
ÍNDICE

A acessibilidade universal na qualificação social e física das cidades:

Das cidades e vilas com mobilidade para todos ao Portugal 2020

*Paula Teles*5/ 13

Design universal:

A necessidade de uma abordagem transdisciplinar

*Manuela Pires Rosa & Fábio Cavaco Gil*15 / 24

Turismo acessível:

Boas práticas, desenvolvimento e desafios na Região do Algarve

*Fernanda Dueire Costa, Cláudia Ribeiro de Almeida & Ana Isabel Martins*25 / 38

Acessibilidades no alojamento turístico algarvio:

Um longo caminho ainda a percorrer

*Rute Ralha-Simões*39 / 50

Acessibilidades e perfis de turistas:

Requalificação de edifícios tradicionais para o Turismo

*Jorge Renda & Ana Isabel Renda*51 / 57

Turismo para todos:

O conceito de hospitalidade acessível

*Leonor Mendonça*59 / 67

Do plano à prática:

A participação das pessoas com deficiência nos projetos de acessibilidade

*Joana Dias Afonso & Peter Colwell*69 / 77

Rumo à escola inclusiva:

Design universal na educação

*Sandra Alves Pinto*79 / 88

Informação aos autores:89

NOTA INTRODUTÓRIA

Após dois anos de consolidação da regularidade e periodicidade de publicação da revista, a OMNIA inicia o ano de 2017 atingindo novos patamares com o objetivo de aumentar o alcance na divulgação e exposição dos trabalhos dos nossos investigadores. A adesão ao Crossref, agência que gere a atribuição e registo dos identificadores únicos (DOI-Digital Object Identifier), é essencial para o aumento da visibilidade, permitindo a interoperabilidade em diversos diretórios além de se constituir um dos critérios sine qua non para avaliação e indexação em bases de dados seletivas como a Scopus e a Web of Science.

Um dos nossos principais objetivos é dar visibilidade aos artigos publicados, divulgando e disseminando a produção científica. Para tal iniciámos já os processos de integração em catálogos, diretórios e bases de dados internacionais de forma a reforçar essa visibilidade. Neste momento a OMNIA já integra o Catálogo Latindex, Sistema Regional de Informação em Linha para Revistas Científicas da América Latina, Caraíbas, Espanha e Portugal, tendo para o efeito cumprido todos os critérios de qualidade previstos. Proximamente esperamos também vir a integrar o European Reference Index for the Humanities (ERIH-PLUS) e a Web of Science (ESCI) de forma, a aumentar progressivamente os índices de qualidade.

Uma das ferramentas que permite situar as revistas científicas de Ciências Sociais e Humanas em diferentes patamares em função da sua qualidade é o C.I.R.C (Clasificación Integrada de Revistas Científicas), plataforma que nos permitirá acompanhar o crescimento nos próximos anos. O processo de crescimento será certamente moroso. Porém, com a participação de todos, estamos convictos de que atingiremos em breve outros patamares de qualidade e de excelência.

Francisco Baptista Gil

FICHA TÉCNICA

OMNIA

**Revista Interdisciplinar
de Ciências e Artes**

Número: 6
Abril 2017

e-ISSN: 2183-4008
ISSN: 2183-8720

Diretora:
Helena Ralha-Simões

Diretor-Adjunto:
Francisco Baptista Gil

Conselho Editorial:
Helena Ralha-Simões
Francisco Baptista Gil
Carlos Marques Simões
Maria Helena Martins
Rosanna Barros
Cláudia Ribeiro de Almeida
Luís Sérgio Vieira
Maria Manuela Rosa
Joaquim Pastagal do Arco

Assistente editorial:
Rute Ralha-Simões

Edição:

GREI  **Grupo de Estudos
Interdisciplinares**

Editor:
Francisco Baptista Gil

Número temático
Acessibilidade Universal

Coordenação:
Cláudia Ribeiro de Almeida
Manuela Pires Rosa

Contactos:
Rua Vergílio Ferreira, 11
8005-546 Faro
grupo@grei.pt

www.grei.pt

Depósito Legal: 388238/15

Publicação de difusão restrita

A ACESSIBILIDADE UNIVERSAL NA QUALIFICAÇÃO SOCIAL E FÍSICA DAS CIDADES

Das Cidades e Vilas com Mobilidade para Todos ao Portugal 2020

Resumo: Não se pode falar em acessibilidade em Portugal, sem referir o Projeto Rede Nacional de Cidades e Vilas com Mobilidade para Todos, lançado em 2003. Neste projeto, 80 municípios aderentes manifestaram a vontade de eliminar barreiras arquitetónicas e urbanísticas do território, através de avaliações efetuadas ao longo de três anos, em matéria de espaço público.

