m	A pé	Gratuito
Visita à Praça Velha	-	15m	A pé	Gratuito
Visita à Igreja da Misericórdia	9h-12h/13h-17h (encerra sáb. e dom.)	20m	A pé	1,50€
Visita ao Pátio da Alfândega	-	15m	A pé	Gratuito
Almoço no Cais de Angra	11h-24h	1h30	A pé	20,00€
Visita ao Museu de Angra	10h-17h30 (encerra 2ª)	50m	Carrinha	2,00€
Visita ao porto de pescas de São Mateus	-	35m	Carrinha	Gratuito
Visita ao Queijo Vaquinha e prova de queijo	10h-22h	40m	Carrinha	3,00€
Visita às Piscinas Naturais dos Biscoitos	-	65m	Carrinha	Gratuito
Regresso ao hotel	-	35m	Carrinha	-

Hora de início: 8h30 / Hora aproximada de fim: 18h30 / Duração aproximada: 10h00

Valor aproximado para o circuito com uma empresa de animação turística: 60€/dia

Quadro 44. Recursos necessários à realização do roteiro no segundo dia.

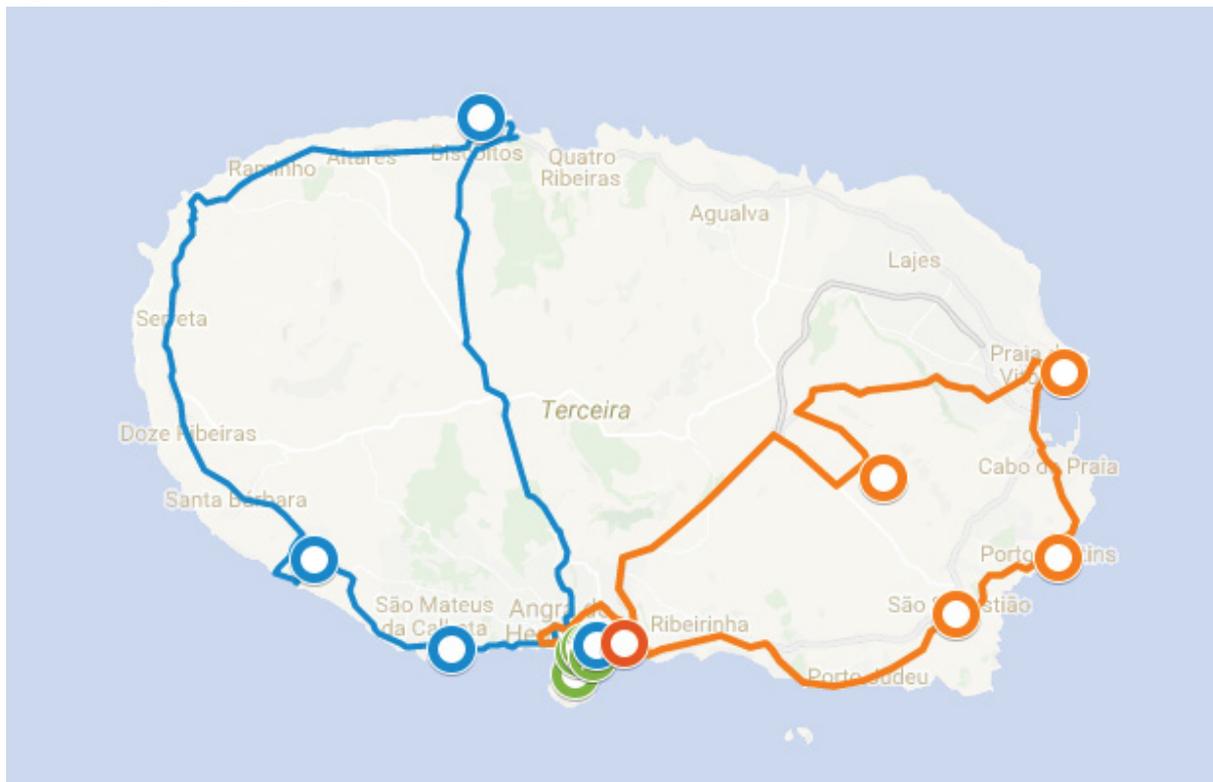
Locais de visita/atividades	Horário	Duração	Meio de transporte	Valores de referência
Observação de cetáceos	-	3h	-	50,00€
Batismo de mergulho	-	3h	-	90,00€
Visita à Igreja de São Sebastião	8h-17h30 (dom. 8h-13h)	40m	Carrinha	Gratuito
Visita às Piscinas do Porto Martins	-	25m	Carrinha	Gratuito
Visita ao Miradouro do Facho	-	30m	Carrinha	Gratuito
Visita ao Miradouro da Serra do Cume	-	30m	Carrinha	Gratuito
Regresso ao hotel	-	35m	Carrinha	-

Hora de início: 8h30 / Hora aproximada de fim: 17h30 / Duração aproximada: 9h00

Valor aproximado para o circuito com uma empresa de animação turística: 60€/dia

Após expormos os recursos de transporte e financeiros necessários, a duração, os valores de referência referentes ao roteiro turístico acessível na ilha Terceira, apresentamos o mapa destes percursos nas Figuras 55 e 56.

Figura 55. Mapa completo do roteiro turístico acessível na ilha Terceira.



Legenda:

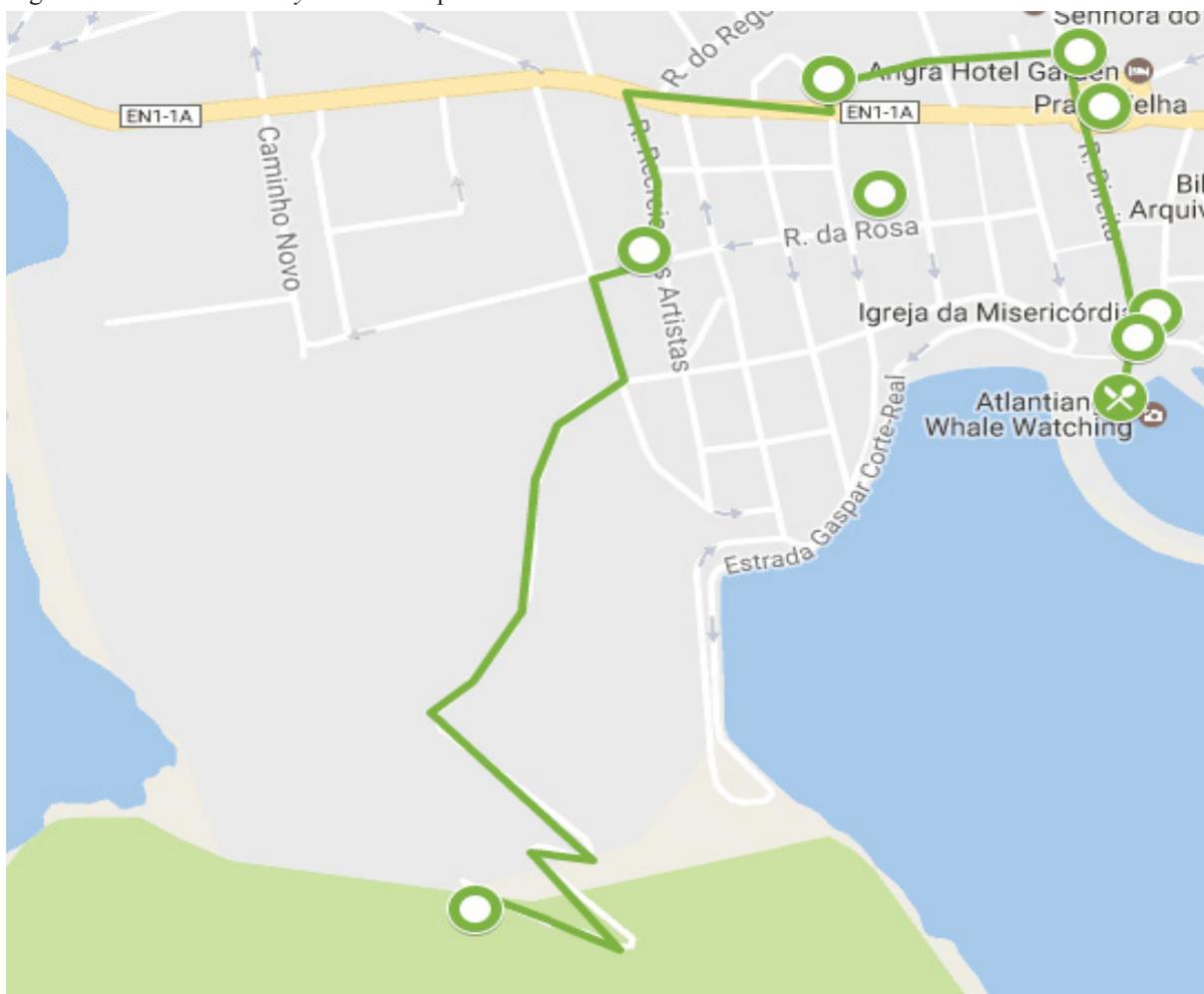
Verde: manhã primeiro dia (*city tour*)

Azul: tarde primeiro dia

Laranja: segundo dia

Fonte: elaboração própria.

Figura 56. Pormenor do city tour em mapa.



Fonte: elaboração própria.

5.3 Avaliação da acessibilidade do roteiro turístico

Para testar o roteiro foi convidada uma pessoa com mobilidade reduzida, utilizadora de cadeira de rodas e um acompanhante e foi elaborada uma matriz de verificação das condições de acessibilidade dos locais visitados (Anexo IV).

Esta matriz pretende analisar diversas componentes segundo os parâmetros: adequado, parcialmente adequados, desadequados, desconhecidos ou não aplicáveis. Os componentes considerados são:

- Áreas exteriores e estacionamento: local de estacionamento, percurso, pavimento, desníveis, zonas de manobra e rampas;
- Circulação no local: elevador, altura dos comandos do elevador, portas, desníveis, passagens e percursos, pavimento, rampas e zonas de manobra;

- Zonas de refeição e bar: altura dos balcões e das mesas;
- Instalações sanitárias: porta, espaço de circulação e transferência, altura da sanita, altura do lavatório, barras de apoio, banheira ou duche, alcance dos acessórios sanitários, funcionamento dos acessórios sanitários e sistema de alarme para emergências;
- Informação e sinalização: placa de identificação de estacionamento reservado, sinalização externa com indicação de espaço acessível a deficientes e informação disponível relativa à acessibilidade;
- Profissionais: relacionamento, capacidade de resposta na resolução de problemas e dificuldades, e formação especializada.

O itinerário não foi testado na sua totalidade. Na observação de cetáceos, os dois profissionais selecionados para o efeito responderam negativamente, justificando a sua recusa com as condições desfavoráveis do mar e as dificuldades apresentadas pela falta de mobilidade da pessoa convidada para testar a atividade. De algum modo, esta recusa constitui um elemento de retro informação a refletir, dado que os problemas de mobilidade do cliente deixaram os técnicos inseguros.

Relativamente ao batismo de mergulho, foi selecionado um centro de mergulho da ilha que possui formação para trabalhar com pessoas com necessidades especiais. Esta formação é dada através dos programas da *Disable Divers International* (DDI), uma fundação que pretende incentivar e promover o mergulho para pessoas com deficiência. Contudo, após contactarmos o centro não conseguiu agendar esta atividade por falta de disponibilidade da entidade.

No que se refere aos passeios pela ilha que necessitavam de uma carrinha adaptada, contactámos igualmente a única empresa de animação turística que possui um veículo com condições para transportar um utilizador de cadeira de rodas. Depois deste primeiro contacto inicial e presencial, tentámos entrar em contacto com a empresa posteriormente, porém, sem qualquer sucesso.

Foi-nos apenas possível testar o *city tour*, atividade destinada para a manhã do primeiro dia. A análise efetuada pela nossa convidada com mobilidade reduzida às condições de acessibilidade dos locais visitados no *city tour*, através da matriz anteriormente referida e a nossa observação do teste, levaram-nos a concluir que a cidade de Angra possui algumas condições para que se realizem atividades desta natureza, embora em moldes bastante condicionados, o que nos leva a concluir que são necessárias intervenções ao nível das estruturas e das vias públicas. Para todos os locais visitados durante o *city tour*, avaliámos as condições de acessibilidade do percurso e do local e apresentámos sugestões de melhoria sempre que se nos deparámos com barreiras à acessibilidade.

Convento e Igreja de São Gonçalo

Apesar de sabermos de antemão que este local apresenta uma acessibilidade bastante limitada, com pequenos conjuntos de degraus, sem qualquer rampa ou estrutura de apoio, com um pavimento bastante irregular, incluímo-lo no roteiro, na esperança de que pudéssemos superar estas barreiras e fosse possível desfrutar uma das mais interessantes e bonitas construções religiosas da ilha.

- Condições de acessibilidade do percurso: o percurso até este local é inadequado. Não existem passadeiras rebaixadas ou elevadas, o que leva a que o utilizador de cadeira de rodas tenha de se deslocar na mesma via em que circulam os automóveis.
- Condições de acessibilidade do local: o pavimento da entrada possui cantaria e faixas de pequenas pedras roliças, o que torna o piso bastante irregular e sinuoso. Na porta de entrada, deparámo-nos com três degraus intransponíveis, que descem para o interior do edifício, e que requerem a ajuda de pelo menos quatro pessoas para transpô-los em cadeira de rodas. O percurso de saída apresenta os mesmos inconvenientes do percurso até ao convento, sendo o passeio bastante estreito na curva da igreja, o que impossibilita a passagem da cadeira de rodas.
- Sugestões de melhoria: na travessia do passeio em frente ao Pavilhão Multiusos para o passeio que dá acesso ao convento, deveria ser colocada uma passadeira elevada. Neste último passeio, deveria ser efetuado um rebaixamento para que os utilizadores de cadeiras de rodas tivessem oportunidade de descer para a entrada do edifício. Sugere-se, ainda, que se mantenha a cantaria, mas que se substituam as faixas de pedras roliças por pavimento liso e regular no percurso de entrada para o edifício. Na entrada, deveria ser colocada uma rampa com inclinação adequada à altura dos três degraus existentes.



Figura 57. Fotografia do percurso até ao Convento e Igreja de São Gonçalo, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 58. Fotografia do percurso e da entrada do Convento e Igreja de São Gonçalo, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.

Igreja do Santíssimo Salvador da Sé

- Condições de acessibilidade do percurso: à exceção da saída do convento, o percurso até à Igreja da Sé apresenta boas condições de acessibilidade, com passadeiras elevadas e passeios largos, muito embora o pavimento em calçada dificulte a sua travessia.
- Condições de acessibilidade do local: a entrada da igreja para as visitas faz-se pela porta lateral, que possui um pequeno degrau sem rampa. Já no interior desta entrada podemos encontrar rampas, mas que apresentam uma inclinação desadequada, podendo ser necessária a intervenção de um funcionário, caso a pessoa se encontre sozinha. Na nossa visita, a funcionária mostrou-se imediatamente disponível para ajudar. O interior da igreja é amplo, possui rampas e possibilita a deslocação sem qualquer inconveniente. À saída, solicitámos à funcionária que nos abrisse a porta principal da igreja, uma vez que esta possui degraus cobertos por rampas com menor inclinação do que a disponibilizada na porta lateral, o que se verificou mais conveniente.
- Sugestões de melhoria: colocar uma rampa no pequeno degrau que se localiza na entrada lateral. As rampas no interior da entrada lateral deveriam ter uma inclinação mais adequada. Contudo, entendemos que este espaço é pequeno, impossibilitando a colocação de rampas com melhor inclinação, pelo que se sugere que a entrada de utilizadores de cadeira de rodas seja efetuada pela porta principal. Relativamente ao televisor existente neste local, deveria estar a uma altura inferior, de forma a ser visível pelas pessoas que se encontram em cadeira de rodas.



Figura 59. Fotografia do degrau na entrada da Igreja da Sé, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 60. Fotografia da entrada principal da Igreja da Sé, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.

Teatro Angrense

- Condições de acessibilidade do percurso: o percurso da Igreja da Sé até ao Teatro Angrense não apresenta quaisquer dificuldades – a passadeira que faz a travessia da igreja para a rua onde se encontra o Teatro Angrense é elevada e a rua do teatro está interdita ao trânsito.
- Condições de acessibilidade do local: para aceder ao primeiro piso do teatro, existe uma rampa maior e outra mais pequena com inclinação adequada. A circulação no seu interior é possível pelos amplos corredores sem obstáculos, possuindo ainda um camarote de fácil acesso. Os sanitários, por outro lado, não estão adaptados e o piso superior é inacessível. O funcionário deste local também se mostrou bastante prestável e auxiliou-nos quando necessário.
- Sugestões de melhoria: as únicas sugestões que podemos apresentar para este edifício, após a nossa experiência, prendem-se com a adaptação da casa de banho a pessoas com deficiência motora, e a colocação de uma plataforma elevatória, que possibilite a subida ao piso superior.



Figura 61. Fotografia do acesso ao Teatro Angrense, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 62. Fotografia do interior do Teatro Angrense, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.

Jardim Duque da Terceira

- Condições de acessibilidade do percurso: por estar interdita ao trânsito de veículos, a rua adjacente ao teatro não oferece quaisquer obstáculos. Contrariamente, no passeio que ladeia o edifício dos correios a circulação foi difícil. A estreiteza do passeio e a presença de um sinal de trânsito obrigaram à circulação pela via. Junto ao jardim, encontrámos outra barreira na rampa que lhe dá acesso. Uma viatura encontrava-se estacionada junto à rampa, obstruindo a passagem de peões. O condutor encontrava-se dentro da viatura e recusou-se a sair e a dar passagem, mantendo-se no mesmo local.
- Condições de acessibilidade do local: o espaço é bastante amplo e a circulação é feita pelos corredores que correm todo o jardim.
- Jardim sensorial: a atividade que propusemos para este local, onde se pretendia evidenciar os cinco sentidos, foi bem-sucedida e do agrado da pessoa que se disponibilizou para testar o roteiro e da sua acompanhante.
- Sugestões de melhoria: a nossa primeira sugestão é no sentido de se recolocar o sinal de trânsito que dificulta a passagem entre o teatro e o jardim, chegando-o ligeiramente para o lado esquerdo. Sugere-se, ainda, a elevação da passadeira que se localiza em frente à Caixa Económica da Misericórdia, o que facilitará a travessia para os passeios que dão acesso ao jardim.



Figura 63. Fotografia do acesso ao jardim, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 64. Fotografia do acesso ao jardim, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 65. Fotografia da atividade sensorial, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.

Praça Velha

- Condições de acessibilidade do percurso e do local: o percurso do jardim público até esta praça é novamente condicionado pelos passeios altos à saída do jardim. A entrada na praça, pelo contrário, é feita com uma certa facilidade, pois existem passeios rebaixados e o seu piso, apesar de possuir calçada portuguesa, é bastante regular e nivelado.

- Sugestões de melhoria: referimos novamente a elevação da passadeira junto ao edifício da Caixa Económica da Misericórdia ou Caixa Geral de Depósitos.



Figura 66. Fotografia do acesso à Praça Velha, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 67. Fotografia na Praça Velha, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 68. Fotografia da saída da Praça Velha, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.

Igreja da Misericórdia

- Condições de acessibilidade do percurso: o percurso entre o último ponto de visita e a Igreja da Misericórdia não apresenta qualquer dificuldade. Encontrámos passadeiras elevadas, passeios largos e calçada nivelada.
- Condições de acessibilidade do local: foi recentemente colocada uma rampa na porta lateral desta igreja, uma vez que a porta principal possui uma escadaria. Contudo, não foi possível efetuarmos a visita a este local, porque este se encontrava encerrado por motivos de obras.



Figura 69. Fotografia do percurso entre a Praça Velha e a Igreja da Misericórdia, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 70. Fotografia da rampa de acesso à Igreja da Misericórdia, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.

Pátio da Alfândega

- Condições de acessibilidade do percurso e do local: as passadeiras ao nível dos passeios permitem a passagem para este espaço e a sua calçada está bem nivelada, não criando, assim, dificuldades na movimentação.



Figura 71. Fotografia do Pátio da Alfândega, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.

Restaurante Cais de Angra

- Condições de acessibilidade do percurso: o percurso entre o Pátio da Alfândega e o Cais de Angra possui uma rampa. Apesar de esta estrutura possuir uma inclinação considerável, não nos deparámos com qualquer dificuldade.
- Condições de acessibilidade do local: não apresenta obstáculos, as portas são largas, não há degraus ou mesas muito altas. Não possui casa de banho adaptada. Existe, porém, uma casa de banho adaptada na zona da Marina, perto do restaurante, que pode ser usada como recurso alternativo.
- Sugestões de melhoria: adaptação das instalações sanitárias a pessoas com deficiência.



Figura 72. Fotografia da rampa de acesso ao Cais de Angra, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.



Figura 73. Fotografia da esplanada do Cais de Angra, tirada na visita-piloto ao roteiro turístico organizado, a 27 de setembro de 2016.

Apesar de não termos conseguido testar os restantes elementos deste nosso roteiro, deixamos abaixo algumas notas no que se refere às suas acessibilidades. Estas notas resultam de visitas efetuadas aos locais.

No local de início do primeiro dia do nosso roteiro, o Monte Brasil, os miradouros selecionados apresentam boas condições de acessibilidade sem quaisquer obstáculos. Uma das mais bonitas vistas da ilha, do Pico das Cruzinhas, fica condicionada, no entanto, pela falta de acessibilidade no local, que possui uma escadaria. Encontrar uma alternativa à escadaria seria extremamente interessante, uma vez que este miradouro é um dos principais pontos de paragem nos circuitos turísticos.

Quanto ao Museu de Angra, verifica-se que o pátio de acesso tem um piso irregular. Todavia, o interior do edifício dispõe de rampas de acesso, portas largas, elevadores, o que permite a fácil circulação.

O porto de pescas de São Mateus é um espaço amplo e não apresenta qualquer dificuldade à mobilidade.

O acesso à queijaria Queijo Vaquinha é efetuado através de uma rampa com muita inclinação, o que exige a intervenção de terceiros quer na subida quer na descida da cadeira de

rodas. As mesas possuem uma altura adequada e o espaço é amplo, possibilitando a livre circulação.