Em 2008, dá-se uma nova fase nesta matéria, com o lançamento dos Planos de Promoção da Acessibilidade. Estes Planos, trabalhando na escala total do município, pretendem fornecer orientações específicas que permitiram dotar os territórios de melhores condições de acessibilidade. Assim, detetaram, através da realização de um diagnóstico aprofundado, as debilidades ao nível das barreiras arquitetónicas e urbanísticas, em cinco áreas temáticas.

Hoje verifica-se que esta metodologia, através dos mapas de acessibilidade desenvolvidos, é responsável pelo surgimento de novos desenhos urbanos que redesenham as cidades portuguesas.

Palavras-chave: Acessibilidade, inovação, planeamento, território, turismo.

UNIVERSAL ACCESSIBILITY IN THE SOCIAL AND PHYSICAL QUALIFICATION OF CITIES

From Network of Cities with Mobility for All to Portugal 2020

Abstract: It's impossible to talk about accessibility for all in Portugal, without mentioning the National Network of Cities with Mobility for All, launched in 2003. In this project, 80 adherent municipalities expressed the desire to eliminate architectural and urbanistic barriers of the territory, through evaluations made over three years, in terms of public space.

In 2008, raises a new phase in this theme, the Accessibility Promotion Plans. These plans, working on the full scale of the municipality, intended to provide specific guidelines that allowed the territories to provide better accessibility conditions. So, were detected, through an in-depth diagnosis, the weaknesses in matter of urban and architectural barriers, in five thematic areas.

Actually, we check that this methodology, and the accessibility maps developed, is responsible for the emergence of new urban designs that redesigns the Portuguese cities.

Keywords: Accessibility, innovation, planning, territory, tourism.

¹ CEO da empresa Mobilidade e Planeamento do Território, Lda. (Portugal)

Licenciada em Engenharia Civil e mestre em Planeamento e Projeto do Ambiente Urbano pela Universidade do Porto (paulateles@paulateles.pt)

1. A HISTÓRIA E A INTRODUÇÃO DO CONCEITO DE ACESSIBILIDADE EM PORTUGAL

1.1.O conceito de acessibilidade

Os mais recentes estudos em matéria de *Acessibilidade e Mobilidade para Todos* referem que cerca de 60% das pessoas nos países da OCDE possuem algum tipo de mobilidade reduzida. Essas dificuldades impedem-nas de participar ativamente na vida económica, social e cultural, devido à existência de barreiras físicas nos centros urbanos.

A mobilidade urbana cresceu de forma exponencial e alterou-se muito significativamente nas últimas décadas, especialmente nas cidades. Fruto da dispersão urbanística residencial e da desnuclearização das atividades, das novas formas de organização profissional, dos novos modos e estilos de vida que a sociedade contemporânea despoletou, a mobilidade urbana, em particular a dos espaços metropolitanos, é hoje uma realidade muito diversificada e heterogénea, marcada por uma maior complexidade das cadeias de deslocação diária. Estes novos paradigmas, resultantes das sociedades contemporâneas em emergência, colocam-nos novos desafios, quer do ponto de vista social, quer do planeamento urbanístico, dos transportes e da comunicação, na construção de uma cidade segura e acessível a todos.

O envelhecimento da sociedade, o surgimento intensivo da mulher no mundo profissional e as novas exigências das pessoas de mobilidade reduzida são exemplos desses novos paradigmas.

Deste modo, a cidade que cresce todos os dias, tem que ser projetada a diversas velocidades: se por um lado, tem de se adaptar a estes novos conceitos e estilos de vida, cada vez mais flexíveis e democráticos, através de medidas meramente curativas (como a eliminação de uma simples barreira para permitir um sistema de continuidade no caso dos edifícios), por outro, tem de agilizar os mecanismos de índole preventiva, planeando e projetando a cidade, para que, a nova cidade que se constrói todos os dias, já seja para todos.

A promoção da melhoria da qualidade de vida das pessoas com mobilidade reduzida, constitui uma obrigação cívica de todos os cidadãos. A fim de contornar a pre-

sença das barreiras urbanísticas, arquitetónicas e psicológicas, torna-se imperativo adotar soluções técnicas que garantam o acesso de todos, aos edifícios, aos espaços públicos e aos transportes.