As Piscinas Naturais dos Biscoitos possuem a bandeira de “Praia Acessível – Praia para Todos!”, o que significa que são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida, possuindo instalações sanitárias adaptadas, zonas de estacionamento reservadas próximas da entrada, percursos fáceis e livres de obstáculos, uma rampa de acesso às piscinas com corrimão, assim como uma rampa de acesso a uma das piscinas, o que pode ser efetuado através de uma cadeira anfíbia, quando solicitada com, pelo menos, 24 horas de antecedência. Não é possível, no entanto, aceder a todo o conjunto das piscinas, pois uma parte possui escadas. O acesso à esplanada do bar é feito por uma pequena rampa improvisada com calçada portuguesa.

A observação de cetáceos e batismo de mergulho são atividades de animação turística que não exigem um grande esforço físico por parte dos participantes. Apesar disso, a observação de cetáceos implica que o utilizador de cadeira de rodas seja transportado para a embarcação, exigindo, assim a colaboração dos técnicos das empresas. Uma vez no barco, é possível sentar a pessoa num dos confortáveis bancos da embarcação ou na sua própria cadeira de rodas. No entanto, não existem mecanismos que permitam a fixação da cadeira de rodas ao fundo da embarcação. Sugerimos, assim, que as empresas desta área adquiram este mecanismo de segurança.

No batismo de mergulho, além dos cuidados normais que esta atividade implica, não prevemos grandes obstáculos.

O acesso ao interior da Igreja de São Sebastião é possível apenas com a intervenção de terceiros, pois a entrada possui alguns degraus. Aconselhamos a colocação de uma rampa de acesso na porta de entrada deste monumento.

As Piscinas Naturais do Porto Martins, apesar de constituírem uma zona balnear rochosa, possui um pequeno areal acessível a pessoas com mobilidade condicionada. Este local tem igualmente a bandeira de “Praia Acessível – Praia para Todos!” e uma cadeira anfíbia, que pode ser requisitada com 24 horas de antecedência. As instalações sanitárias encontram-se convenientemente adaptadas.

No Miradouro da Serra do Facho e da Serra do Cume, última paragem deste roteiro, as condições de acessibilidade são excelentes, não apresentando quaisquer obstáculos.

Apresentamos abaixo a nossa avaliação das acessibilidades dos locais e dos percursos (Quadros 45 e 46), tendo em conta os três níveis de acessibilidade da nossa escala de acessibilidade.

Quadro 45. Avaliação dos níveis de acessibilidade dos locais e dos percursos no primeiro dia.

Locais de visita	Nível de acessibilidade do local	Nível de acessibilidade do percurso
Visita ao Monte Brasil	3	3
Visita à Igreja e Convento de São Gonçalo	1	2
Visita à Igreja da Sé	3	3
Visita ao Teatro Angrense	2	3
Visita ao Jardim Duque da Terceira e experiência sensorial	2	2
Visita à Praça Velha	3	2
Visita à Igreja da Misericórdia	2	3
Visita ao Pátio da Alfândega	3	3
Almoço no Cais de Angra	2	2
Visita ao Museu de Angra	2	3
Visita ao porto de pescas de São Mateus	3	3
Visita ao Queijo Vaquinha e prova de queijo	2	3
Visita às Piscinas Naturais dos Biscoitos	3	3
Regresso ao hotel	-	3

Quadro 46. Avaliação dos níveis de acessibilidade dos locais e dos percursos no segundo dia.

Locais de visita/atividade	Nível de acessibilidade do local/atividade	Nível de acessibilidade do percurso
Observação de cetáceos	1	-
Batismo de mergulho	2	-
Visita à Igreja de São Sebastião	2	3
Visita às Piscinas do Porto Martins	3	3
Visita ao Miradouro do Facho	3	3
Visita ao Miradouro da Serra do Cume	3	3
Regresso ao hotel	-	3

5.4 Conclusão

Após analisarmos os dados obtidos através da elaboração das entrevistas e dos questionários, selecionámos alguns locais de interesse turístico e algumas atividades de animação turística que se pudessem integrar num roteiro para pessoas com mobilidade reduzida.

A construção de um roteiro de dois dias assentou em visitas aos locais anteriormente selecionados, de forma a podermos confirmar as suas condições de acessibilidade. Completámos o nosso trabalho com testes a uma parte do roteiro, que envolveram a colaboração de uma pessoa com mobilidade reduzida em cadeira de rodas e um acompanhante.

Ao longo do percurso, o nosso convidado foi preenchendo a matriz de verificação da acessibilidade nos locais visitados com o nosso apoio, que visava a análise de todas as componentes deste roteiro.

Dedicámo-nos ao desenvolvimento deste roteiro por acreditarmos que é necessário que se eliminem as barreiras à acessibilidade no turismo e se criem alternativas, possibilitando que as pessoas com mobilidade reduzida venham a tornar-se potenciais consumidores de turismo e que a oferta turística cresça na medida em que se vai desenvolvendo o fluxo turístico deste segmento de mercado (Turismo de Portugal, I.P., 2012).

Além disto, alguns autores afirmam que se tem vindo a “assistir gradualmente a uma chamada de atenção para a necessidade de desenvolver produtos turísticos acessíveis, alargando a tomada de consciência das dimensões associadas ao turismo acessível” (Rosário, 2013, p. 1). Como já referimos antes neste trabalho, é urgente que se comecem a construir produtos turísticos dirigidos às pessoas com necessidades especiais não só numa perspetiva de se aumentar o fluxo turístico na ilha, alargando o leque de consumidores, mas também numa perspetiva de inclusão social. Há que ter presente que o turismo é uma atividade a que todas as pessoas devem ter acesso, não é um privilégio, mas sim um direito.

Acreditamos que colocar os profissionais de turismo em contacto com uma pessoa com mobilidade reduzida pode ser uma forma de quebrar uma barreira que se traduz no receio em lidar com pessoas com necessidades especiais e incentivar a promoção dos serviços acessíveis. Consideramos, assim, que este roteiro acessível é um pequeno passo que poderá impulsionar o crescimento da atividade turística acessível na ilha Terceira.

No entanto, há um longo caminho a percorrer no que concerne à acessibilidade nesta ilha, onde existem inúmeros obstáculos e barreiras. Podemos enumerar alguns, como o piso em calçada extremamente irregular e escorregadio, passeios estreitos que não possibilitam a passagem de uma cadeira de rodas, rampas que são condicionadas por outros objetos e mobiliário urbano que dificulta a circulação. Pelo que conseguimos apurar, a população também não se encontra ainda sensibilizada para as questões da acessibilidade para todos, resultando em ações incorretas, como a ocupação de espaços reservados para o estacionamento para pessoas com deficiência, por exemplo.

Além disto, ao construir o nosso roteiro, encontrámos algumas limitações ao nível da oferta turística, que importa aqui destacar. Em primeiro lugar, referimos o facto de existir apenas uma empresa de animação turística que possui uma carrinha adaptada para o transporte de utilizadores de cadeira de rodas. Este fator é bastante limitativo, pois só possibilita o transporte de uma pessoa em cadeira de rodas de cada vez, além de que a atividade fica condicionada à disponibilidade da empresa em questão e da carrinha. Em segundo lugar, o facto de não termos conseguido testar algumas atividades do nosso roteiro por falta de

cooperação das empresas, o que vem reforçar a ideia da necessidade de formação e de sensibilização dos agentes turísticos.

Por último, identificamos como limitação a própria inacessibilidade de locais de grande interesse turístico na ilha, como o Algar do Carvão ou o Alto da Memória. Estes dois exemplos são *ex-libris* desta ilha não foram incluídos no roteiro, pois não apresentam quaisquer condições de acessibilidade, uma vez que possuem escadarias e outros obstáculos que implicariam o transporte da pessoa com mobilidade reduzida ao colo, por exemplo, podendo colocar em causa a sua segurança e integridade física.

Este roteiro pode ser um contributo importante na criação de uma região mais acessível, ao constituir uma chamada de atenção e consciencialização de todas as pessoas que intervieram na sua construção. Apesar de termos identificado algumas limitações, como as barreiras arquitetónicas e urbanísticas, o receio por parte dos prestadores de serviços em lidar com clientes com necessidades especiais e a falta de oferta turística que sirva as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida, acreditámos que este pode ser um pequeno passo no longo caminho que falta percorrer. Aliás, o facto de termos sido abordados por um vereador da Câmara Municipal, enquanto atravessávamos uma das vias sem passadeira acessível, ilustra bem o interesse e impacto deste tipo de estudos. Encontra-se, neste momento, a ser realizado um levantamento exaustivo de problemas de acessibilidade das vias públicas, alojamento e restauração por uma equipa da Universidade dos Açores, liderada por Ana Moura Arroz (Silva *et al.*, 2016, Março), e cofinanciada pelo Fundo Regional do Emprego, a Câmara Municipal de Angra do Heroísmo e a Associação do Turismo dos Açores.

CAPÍTULO VI. Conclusões e desenvolvimentos futuros

O turismo é uma área estratégica para o crescimento económico e desenvolvimento da Região Autónoma dos Açores. Esta atividade na região tem o seu principal atrativo no turismo de natureza, conjugado com outros produtos turísticos complementares, que permitem o usufruto dos recursos náuticos, culturais, paisagísticos e terapêuticos. Para que estes recursos satisfaçam as necessidades dos turistas que visitam o arquipélago e para que a atividade turística se desenvolva de forma sustentável, é imprescindível que ocorra o funcionamento em rede dos diversos intervenientes da oferta turística e se detenha um conhecimento sobre a procura e as características do território.

Neste sentido, os Açores reúnem condições para captar segmentos de mercado distintos, especialmente os amantes da natureza, onde se poderão incluir os turistas com necessidades especiais. Este segmento, apesar de ainda ser pouco representativo na região, aumentou no último ano, o que nos leva a crer que este crescimento poderá ser estimulado.

As vantagens que o turismo inclusivo poderá trazer beneficiam não só esta atividade económica, mas também os territórios e os seus residentes.

A falta de acessibilidades implica a exclusão de pessoas com deficiência da atividade turística. O desenvolvimento de uma atividade turística acessível implica que sejam eliminadas as barreiras existentes e fornecidas as condições ao turista com necessidades especiais, para que possa usufruir de todas as etapas da sua viagem. O crescimento do turismo inclusivo exige também a consciencialização dos profissionais do turismo e da população em geral para a igualdade entre as pessoas.

Neste trabalho pretendemos conhecer a perceção dos profissionais do turismo da ilha Terceira relativamente ao turismo acessível, através da elaboração de entrevistas. Procurámos ainda inteirar-nos das necessidades das pessoas com deficiência quando viajam, através da disponibilização de um questionário. Na posse desta informação, construímos um roteiro acessível para a ilha Terceira. Apesar de respostas traduzirem alguma falta de entusiasmo, desconhecimento ou incerteza face a este segmento do turismo, consideramos que a existência de um produto turístico poderá constituir um importante contributo para o desenvolvimento do turismo acessível na região, dirigido a este segmento de mercado.

Por parte dos agentes turísticos, foi possível confirmar bastante desconhecimento relativamente a este tema e uma escassa oferta adequada a este segmento.

Perante a resposta dada pelos agentes do turismo, pudemos concluir mais especificamente o seguinte:

- É necessário que as empresas do setor disponham de ferramentas que lhes permitam conhecer totalmente o seu público.

- A oferta turística que disponibilizam parece adequada tanto ao público-alvo como às motivações da maioria dos turistas que as procuram.
- Os agentes turísticos creem que a aposta no turismo acessível pode ganhar relevância na região, sendo necessária a criação de uma oferta adequada às necessidades deste segmento de mercado e a formação dos profissionais de turismo e de outros setores relacionados com o turismo relativamente às necessidades deste público.
- As empresas entrevistadas não estão preparadas para responder às necessidades dos sujeitos com deficiência e são confrontadas com a falta de procura deste segmento de mercado, o que levanta receios relativamente a um eventual investimento neste setor.
- Não obstante, sugerem diligências no sentido de alterar o cenário existente na ilha relativamente ao turismo acessível, o que confirma a sua suposição de que este pode ser um segmento de mercado importante para a região.
- Destacamos a sugestão dada pelos agentes que aponta para o levantamento dos espaços turísticos acessíveis, o qual viabiliza a criação de uma oferta turística a curto prazo. Contudo, este trabalho só se completa com a listagem das barreiras arquitetónicas, urbanísticas e nos transportes e se se tomarem medidas no sentido de remodelar o maior número possível de espaços de interesse turístico, procedendo à eliminação de barreiras e convertendo-os em locais acessíveis a todos, sempre que seja necessário.
- Outro aspeto sentido como essencial pelos agentes turísticos prende-se com a divulgação da informação sobre as acessibilidades, que deve, a nosso ver, ser criada e acompanhar a restante informação turística, podendo ser disponibilizada na Internet, nas agências de viagens, pelos operadores turísticos. A informação pode ainda veicular em aplicações móveis, mapas, guias de viagens, brochuras, entre outros suportes comunicacionais.
- A sugestão relativa à adequação dos transportes públicos é relevante, embora seja importante estender esta adequação aos transportes privados e garantir que liguem os principais pontos turísticos das cidades e da região.
- Acrescentamos a importância da identificação de espaços e acessos para pessoas com deficiência com o Símbolo Internacional de Acesso, seja nos materiais informativos, seja nos próprios espaços físicos acessíveis.

Perante estes resultados, impõem-se algumas questões: por que razão há pouca procura deste segmento de mercado junto dos agentes turísticos nos Açores? A existência de uma oferta adequada na região para pessoas com necessidades especiais é determinante para o aumento da procura destes sujeitos? Valerá a pena apostar neste segmento de mercado?

Apostar neste segmento de mercado é um desafio interessante ao qual a região deve responder afirmativamente, não só porque nos compromete com o turismo inclusivo, que permite a fruição da atividade turística por todos, como também contribuirá para o crescimento e desenvolvimento económico da região. Este é um mercado com grande dimensão e potencialidade. Lembremos que: 15% da população mundial, mais de mil milhões de pessoas, sofre de algum tipo de deficiência; uma parte avultada dos sujeitos portadores de necessidades especiais encontra-se no grupo sénior; finalmente, a população dos países emissores para a região é substancialmente envelhecida, não havendo indícios de que esta tendência se altere substancialmente num futuro próximo. Estas considerações levam-nos a constatar que este é um segmento de mercado considerável e a não menosprezar.

A insuficiência da procura deste segmento de mercado pela região poderá estar relacionada com a oferta desadequada às suas necessidades. Se as pessoas com deficiência viajam menos, isto deve-se às limitações sobretudo impostas pela sociedade e às barreiras que são construídas. Acreditamos que a criação de uma oferta ajustada determina a procura consistente de um dado produto. A satisfação das necessidades do turista é determinante na escolha do destino. Cabe, pois assegurar uma oferta adequada e divulgá-la a fim de atrair um público numeroso e transformar os Açores num destino de excelência do turismo acessível.

No que se refere aos dados recolhidos através do preenchimento do questionário por pessoas com algum grau de deficiência concluímos o seguinte:

- Ao contrário das nossas convicções iniciais, os turistas com necessidades especiais consideram indiferente a época preferível para viajar e não consideram tão importante viajar durante a época baixa, altura em que os aglomerados turísticos são menores. Esta escolha diz-nos que este segmento turístico pode não ter tanta relevância no combate à sazonalidade quanto se pensava inicialmente, mas não quer isto dizer que a época baixa não faça parte das suas escolhas.
- Por outro lado, concluímos que a maioria dos sujeitos prefere cidades históricas e destinos de natureza, características nas quais a ilha Terceira se enquadra perfeitamente.
- O aspeto que mais influencia as suas escolhas de viagem e, ao mesmo tempo, limita a frequência de viagem é o fator económico, quer seja pelo elevado preço dos serviços

turísticos disponíveis, quer seja pelos baixos rendimentos que normalmente auferem as pessoas com deficiência.

- Um outro fator que não permite que o fluxo turístico específico deste segmento seja superior são as condições de acessibilidade nos destinos, em termos de transporte, alojamento, restauração, apoio, espaços e infraestruturas que, além de serem diminutas também não possuem informação disponível e acessível. O meio de informação mais utilizado é a Internet e, por esta razão, deve ser este o meio privilegiado para disponibilizar a informação relativa aos transportes, alojamentos, espaços públicos, atividades e excursões e locais de interesse turístico. Neste sentido, seria importante que se efetuasse um levantamento dos recursos acessíveis nos Açores e que se criasse uma plataforma de divulgação das acessibilidades existentes.
- Outro contributo importante deste estudo foi o conhecimento relativamente às maiores dificuldades sentidas por estes sujeitos quando viajam, que se prendem essencialmente com a deslocação, com as atividades diárias e com as logísticas relacionadas com os aeroportos. Desta forma, considera-se importante não só formar os recursos humanos para que se possa criar uma rede de cuidadores especializados que auxiliem em todos os momentos da viagem, mas também a cedência de informação relativa aos serviços adaptados disponíveis nos aeroportos e qual o melhor meio para solicitar este serviço personalizado.
- Apesar de os Açores não constituírem uma preferência no que se refere aos destinos eleitos, existe uma predileção pelos destinos que com ele concorrem diretamente, o que coloca em evidência a oportunidade para fazer desenvolver o turismo acessível na região, pois é possível que estes turistas venham a optar pelos Açores assim que este reúna e promova as condições mínimas de acessibilidade.

Por outro lado, na atividade de elaboração e validação do roteiro turístico acessível, podemos concluir:

- A construção deste roteiro revelou-se uma tarefa difícil e trabalhosa, devido à falta de acessibilidade dos recursos da ilha. Antes de se introduzirem rampas, elevadores ou plataformas elevatórias, é necessário que se adequem os percursos de acesso a estes locais.
- Não nos foi possível incluir uma parte das atrações da ilha que consideramos relevantes, ou porque estas não são acessíveis ou porque o percurso exterior não é absolutamente acessível. Contudo, acreditamos que é possível, após um levantamento

das acessibilidades, desenvolver projetos semelhantes a este, ao da construção de um roteiro turístico acessível, em todo o arquipélago para que se dê um primeiro passo na promoção desta região como um destino acessível.

- O facto de não ter sido possível testar uma parte do roteiro fez-nos encarar uma dura realidade: a maioria das empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos não se encontram disponíveis ou preparados para receber turistas com mobilidade reduzida. Contrariamente à motivação demonstrada nas entrevistas, concluímos que, quando confrontados com a necessidade de prestação de um serviço desta natureza, os agentes do turismo não demonstram grande abertura.
- Há também uma grande falta de conhecimento e mesmo algum desinteresse no que se refere às pessoas com necessidades especiais, tanto por parte dos agentes turísticos, como pela população em geral. Neste sentido, parece-nos de grande pertinência promover campanhas públicas ou privadas que visem consciencializar a população e, sobretudo, as entidades ligadas ao turismo, para a importância de se desenvolver não só um turismo acessível a todos os turistas, mas também uma região acessível a todos os seus cidadãos.

A fraca procura atual da região por turistas com necessidades especiais, por si só, constitui um desencorajamento à adaptação da oferta a este público. Outro fator desmobilizador diz respeito aos custos avultados que as empresas não conseguem suportar para a adaptação dos seus serviços a este público específico e para os quais é necessário criar incentivos. Se, por um lado, existe um segmento turístico composto por sujeitos portadores de deficiência que gostam de viajar, que procuram locais tranquilos e seguros, como é o caso dos Açores, para as suas férias, por outro, não existe uma oferta adequada às suas necessidades, o que conduz à opção por outros destinos.

É necessário que o setor do turismo veja neste segmento uma aposta e uma oportunidade para crescer e desenvolver a qualidade da oferta, que acreditamos comportar uma vantagem competitiva neste setor no destino Açores. Os prestadores de serviços turísticos ao não identificarem a oportunidade de negócio (pois não veem uma grande procura por parte deste segmento) não sentem a necessidade de adaptar a sua oferta, o que, de certa forma, constitui um entrave ao desenvolvimento de produtos turísticos acessíveis e à perda da oportunidade de chegar a mercados emergentes e a operadores especializados. Consideramos fundamental que a oferta preceda a procura e que se desenvolvam produtos turísticos direcionados para as pessoas com mobilidade reduzida ou com outras incapacidades.

Esperamos que este trabalho possa dar um pequeno contributo no desenvolvimento do turismo acessível na região e seja um incentivo ao aparecimento de trabalhos sobre este tema.

Consideramos relevante que se desenvolvam estudos na vertente da oferta, nomeadamente sobre as principais dificuldades encontradas pelos profissionais do setor do turismo, quando se deparam com turistas com necessidades específicas, a fim de detetar as áreas em que se deve agir e o tipo de formação a facultar. A formação adequada é um elemento importante para aqueles que lidam diretamente com os turistas com necessidades especiais. São eles que os acolhem e os auxiliam em toda a sua experiência de viagem. Uma pessoa desinformada dificilmente estará sensibilizada para a deficiência e pronta para a responder convenientemente às necessidades específicas destas pessoas.

Uma outra oportunidade seria alargar o estudo a outras deficiências ou incapacidades, para que se reunisse informação relativa às principais necessidades e aos fatores que inibem as suas práticas turísticas. As pessoas estão mais sensibilizadas para as questões da deficiência motora, porque é aquela que se vê com maior frequência e que parece criar um maior impacto nas pessoas, mas a acessibilidade é muito mais do que colocar uma rampa ou elevar uma passadeira.

Este estudo focado nas outras deficiências permitiria a construção de uma oferta muito mais ampla e direcionada a diversos segmentos. Nesta mesma linha de pensamento e como já foi referido, seria relevante efetuar um levantamento de todos os recursos naturais e culturais, restaurantes, unidades de alojamento, transportes, espaços públicos, bares, cafés, etc. acessíveis a todas as pessoas independentemente da sua limitação.

No âmbito de intervenção pública, aconselhamos a realização de entrevistas com os órgãos responsáveis pelo setor, de forma a perceber se este é um tema que esteja inserido na estratégia de turismo da região e qual a perspetiva dos governantes no que se refere à implementação de medidas que visem o aumento do fluxo de turistas com necessidades especiais. Neste campo, seria importante que se desenvolvesse uma estratégia de acessibilidade na área do turismo e da inclusão social, envolvendo diretamente a comunidade com deficiência na tomada de medidas, criando eventos ligados ao turismo acessível, como uma ação de sensibilização para a acessibilidade, através da inversão de minorias (Ochoa, 2015), onde as pessoas sem deficiência teriam a oportunidade de experienciar algumas atividades nas mesmas condições em que o fazem pessoas cegas, surdas, paralisadas, entre outros. Outra ideia seria promover um concurso, semelhante ao que é promovido pela União Europeia (2015), que avaliasse as acessibilidades dos diferentes concelhos da região e concedesse um prémio aos concelhos mais acessíveis, incentivando, assim, a melhoria das acessibilidades a nível regional.