1.2. As vantagens económicas da acessibilidade

O passado recente reconhece, através de estudos económicos, que cidades acessíveis são, efetivamente, cidades mais competitivas para viver, trabalhar e visitar.

Atualmente já não se pode negligenciar a escolha dos lugares para se viver devido à translação do fator quilómetro para o fator tempo, entre o local de residência e de trabalho. Mas o mesmo se passa relativamente à escolha dos sítios para visitar.

Neumann e Reuber (2004), num estudo económico sobre o *Turismo Acessível para Todos*, argumentaram a tese de que a acessibilidade não era uma questão dizendo apenas respeito a pessoas com deficiência, mas essencialmente, uma questão económica. São estudos como este que permitem consolidar a importância da garantia das condições de acessibilidade também em matéria económica, para além da sustentabilidade dos espaços e dos edifícios na durabilidade do uso face ao período de vida de cada um, para além da componente social que, naturalmente, a ela está agarrada.

1.3. A legislação portuguesa

Uma das questões fundamentais em matéria da acessibilidade e mobilidade para todos relaciona-se, com o enquadramento legal desta matéria. Em Portugal a legislação sobre acessibilidade e mobilidade para todos é, ainda, bastante recente, sendo enquadrada legalmente, pela primeira vez, em 1997 com o Decreto-lei nº 123/1997 de 22 de Maio, o qual veio a ser substituído pelo Decreto-lei nº 163/2006 de 8 de agosto e pela Lei nº 46/2006 de 28 de agosto. Este facto torna o *Desenvolvimento da Acessibilidade e Mobilidade para Todos* em Portugal numa disciplina recente, ainda que, de certa forma, estivesse já consubstanciada na Constituição da República Portuguesa.

O livro “Guia da Acessibilidade e Mobilidade para Todos”, cuja coordenação geral foi feita pela autora deste artigo, sob solicitação do Governo Português, teve co-

mo principal objetivo desenhar a legislação em vigor, apresentando-se como um instrumento precioso no sentido de ajudar tecnicamente na descodificação das normas técnicas a aplicar. Simultaneamente, ao longo do país, foram efetuadas formações do Decreto-lei n.º 163/2006, aumentando a sensibilização e o conhecimento dos técnicos portugueses.

Não obstante o trabalho de promoção e esclarecimento da legislação em vigor, promovido pelo governo português, ainda se aponta a presença de muitas lacunas na sua aplicabilidade e, principalmente, ao nível da fiscalização.

Portugal encontra-se agora numa fase de extrema importância para a matéria de acessibilidade e mobilidade para todos, uma vez que alcançamos em 2017, o prazo máximo definido em legislação para a adaptação do edificado existente. A partir deste momento, poderão ser aplicadas coimas em resultado da não adaptação do edificado. Um problema que poderá afetar as entidades que, durante os últimos anos, foram negligenciando esta questão como prioridade de intervenção.

Trata-se, portanto, de um novo período para a legislação em vigor, que poderá, efetivamente, tornar Portugal um país mais acessível para todos, através do cumprimento dos requisitos legais.

1.4. Da “Rede Nacional de Cidades e Vilas com Mobilidade para Todos” aos “Planos RAMPA”

Portugal apresenta uma dinâmica atenta às questões da *Acessibilidade para Todos*, sobretudo nos últimos anos, com o desenvolvimento de diversos estudos e projetos que vêm trabalhando esta matéria.

Desde a dinamização do projeto Rede Nacional de Cidades e Vilas com Mobilidade para Todos, lançado em 2004 pela *Associação Portuguesa de Planeadores do Território* (APPLA), como projeto-piloto em Portugal, que marca o início da história da acessibilidade em matéria de planeamento municipal, os resultados obtidos denotaram o extenso trabalho necessário para tornar Portugal, um país acessível. O projeto permitiu obter resultados positivos pela metodologia utilizada, com a eliminação sistematizada das barreiras arquitetónicas e urbanísticas de vilas e cidades portuguesas.

Com a integração no projeto REDE, os municípios tinham objetivos concretos, e com a percentagem de eliminação de barreiras, tinham o hastear de uma bandeira, sendo que o projeto culminava com a bandeira de ouro.

Após o ano de 2008, deu-se, efetivamente, a mudança de paradigma em matéria de acessibilidade e mobilidade para todos em Portugal, com o lançamento dos Programas de Promoção da Acessibilidade a nível nacional.