Consideramos importante acrescentar aqui que cabe aos governos tomar medidas no que se refere à legislação, à sua implementação, cumprimento e fiscalização, através da criação de normas que visem a melhoria das condições de acessibilidade para os turistas e residentes com necessidades especiais. Exemplos destas medidas são: melhorar sistemas de circulação

com pavimentos nivelados, antiderrapantes, sem espaços entre as pedras quando calçada e com largura que permita de uma cadeira de rodas; colocação de rampas com inclinação adequada sempre que existam escadas ou degraus; fiscalização dos espaços de estacionamento de viaturas de pessoas com deficiência de degraus; incentivar a cooperação entre as pessoas com deficiência e os organismos públicos e privados.

Outro fator que merece a nossa atenção prende-se com a fiscalização das acessibilidades. Apesar de já existirem normas que obrigam à construção e adaptação de espaços acessíveis a todos, nem sempre a lei é cumprida.

O levantamento de operadores turísticos especializados em viagens acessíveis também é um estudo que consideramos interessante e permitira perceber de que forma deve ser feita a promoção de uma região acessível e quais as características mais apreciadas pelo público com deficiência. Aconselha-se igualmente o estudo aprofundado de outras regiões consideradas acessíveis, que possa contribuir com novos conceitos e abordagens com vista à melhoria das acessibilidades dos Açores, tanto para os seus residentes como para os seus visitantes.

Na nossa perspetiva, o turismo acessível é uma área desconhecida para a maioria das pessoas. A região ainda não deu a atenção que este assunto merece e não constitui uma das prioridades estratégicas para o desenvolvimento do turismo, apesar de já se conseguirem observar pequenas mudanças. Esta questão começa por ser, em primeiro lugar, um problema de mentalidades. Os esforços que são feitos em termos legais para que se combata a discriminação nem sempre são suficientes, quando as ações não preveem a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade. A falta de oferta turística, que varia proporcionalmente à procura, é um reflexo desta falta de sensibilidade da comunidade para as questões da acessibilidade. Esperamos com este nosso trabalho tenha a capacidade de captar a atenção de todas as pessoas que podem contribuir para a mudança e para que se crie uma sociedade cada vez mais consciente, civicamente responsável e hospitaleira.

CAPÍTULO VII. Referências bibliográficas

- Alves, N. (2005/2006). *Investigação por Inquérito*. Dissertação de Mestrado, Departamento de Matemática – Universidade dos Açores, Portugal.
- Arcos, F. (2009). Turismo accesible, turismo para todos en una ciudad patrimonio de la humanidad: el caso de Ávila. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, pp. 73-79.
- Ashton, M., Scheinder, A., Zottis, A., & Garcia, R. (2013). Jardim sensorial – Turismo: um espaço para todos. *Revista Conhecimento Online*, Ano 5, 1.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). *Accessibility market and stakeholder analysis*. Reino Unido: University of Surrey.
- Buhalis, D. & Costa, C. (2006). *Tourism management dynamics: trends, management and tools*. Oxford: Elviesier.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. & Wanhill, S. (2007). *Turismo: princípios e práticas*. (3ª edição). Brasil: Bookman Editora.
- Carmo, H. & Ferreira, M. (2008). *Metodologia da investigação – Guia para auto-aprendizagem*. (2ª edição). Lisboa: Universidade Aberta.
- Carvalho, S. (2012). Acessibilidade do turismo no Parque Nacional Serra da Capivara - PI. *Revista Turismo em Análise*, 23 (2), pp. 437-463.
- Carvalho, I. (2015). *O Turismo Acessível: estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa*. Dissertação de Doutoramento, Instituto de Geografia e Ordenamento do Território – Universidade de Lisboa, Portugal.

Conselho Económico e Social. (2008). *Pessoas com Deficiência: Mobilidade, Educação e Trabalho – Parecer de Iniciativa*. Lisboa.

Constituição da República Portuguesa. *VII Revisão Constitucional (2005)*. Assembleia da República.

Creswell, J. (2009). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (3ª edição). Estados Unidos da América: SAGE Publications, Inc.

Cunha, L. (2001). *Introdução ao turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.

Cunha, L. (2010). *A Definição e o âmbito do turismo*. Acedido em 22 de outubro de 2015 em: <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/665/A%20Defini%C3%83%C2%A7%C3%83%C2%A3o%20e%20o%20%C3%83%E2%80%99Ambito%20do%20Turismo.pdf?sequence=1>.

Darcy, S. (2006). *Setting a research agenda for accessible tourism*. Australia.

Decreto-Lei nº 163/2006 de 8 de Agosto. *Diário da República nº 152 – I Série*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Lisboa.

Decreto-Lei nº 39/2008 de 7 de Março. *Diário da República nº 48 – I Série*. Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa.

Decreto-Lei nº 191/2009 de 17 de Agosto. *Diário da República nº 158 – I Série*. Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa.

Decreto Legislativo Regional nº 38/2008/A de 11 de agosto. *Diário da República nº 154 – I Série*. Região Autónoma dos Açores.

Devile, E. (2003). *Necessidades de Informação Turística para Pessoas com Mobilidade Reduzida: o Caso dos Deficientes Físicos*. Dissertação de Mestrado, Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial – Universidade de Aveiro, Portugal.

Devile, E., Garcia, A., Carvalho, F., & Neves, J. (2012). *Revista Turismo & Desenvolvimento*. Turismo acessível em Portugal – Estudos de casos de boas práticas, 17/18, pp. 625-638.

Devile, E. (2014). *Dinâmicas de envolvimento das pessoas com incapacidade nas actividades turísticas*. Dissertação de Doutoramento, Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial – Universidade de Aveiro, Portugal.

Direção Regional do Planeamento e Fundos Estruturais. (2014). *Programa Operacional dos Açores 2014/2020*. Acedido em 21 de outubro de 2015 em: http://www.poacores2020.azores.gov.pt/ficheiros/poacores/PO/A2_PO%20-%20A%C3%87ORES%202014-2020.pdf.

Domingues, C. & Carvalho, P. (2013). Acessibilidade e turismo na cidade de Coimbra. *Turismo y Desarrollo: Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*, vol. 6 (nº 4). Acedido em 14 de novembro de 2015 em: <http://www.eumed.net/rev/turedes/14/coimbra-resum.html>.

Entidade Regional de Turismo do Alentejo/Ribatejo. (2016). *Guia técnico de acessibilidade do destino turístico*. Beja.

Esteves, E. (2002). *Oferta e Procura do Setor Turístico no Distrito de Bragança*. Dissertação de Mestrado, Escola de Economia e Gestão – Universidade do Minho, Portugal.

- Eurostat. (2015). *Prevalence of basic activity difficulties or disability, persons aged 15-64, 2011 and 2012*. Acedido em 26 de julho de 2016 em: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Prevalence_of_basic_activity_difficulties_or_disability,_persons_aged_15%E2%80%9364,_2011_and_2012_DIS2015.png.
- Ferreira, L. (2005). Estudo analítico das variáveis da macro envolvente de um destino turístico. *Revista de Estudos Politécnicos*, 2 (4), pp. 135-147.
- Ferreira, L., Aguiar, L., & Monteiro, A. (n.d.). *Itinerários turísticos: contributos para a construção de uma oferta inovadora e para a criação de destinos sustentáveis*. Porto.
- Ferreira, L., Torrecilha, N., & Machado, S. (2012). *A técnica de observação em estudos de administração*. Rio de Janeiro.
- Garces, S. (2010). *Classificação e tipos de pesquisas*. Universidade de Cruz Alta – Unicruz. Rio Grande do Sul.
- Ghiglione, R & Matalon, B. (1997). *O inquérito: teoria e prática*. Oeiras: Celta Editora.
- Governo Regional dos Açores. (2016). *Plano Estratégico e de marketing do turismo dos Açores*. Açores.
- Governo Regional dos Açores. (2013-2016). *Plano Estratégico para o fomento do empreendedorismo na Região Autónoma dos Açores 2013-2016*. Açores.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo. Sentidos e formas de uso*. Estoril: Príncípa.

Hensel, M. (2013). *Design innovation for the built environment: research by design and the renovation of practice*. Reino Unido: Routledge.

Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2001). *População residente com deficiência segundo os Censos: total e por tipo de deficiência (2001)*. Acedido em 27 de maio de 2016 em: [http://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+defici%C3%Aancia+segundo+os+Censos+total+e+por+tipo+de+defici%C3%Aancia+\(2001\)-1239](http://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+defici%C3%Aancia+segundo+os+Censos+total+e+por+tipo+de+defici%C3%Aancia+(2001)-1239).

Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2011). *Censos 2011 – Resultados Definitivos - Portugal*. Lisboa.

Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2014a). *Estatísticas da Cultura 2014*. Acedido em 22 de maio de 2016 em: <http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Portugues/livro/apoios/Documents/INE%202014.pdf>.

Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2014b). *População residente em Portugal com tendência para diminuição e envelhecimento*. Acedido em 22 de maio de 2016 em: www.ine.pt.

Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (2010). *Turismo Acessível em Portugal – lei, oportunidades económicas, informação*. Lisboa.

Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (2016). *Zonas Balneares Acessíveis Classificadas no Âmbito do Programa “Praia Acessível, Praia para Todos!”*. Acedido em 20 de agosto de 2016 em: <http://www.inr.pt/content/1/17/prai-a-cessivel-prai-a-para-todos>.

Jornal Turismo & Eventos. (2016). *Flanar turismo promove 2ª Edição do turismo sensorial adaptado*. Acedido em 08 de agosto de 2016 em: <http://jornalturismoeeventos.com.br/2016/07/06/flanar-turismo-promove-2a-edicao-do-turismo-sensorial-adaptado/>.

- Jardim, M. (2014). *Condições de acessibilidade no espaço público: O caso do centro histórico da cidade do funchal*. Dissertação de Mestrado – Instituto Superior Técnico, Lisboa.
- Júnior, A. & Júnior, N. (2011). A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. *Evidência*, 7 (7), pp. 237-250.
- Kastenholz, E. (2002). *The Role of Marketing Implications of Destination Images on Tourist Behaviour: The case of Northern Portugal*. Dissertação de Mestrado, Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial – Universidade de Aveiro, Portugal.
- Lei nº 38/2004 de 18 de Agosto. *Diário da República nº 194 – I Série-A*. Assembleia da República.
- Lei nº 46/2006 de 28 de Agosto. *Diário da República nº 165 – I Série*. Assembleia da República.
- Moniz, A. (2006). *A Sustentabilidade do Turismo em Ilhas de Pequena Dimensão: o Caso dos Açores*. Dissertação de Doutoramento, Departamento de Economia e Gestão – Universidade dos Açores, Portugal.
- Monteiro, J. (2012). *O contributo do desporto adaptado para a integração social da pessoa com deficiência motora – A situação dos atletas praticantes de desporto adaptado no Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro-Rovisco Pais*. Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Altos Estudos – Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra.
- Nunes, C. (2011). *Turismo Acessível: o Caso da Lousã*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Letras – Universidade de Coimbra, Portugal.

Observatório do Turismo dos Açores – Região Autónoma dos Açores. (2015a). *Inquérito à Satisfação do Turista que Visita os Açores: Análise Integral Inverno IATA 2014-2015*. Acedido em 08 de março de 2016 em: <http://www.observatorioturismoacores.com/683-dos-turistas-inquiridos-teve-uma-experiencia-melhor-ou-muito-melhor-do-que-esperava/>.

Observatório do Turismo dos Açores – Região Autónoma dos Açores. (2015b). *Inquérito à Satisfação do Turista que Visita os Açores: Verão IATA 2015*. Acedido em 08 de março de 2016 em: <http://www.observatorioturismoacores.com/analise-integral-do-inquerito-a-satisfacao-do-turista-que-visita-os-acores-verao-iata-2015/>.

Ochoa, M. (2015). *Livros sensoriais e sinestésicos: experimentando a arte através dos cinco sentidos e da falta deles*. Trabalho de Conclusão do Curso de Licenciatura em Artes Visuais, Departamento de Artes Visuais – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

Organização Mundial da Saúde. (2004). *CIF – Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde*. Lisboa.

Organização Mundial do Turismo. (1999). *O Código Mundial de Ética do Turismo*. Santiago do Chile.

Organização Mundial do Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid.

Pedro, V. (2014). *Planeamento de Marketing Territorial e Implementação da Marca Ericeira*. Projeto Profissional, Escola Superior de Lisboa, Portugal.

Pereira, M. (2011). *Turismo Acessível para Todos – o Caso Específico de Fátima*. Faculdade de Economia – Universidade do Algarve, Portugal.

- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. (2ª edição). Lisboa: Gradiva – Publicações, Lda.
- Rosário, T. (2013). *Projeto “Lousã Destino de Turismo Acessível” – Perceção dos Agentes da Oferta Turística*. Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Educação, Portugal.
- Santos, R. & Araújo, D. (2009). *Nível de acessibilidade de cadeirantes em escolas privadas e públicas da Barra da Tijuca*. Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro.
- Serviços das Publicações da União Europeia. (2015). *Prémio Access City 2015 – Exemplos de melhores práticas para tornar as cidades da UE mais acessíveis*. Luxemburgo.
- Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência. (2011). *Relatório Mundial sobre a Deficiência*. Acedido em 14 de novembro de 2015 em: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/70670/9/WHO_NMH_VIP_11.01_por.pdf.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida. (2011). *Manual de Instruções Técnicas de Acessibilidade para apoio ao projecto arquitectónico*. São Paulo.
- Secretaria Regional do Mar, Ciência e Tecnologia. (2014). *Estratégia de Investigação e Inovação para a Especialização Inteligente da Região Autónoma dos Açores – RIS3 Açores*. Acedido em 20 de outubro de 2015 em: http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/srmct/docDiscussao/Estrategia_de_Investigacao_e_Inovacao_para_a_Especializacao_Inteligente.htm.
- Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. (2012). *Ajudas técnicas: benefícios para as pessoas com deficiência*. Lisboa.

Serviço Regional de Estatística dos Açores. (2014-2015a). *Dormidas segundo os Países de Residência, na Hotelaria Tradicional*. Acedido em 12 de março de 2016 em: <http://estatistica.azores.gov.pt/upl/%7Bb4d260d5-627d-4159-bb29-08a9902d9364%7D.htm>.

Serviço Regional de Estatística dos Açores. (2014-2015b). *Hóspedes, Dormidas e Estada Média por Ilha*. Acedido em 16 de agosto de 2016 em: <http://estatistica.azores.gov.pt/ReportServer/Pages/ReportViewer.aspx?%2fTurismo%2fHospedes+Dormidas+e+Estada+Media+por+Ilha&rs:Command=Render>.

Serviço Regional de Estatística dos Açores. (2015a). *Custos e Proveitos dos Estabelecimentos Hoteleiros por Ilha*. Acedido em 12 de agosto de 2016 em: <http://estatistica.azores.gov.pt/ReportServer/Pages/ReportViewer.aspx?%2fTurismo%2fCustos+e+Proveitos+por+Ilha&rs:Command=Render>.

Serviço Regional de Estatística dos Açores. (2015b). *Nº de Voos, Passageiros Embarcados, Desembarcados, em Trânsito por Ilha, Tipo de Voo, Ano, Mês*. Acedido em 18 de agosto de 2016 em: http://estatistica.azores.gov.pt/ReportServer/Pages/ReportViewer.aspx?%2fRelatoriosVarios%2fTransportesAereos_Passageiros.

Sociedade de Avaliação Estratégica e Risco. (2005). *Reinventando o turismo em Portugal. Estratégia de desenvolvimento turístico português no 1º quartel do século XXI – As condições estruturais da oferta do turismo, 2*.

Soeiro, M. (2011). Potenciar o turismo inclusivo nos Açores através da formação. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 16, pp. 197-199.

Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. (2007). *Guia de Acessibilidade e Mobilidade para Todos – Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de Agosto*. Porto.

- Silva, H., Lourenço, J., Silva, S., Arroz, A. (2015). *Acessibilidade da Zona Classificada como Monumento Regional do Concelho de Angra do Heroísmo, Relatório de progresso I - Dados relativos à Freguesia de São Pedro*. Angra do Heroísmo: Universidade dos Açores.
- Trindade, M.. (2004). A pessoa portadora de deficiência como turista. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1 (1), pp. 73-79.
- Turismo de Portugal, I.P. (2011). *Plano Estratégico Nacional do Turismo – Propostas para Revisão no Horizonte 2015 – Versão 2.0*. Acedido em 21 de outubro de 2015 em: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/publicacoes/Documents/PENT%20Revisao%202011.pdf>.
- Turismo de Portugal I.P. (2012). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Lisboa.
- Turismo de Portugal I.P. (2014). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade – Turismo Ativo*. Lisboa.
- União Europeia. (2015). *Prémio Access City 2015 – Exemplos de melhores práticas para tornar as cidades da EU mais acessíveis*. Reino Unido.
- United Nations – Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009). *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific*. Takayama.
- World Tourism Organization (UNWTO) and Fundación ACS. (2015). *Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnerships and Good Practices*. UNWTO. Madrid.

Anexo I - Entrevista

Esta entrevista está integrada numa investigação sobre Turismo e Acessibilidade na ilha Terceira. Destina-se a recolher dados relativamente à oferta existente vocacionada para os turistas com necessidades especiais. Pretende-se, desta forma, compreender o que pensam os agentes sobre este segmento de mercado, conhecer os serviços e produtos oferecidos na ilha vocacionados para este segmento e identificar os obstáculos com que os agentes se deparam ao lidar com este nicho de mercado.

Não existem respostas certas ou erradas. Gostaríamos apenas de saber a sua opinião que será fundamental para alcançarmos os nossos objetivos.

Questões

1. Na sua opinião, qual o perfil de turista pretendido para os Açores?
2. Acha que os turistas com necessidades especiais representam ou não um segmento de mercado interessante? Porquê?
3. Que serviços oferece a sua empresa?
4. Quem é o público-alvo da sua empresa e como o caracterizaria?
5. A sua empresa tem serviços específicos para pessoas com necessidades especiais (mobilidade reduzida, cegueira, surdez, etc.)? Porquê?
 - 5.1. Quais são esses serviços?
 - 5.2. Há quantos anos a sua empresa possui oferta para este segmento?
 - 5.3. Antes de serem disponibilizados ao turista, esses serviços foram testados por alguém com necessidades especiais?
 - 5.4. Estes serviços são divulgados de alguma forma junto dos potenciais clientes?
 - 5.4.1. Como?
 - 5.4.2. Onde?
6. Quantas pessoas já experimentaram esses serviços específicos?
 - 6.1. Acha que gostaram?

- 6.2. Porquê?
7. Consegue traçar-me uma espécie de “retrato robot” dos clientes com necessidades especiais da sua empresa:
- 7.1. São mais homens ou mulheres?
- 7.2. De que idades?
- 7.3. De que nacionalidades?
- 7.4. Qual a incapacidade (visual, auditiva, motora, cognitiva/temporária ou definitiva)?
- 7.5. Que necessidades específicas apresentam?
8. Um dos objetivos deste trabalho é a criação de um roteiro para pessoas com mobilidade reduzida. Sabendo que estamos a estudar a viabilidade de preparar um produto para este nicho de mercado, o que é que me aconselharia:
- 8.1. Fazer?
- 8.2. Evitar?
- 8.3. Estaria interessado em disponibilizar este roteiro aos seus clientes ou potenciais clientes? Porquê?
9. Caracterização do entrevistado.
- Nome:
- Sexo:
- Idade:
- Empresa:
- Concelho(s) onde atua na ilha Terceira:
- Cargo que desempenha na empresa:
- Funções exercidas:

Agradecemos a sua colaboração. Se estiver interessado(a) em receber informação sobre os resultados deste estudo, por favor, refira o seu contacto de email:

Anexo II – Questionário em português

Questionário sobre os obstáculos e as necessidades dos turistas e residentes com necessidades especiais

Este questionário está integrado numa pesquisa realizada no âmbito da tese de Mestrado em Gestão do Turismo Internacional, da aluna Bárbara Andreia Rodrigues Ávila da Silva (Universidade dos Açores). Visando melhorar a acessibilidade das infraestruturas e serviços que servem os visitantes da ilha Terceira (Açores), este inquérito tem como objetivo averiguar os obstáculos e as necessidades percebidas por residentes e turistas com necessidades especiais. A sua participação é voluntária e todas as respostas serão tratadas de forma anónima e confidencial. Informamos que o preenchimento deste questionário ocupa aproximadamente 10 minutos e agradecemos, desde já, a sua disponibilidade. A sua colaboração é fundamental para alcançarmos os nossos objetivos.

Dados pessoais

* 1. Sexo:

Masculino

Feminino

* 2. Idade:

* 3. Nacionalidade:

* 4. Naturalidade:

País:

Concelho:

Freguesia:

* 5. Local de residência:

Pais:	<input type="text"/>
Concelho:	<input type="text"/>
Freguesia:	<input type="text"/>

* 6. Estado civil:

Solteiro(a)

Casado(a), união de facto ou similar

Divorciado(a) ou separado(a)

Viúvo(a)

Outro (especifique)

* 7. Habilitações literárias:

Não sei ler, nem escrever

Sei ler e escrever

Ensino básico - 1º ciclo (4º ano/4ª classe)

Ensino básico - 2º ciclo (6º ano/antigo 2º)

Ensino básico - 3º ciclo (9º ano/antigo 5º)

Ensino secundário ou curso profissional

Bacharelato

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

* 8. Situação profissional:

Trabalhador por conta de outrem

Trabalhador independente

Desempregado(a)

Reformado(a)

Doméstico(a)

Estudante

Outro (especifique)

* 9. Tendo em conta as condições abaixo, selecione a(s) que melhor se adequa(m) à sua situação:

- Deficiência/incapacidade visual
- Deficiência/incapacidade auditiva
- Deficiência/incapacidade motora
- Deficiência/incapacidade cognitiva
- Paralisia cerebral
- Nenhuma deficiência/incapacidade
- Outro (especifique)

* 10. Qual o seu grau de incapacidade?

* 11. Qual a causa da deficiência ou incapacidade?

- Nasci assim (hereditário/congénito)
- Envelhecimento
- Acidente ou deficiência adquirida
- Prefiro não responder
- Outro (especifique)

* 12. Usa algum tipo de ajuda para se deslocar ou para as atividades da vida diária?

- Bengala, canadianas ou andarilho
- Cadeira de rodas
- Prótese
- Cão guia
- Apoio de outra pessoa
- Nenhuma
- Prefiro não responder
- Outro (especifique)

Hábitos de viagem

* 13. Quantas vezes viaja por ano?

- Nunca viajo
- 1 vez
- 2 a 4 vezes
- 5 a 7 vezes
- 8 a 11 vezes
- 12 vezes ou mais

* 14. Qual(ais) a(s) razão(ões) para não viajar mais vezes?

- Não querer Falta de
- tempo Motivos
- económicos Falta de
- companhia
- Falta de condições de acessibilidade no destino (e.g. alojamento, transportes)
- Falta de informação acerca da acessibilidade nos destinos
- Motivos de saúde
- Motivos familiares
- Motivos profissionais
- Outro (especifique)

* 15. Que tipo de destino o atrai mais?

- Cidades históricas
- Praia
- Natureza
- Centros urbanos
- Parque de diversões
- Termalismo
- Aventura
- Outro (especifique)

* 16. Independentemente de já os conhecer ou não, quais são os seus destinos turísticos de eleição?

Enumere 3.

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>

* 17. Que fator(es) influencia(m) a sua decisão na compra de viagens? Selecione no máximo 3.

- A oferta turística apelativa
- O aconselhamento de agências de viagens e operadores turísticos
- As condições dos destinos em termos de acessibilidade
- As recomendações de familiares e/ou amigos
- As restrições políticas (e.g. exigência de vistos)
- A existência de epidemias e as exigências de vacinação no destino
- As promoções especiais
- O clima no destino
- As experiências positivas ou negativas em viagens anteriores
- O preço
- A segurança no destino
- Outro (especifique)

* 18. Em que época do ano costuma viajar?

- Época baixa (outubro a abril)
- Época alta (maio a setembro)
- É indiferente

* 19. Qual a duração média das suas viagens?

- 2 a 3 dias
- 4 a 7 dias
- 8 a 11 dias
- 12 dias ou mais

* 20. Qual o principal motivo que o leva a viajar?

- Lazer
- Trabalho
- Visita a amigos e/ou familiares

Outro (especifique)

* 21. Quem o ajuda a organizar as suas viagens?

Ninguém

Familiares e/ou amigos

Agências de viagens ou operadores turísticos

Outro (especifique)

* 22. Precisa da ajuda de alguém durante as viagens?

Não, não necessito de qualquer ajuda

Sim, de familiares e/ou amigos

Sim, de um cuidador

Prefiro não responder

Outro (especifique)

* 23. Se respondeu positivamente à questão anterior, refira para que tipo de tarefas necessita de ajuda:

24. Com quem viaja habitualmente?

Sozinho(a)

Com um(a) companheiro(a)

Em excursões

Com família e/ou amigos

* 25. Caso tenha por hábito viajar com amigos e/ou familiares, refira aproximadamente o número de pessoas:

1 pessoa

2 a 4 pessoas

5 a 7 pessoas

8 pessoas ou mais

* 26. Costuma viajar com outras pessoas com necessidades especiais?

- Nunca
- Raramente
- As vezes
- Frequentemente
- Sempre

* 27. Onde costuma procurar informação sobre o destino e as suas acessibilidades antes de realizar a sua viagem?

- Não costumo procurar
- Na Internet
- Em redes sociais
- Em anúncios, brochuras, guias de viagens, livros e artigos
- Em agências de viagens ou operadores turísticos
- Em agências de viagens ou operadores turísticos especializados em questões de acessibilidade
- Em organizações (associações, fundações, empresas) para pessoas com necessidades especiais
- Junto de familiares e/ou amigos
- Junto de turistas experientes
- Outro (especifique)

* 28. Antes de realizar uma viagem, quão importante é para si ter acesso a informação sobre:

	Nada importante	Pouco importante	Indiferente	Importante	Muito importante
Acessibilidade dos espaços públicos exteriores (e.g. vias de circulação, zonas balneares)	<input type="radio"/>				
Acessibilidade dos espaços públicos interiores (e.g. salas de espetáculos, centros comerciais, instalações sanitárias)	<input type="radio"/>				
Acessibilidade dos transportes (e.g. autocarros, táxis, aeroportos)	<input type="radio"/>				
Acessibilidade dos alojamentos	<input type="radio"/>				
Acessibilidade dos cafés e restaurantes	<input type="radio"/>				
Acessibilidade dos locais de Interesse turístico (património natural e construído)	<input type="radio"/>				
Acessibilidade das atividades de animação turística e excursões	<input type="radio"/>				
Possibilidade de aluguer de cadeiras de rodas/scooter ou outros recursos técnicos	<input type="radio"/>				

* 29. Quais os serviços onde normalmente encontra mais barreiras à acessibilidade? Selecione no máximo 3.

- No alojamento
- No transporte
- Na restauração
- Na informação turística
- Nas atividades de animação turística e excursões
- No apoio personalizado
- No aluguer de viaturas
- No aluguer de cadeiras de rodas/scooter ou outros recursos técnicos
- Em nenhum
- Outro (especifique)

* 30. Quais as principais barreiras à acessibilidade que já encontrou? Selecione no máximo 5.

- Ausência de sinalização adequada
- Ausência de locais de estacionamento reservados
- Ausência de infraestruturas acessíveis (e.g. elevadores, plataformas elevatórias)
- Barreiras arquitetónicas (e.g. escadas, entradas estreitas, portas difíceis de abrir, obstáculos nos passeios)
- Iluminação pública insuficiente
- Ausência de casas de banho adaptadas
- Atitudes discriminatórias dos funcionários
- Falta de segurança
- Custos elevados dos serviços turísticos adaptados disponíveis
- Barreiras na comunicação
- Falta de informação específica, credível e atualizada
- Outro (especifique)

Destino Açores

* 31. O que gostaria de fazer ao visitar os Açores?

- Observar baleias e golfinhos
- Contemplar as paisagens
- Visitar monumentos, museus e igrejas

- Realizar negócios
- Relaxar nas águas termais
- Provar a gastronomia regional
- Jogar golfe
- Ir à praia
- Fazer caminhadas
- Explorar grutas e algares vulcânicos
- Praticar desportos radicais (e.g. escalada, BTT, canyoning)
- Fazer mergulho
- Passear de barco
- Pescar
- Montar a cavalo
- Participar nas tradições
- Passear pelas vilas e cidades históricas
- Conhecer as ilhas em excursões
- Fazer compras
- Outro (especifique)

* 32. Quão fácil é encontrar informação acerca dos Açores relativamente a:

	Muito difícil	Difícil	Nem difícil, nem fácil	Fácil	Muito fácil	N/A
Acessibilidade dos espaços públicos exteriores (e.g. vias de circulação, zonas balneares)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade dos espaços públicos interiores (e.g. salas de espetáculos, centros comerciais, instalações sanitárias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade dos transportes (e.g. autocarros, táxis, aeroportos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade dos alojamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade dos cafés e restaurantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade dos locais de interesse turístico (património natural e construído)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade das atividades de animação turística e excursões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilidade de aluguer de cadeiras de rodas/scooter ou outros recursos técnicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 33. Já viajou para os Açores? Quantas vezes?

- Nunca viajel
- 1 vez
- 2 a 3 vezes
- 4 a 5 vezes
- 6 a 7 vezes
- Mais de 7 vezes
- Sou residente nos Açores

* 34. Já viajou para outras ilhas dos Açores? Quantas vezes?

- Nunca viajel
- 1 vez

- 2 a 3 vezes
- 4 a 5 vezes
- 6 a 7 vezes
- Mais de 7 vezes

* 35. Que ilhas dos Açores já visitou?

- Santa Maria
- São Miguel
- Terceira
- Graciosa
- São Jorge
- Pico
- Faial
- Flores
- Corvo

* 36. Qual o grau de satisfação relativamente à sua visita aos Açores?

- Completamente insatisfeito(a)
- Insatisfeito(a)
- Nem insatisfeito(a), nem satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Completamente satisfeito(a)

* 37. Pretende voltar aos Açores?

- Não
 Sim
 Ainda não sei

* 38. De acordo com a sua experiência, como classifica a acessibilidade do destino Açores em cada um dos seguintes aspetos?

	Muito má	Má	Nem má, nem boa	Boa	Muito boa	N/A
Ambiente das vias e espaços públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Estacionamento	<input type="checkbox"/>					
Instalações sanitárias públicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Cafés e restaurantes	<input type="checkbox"/>					
Locais de Interesse turístico (património natural e construído)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Salas de espetáculos (e.g. cinema, teatro)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Alojamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Transportes públicos	<input type="checkbox"/>					
Postos de informação turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Zonas balneares adaptadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

* 39. Avalie agora, de acordo com a sua experiência nos Açores, a qualidade dos serviços adaptados disponíveis:

	Muito má	Má	Nem má, nem boa	Boa	Muito boa	N/A
Aluguer de veículos adaptados	<input type="radio"/>					
Informação em matéria de acessibilidade	<input type="radio"/>					
Atividades de animação turística e excursões	<input type="radio"/>					
Pessoal especializado/sensibilizado	<input type="radio"/>					
Capacidade de resposta dos técnicos de turismo na resolução de problemas e dificuldades	<input type="radio"/>					
Qualidade relacional dos técnicos de turismo	<input type="radio"/>					

40. Se considerar que a acessibilidade nos Açores pode melhorar, por favor, dê sugestões:

Final do questionário

Agradecemos a sua colaboração.

Se estiver interessado(a) em receber informação sobre os resultados deste estudo, por favor, refira o seu contacto:

Endereço de correio eletrónico

Anexo III – Questionário em inglês

Survey on the obstacles and the needs of tourists and residents with special needs

This survey is part of a research of a Master's thesis in International Tourism Management, from the student Bárbara Andreia Rodrigues Ávila da Silva (Azores University). Pretending to improve the accessibility of infrastructure and services that serve the visitors of Terceira Island (Azores), the main aim of this survey is the investigation on the obstacles and needs perceived by residents and tourists with special needs.

Your participation is voluntary and all answers will be treated anonymously and confidentially. Please be advised that the completion of this questionnaire takes about 10 minutes. We appreciate your availability. Your collaboration is essential to achieve our goals.

Personal information

1. Sex:

Male
Female

2. Age:

3. Nationality:

4. Place of birth:

Country:
City:
Parish:

5. Residence:

Country:
City:
Parish:

6. Status:

Single
Married or similar
Divorced or separated
Widow
Other (specify)

7. Academic qualifications:

I cannot read or write
I can read and write
Elementary school
Secondary school
Bachelor's degree
Graduation

Master's degree
Doctoral degree

8. Employment status:

Employee
Independent worker
Unemployed
Retired
Domestic
Student
Other (specify)

9. Considering the conditions below, please select the best suited to your situation:

Visual disability/impairment
Hearing disability/impairment
Motor disability/impairment
Cognitive disability/impairment
Cerebral palsy
No impairment/disability
Other (specify)

10. What is your level of disability?

11. What is the cause of impairment or disability?

I was born like this (hereditary/congenital)
Aging
Acquired disability or accident
Rather not answer
Other (specify)

12. Do you use some kind of help to move or to the activities of daily living?

Walking stick, crutches or walker
Wheelchair
Prosthesis
Guide dog
Help from another person
None
Rather not answer
Other (specify)

Travel habits

13. How often do you travel each year?

I never travel
1 time per year
2 to 4 times per year

- 5 to 7 times per year
- 8 to 11 times per year
- 12 times or more per year

14. Why you do not travel more often?

- I do not want
- Lack of time
- Economic reasons
- Lack of company
- Lack of accessibility conditions at the destination (e.g. accommodation, transport)
- Lack of information about accessibility in destinations
- Health reasons
- Family reasons
- Professional reasons
- Other (specify)

15. What kind of destination you prefer?

- Historical cities
- Beach
- Nature
- Urban centers
- Amusement park
- Hydrotherapy
- Adventure
- Other (specify)

16. Whether you already know it or not, what are your choices of tourist destinations? List 3.

17. What aspects influence your decision in a trip travel purchase? Select a maximum of 3.

- Appealing tourist offer
- Advice of travel agents and tour operators
- Conditions of destinations in terms of accessibility
- Recommendations from family and/or friends
- Political constraints (e.g. visa requirements)
- The existence of epidemics and vaccination requirements at the destination
- Special promotions
- Weather at the destination
- Positive or negative experiences in previous trips
- Price
- Security at the destination
- Other (specify)

18. At what time of year you usually travel?

- Low season (October to April)

High season (May to September)
It does not matter

19. What is the average duration of your travels?

2 to 3 days
4 to 7 days
8 to 11 days
12 days or more

20. What is the main reason that leads you to travel?

Entertainment/leisure
Work
Visiting friends and/or family
Other (specify)

21. Who helps you organize your trips?

No one
Family and/or friends
Travel agents or tour operators
Other (specify)

22. You need somebody's help while traveling?

No, I do not need any help
Yes, family and/or friends
Yes, a caregiver
Rather not answer
Other (specify)

23. If you answered positively to the previous question, refers to what kind of tasks you need help:

24. With whom do you usually travel?

Alone
With a partner
On excursions
With family and/or friends

25. If you have the habit of traveling with friends and/or family please mention the number of people:

1 person
2 to 4 people
5 to 7 people
8 people or more

26. Do you often travel with other people with special needs?

Never
Rarely
Sometimes
Often
Always

27. Where do you usually look for information about the destination and their accessibilities before travelling?

I do not usually look
In the Internet
In social networks
Ads, brochures, travel guides, books and articles
Travel agencies or tour operators
Travel agencies or tour operators specialized in accessibility issues
In organizations (associations, foundations, companies) for people with special needs
With relatives and/or friends
With experienced tourists
Other (specify)

28. Before travelling, how important is for you to have access to information about:

Not important | Not very important | Indifferent | Important | Very important
Accessibility of outdoor public spaces (e.g. roads, bathing areas)
Accessibility of indoor public spaces (e.g. concert halls, shopping centers, toilets)
Accessibility of transport (e.g. buses, taxis, airports)
Accessibility of accommodation
Accessibility of cafes and restaurants
Accessibility of places of tourist interest (natural and built heritage)
Accessibility of tourist entertainment activities and excursions
Possibility of rental wheelchair/scooter or other technical resources

29. In which services you normally find more barriers to accessibility? Select a maximum of 3.

Accommodation
Transport
Restoration
Tourist information
Tourist entertainment activities and excursions
Personalized support
Car rental
Wheelchair/scooter rental or other technical resources
Nowhere
Other (specify)

30. What are the main barriers to accessibility that you ever found? Select a maximum of 5.

Absence of proper signaling
Lack of reserved parking places
Lack of accessible infrastructure (e.g. lifts, platform lifts)
Architectural barriers (e.g. stairs, narrow entrances, doors difficult to open, obstacles on the sidewalks)
Insufficient lighting
No adapted bathrooms
Discriminatory attitudes of employees
Lack of security
High costs of adapted tourist services
Barriers to communication
Lack of specific, credible and updated information
Other (specify)

Azores

31. What would you like to do when visiting the Azores?

Whale watching
Contemplate landscapes
Visit monuments, museums and churches
Doing business
Relax in the hot springs
Taste the regional cuisine
Play golf
Go to the beach
Hiking
Explore caves and volcanic grottos
Practice adventure sports (e.g. climbing, mountain biking, canyoning)
Diving
Take a boat trip
Fishing
Ride a horse
Participate in traditional events
Know the historic towns and cities
Know the islands on a tour
Shopping
Other (specify)

32. How easy it is to find information about the Azores regarding:

Very difficult | Difficult | Neither difficult or easy | Easy | Very easy | Not applicable
Accessibility of outdoor public spaces (e.g. roads, bathing areas)
Accessibility of indoor public spaces (e.g. concert halls, shopping centers, toilets)
Accessibility of transport (e.g. buses, taxis, airports)
Accessibility of accommodation
Accessibility of cafes and restaurants
Accessibility of places of tourist interest (natural and built heritage)

Accessibility of tourist entertainment activities and excursions
Possibility of rental wheelchair/scooter or other technical resources

33. Have you traveled to the Azores? How many times?

I have never traveled
1 time
2 to 3 times
4 to 5 times
6 to 7 times
More than 7 times
I am resident in the Azores

34. Have you traveled to other islands of the Azores? How many times?

I have never traveled
1 time
2 to 3 times
4 to 5 times
6 to 7 times
More than 7 times

35. Which islands of Azores have you visited?

Santa Maria
São Miguel
Terceira
Graciosa
São Jorge
Pico
Faial
Flores
Corvo

36. What is your level of satisfaction with your visit to the Azores?

Completely dissatisfied
Dissatisfied
Nor dissatisfied or satisfied
Satisfied
Completely satisfied

37. Do you intend to return to the Azores?

No
Yes
Still do not know

38. According to your experience, how would you rate the accessibility of the Azores in each of the following aspects?

Very bad | Bad | Neither bad or good | Good | Very good | Not applicable

Environment of roads and public spaces

Parking

Public sanitation facilities

Cafes and restaurants

Tourist attractions (natural and built heritage)

Concert halls (e.g. cinema, theater)

Accommodation

Public transport

Tourist information offices

Adapted bathing areas

39. Evaluate now, according to your experience in the Azores, the quality of the adapted services:

Very bad | Bad | Neither bad or good | Good | Very good | Not applicable

Rental of adapted vehicles

Information on accessibility

Tourist entertainment activities and excursions

Specialized/sensitized staff

Problem-solving capacity of the tourism technicians

Relational quality of tourism technicians

40. If you consider that accessibility in the Azores can improve, please give suggestions:

End of survey

Thanks for your cooperation.

If you are interested in receiving information on the results of this study, please refer your contact:

Anexo IV – Avaliação das condições de acessibilidade da visita-piloto

Locais de visita: Igreja e Convento de São Gonçalo

Aspetos a analisar	Adequado	Não é totalmente adequado	Desadequado	Não se aplica ou não sabe	Justificação
Áreas exteriores e estacionamento			X		Percurso desadequado, sem qualquer possibilidade de aceder aos passeios, obrigando à circulação na via, onde estão as viaturas.
Circulação no local			X		Pavimento que se encontra na entrada do local extremamente irregular, possuindo pequenas pedras que dificultam a movimentação. Não foi possível verificar a circulação no local, uma vez que não se chegou a visitar, devido à dificuldade em aceder.
Instalações sanitárias				X	
Informação e sinalização				X	
Profissionais				X	

Locais de visita: Igreja da Sé

Aspetos a analisar	Adequado	Não é totalmente adequado	Desadequado	Não se aplica ou não sabe	Justificação
Áreas exteriores e estacionamento	X				Percurso adequado, na medida em que a calçada se encontra nivelada.
Circulação no local		X			No interior, o espaço possui rampas de acesso, no entanto, à entrada encontramos um pequeno degrau que não possui rampa. As rampas no interior que dão acesso à igreja possuem uma inclinação desadequada. O interior é amplo e possibilita a livre circulação.
Instalações sanitárias				X	
Informação e sinalização	X				Possui o Símbolo Internacional de Acesso.
Profissionais	X				O profissional mostrou-se simpático e prestável.

Locais de visita: Teatro Angrense

Aspetos a analisar	Adequado	Não é totalmente adequado	Desadequado	Não se aplica ou não sabe	Justificação
Áreas exteriores e estacionamento	X				O percurso até ao local é acessível, pois é feito numa rua sem trânsito, apesar de termos encontrado um andaime pelo caminho, que apesar de não ter impedido a passagem, dificultou-a.
Circulação no local		X			Possui uma rampa de acesso com uma inclinação adequada e um camarote acessível a pessoas com deficiência. O andar superior não foi visitado, pois não permite o acesso.
Instalações sanitárias			X		Não existem instalações sanitárias adaptadas no local.
Informação e sinalização				X	
Profissionais	X				O profissional presente mostrou-se imediatamente disponível para ajudar e acompanhar na visita.

Locais de visita: Jardim Duque da Terceira

Aspetos a analisar	Adequado	Não é totalmente adequado	Desadequado	Não se aplica ou não sabe	Justificação
Áreas exteriores e estacionamento			X		A falta de passeios rebaixados não permite que se aceda ao jardim sem ter de se circular pela via. No passeio em frente à entrada do jardim estava estacionado um carro que não permitia o acesso autónomo.
Circulação no local	X				
Instalações sanitárias				X	
Informação e sinalização				X	
Profissionais				X	

Atividade: Jardim Sensorial

Muito má	Má	Nem má, nem boa	Boa	Muito boa
			X	
Justificação				
A atividade foi agradável. Gostei muito e deu para ter uma noção das experiências que vivem os invisuais. Foi muito bom poder cheirar o aroma das flores.				

Locais de visita: Praça Velha

Aspetos a analisar	Adequado	Não é totalmente adequado	Desadequado	Não se aplica ou não sabe	Justificação
Áreas exteriores e estacionamento		X			Ao sair do jardim em direção à Praça Velha, não existe passadeira elevada ou rebaixada. Depois de ultrapassar este obstáculo, é possível aceder à praça sem problemas.
Circulação no local	X				
Instalações sanitárias				X	
Informação e sinalização				X	
Profissionais				X	

Locais de visita: Pátio da Alfândega

Aspetos a analisar	Adequado	Não é totalmente adequado	Desadequado	Não se aplica ou não sabe	Justificação
Áreas exteriores e estacionamento	X				
Circulação no local	X				
Instalações sanitárias				X	
Informação e sinalização				X	
Profissionais				X	

Restaurante: Cais de Angra

Aspetos a analisar	Adequado	Não é totalmente adequado	Desadequado	Não se aplica ou não sabe	Justificação
Áreas exteriores e estacionamento		X			Apesar de possuir uma rampa de acesso à marina, esta possui uma inclinação um pouco elevada.
Circulação no local	X				
Instalações sanitárias			X		Não possui casa de banho adaptada.
Informação e sinalização				X	
Profissionais				X	
Zonas de refeição e bar	X				