A elaboração destes planos possibilitou fornecer, aos municípios, orientações específicas que lhes permitiram dotar os seus territórios de melhores condições de acessibilidade para todos à escala municipal. Para tal, analisaram, através de um diagnóstico aprofundado, as debilidades ao nível das barreiras, em cinco áreas temáticas: espaço público, edificado, transportes, comunicação e infoacessibilidade. Assim, neste âmbito, foram aprovados 58 projetos com um investimento associado de 9,3 milhões de euros.

Uma prova do sucesso dos Planos de Acessibilidade da 1ª Geração foi o lançamento da 2ª geração, dando continuidade a esse trabalho. A 2ª Geração de Planos de Promoção de Acessibilidade - RAMPA (Regime de Apoio aos Municípios para a Acessibilidade) aprovou um total de 107 projetos, no valor global de 17,8 milhões de euros, distribuídos um pouco por todo o território continental.

Em suma, a elaboração destes programas de promoção da acessibilidade pretende detetar problemas num determinado território definido para análise, propor soluções, priorizar ações, definir orçamentos, envolver atores, integrar agentes alvo, criar modelos temáticos de governança e estimular a participação pública.

1.5. A Rede de Cidades e Vilas de Excelência - novo estímulo para a Acessibilidade Universal

A crise económica que afetou Portugal, estimulou o aparecimento de iniciativas que permitiam aumentar a eficiências dos serviços a custos diminuídos. As redes de cooperação e trabalho foram portanto, solução para alcançar a inovação e acompanhar as necessidades do mercado, partilhando informação e recursos.

Foi neste enquadramento que surgiu, em 2013, a “Rede de Cidades e Vilas de Excelência” desenvolvida

pelo Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade (ICVM), fundado em 2006. Esta rede, atualmente, reúne um conjunto de municípios que trabalham em conjunto para estimular o desenvolvimento territorial em alguns eixos estratégicos.

A acessibilidade universal é um dos temas de maior dinâmica, existindo diversos estudos e projetos que promovem a melhoria das condições de acessibilidade para todos, dos municípios aderentes. Esta rede tem alcançado reconhecimento internacional, pela sua dinâmica em torno desta matéria, oferecendo aos territórios em questão uma visão de desenvolvimento global, inclusivo e vanguardista.

A referida rede constitui-se, atualmente, como uma das principais plataformas nacionais de partilha de informação e experiência, sendo referência ao nível da acessibilidade e mobilidade para todos, através de projetos inovadores, dinamizados pelos municípios-membro.

1.6. Turismo: uma oportunidade na promoção das acessibilidades

A procura por elementos únicos e diferenciadores, por parte dos turistas, incute nos destinos a necessidade de trabalhar a sua oferta, valorizando os seus recursos endógenos, mas sobretudo, através da melhoria das condições de acessibilidade para todos, incluindo pessoas com mobilidade reduzida e idosos na dinâmica da cidade.

Portugal tem, portanto, apostado num novo segmento turístico, denominado “Turismo Acessível para Todos”, que contempla a oferta de destinos e experiências mais inclusivos. Neste âmbito, os destinos têm promovido diversas iniciativas de destaque internacional, garantindo uma oferta completa que garanta o máximo de autonomia ao turista durante a sua visita.

Atualmente, alavancadas pelas necessidades dos turistas e com o objetivo de rentabilizar os seus serviços através do turismo, as cidades têm capacitado a sua oferta através de intervenções e projetos de índole vanguardista, com vista a divulgar e atrair este segmento de mercado.

Projetos como o “Certificado de Acessibilidade ICVM”, “Itinerários Turísticos Acessíveis de Portugal”, o “Plano Estratégico de Turismo Acessível do Porto e

Norte de Portugal”, têm sido alvo de reconhecimento internacional, considerando a sua vertente inovadora. Através destes, e de outros projetos de menor dimensão, Portugal tem-se posicionado como um país acessível para todos, apostando estrategicamente na melhoria constante do território e das condições de acessibilidade para residentes e turistas.

1.7. A Acessibilidade para Todos no “Portugal 2020”

Após uma fase de grave crise económica, Portugal encontra-se em crescimento económico, porém ainda condicionado por fatores de recuperação e pela necessidade de cumprir as obrigações financeiras assumidas nos últimos anos.

A maioria das autarquias nacionais viram-se obrigadas a exercer cortes financeiros em setores estratégicos para o desenvolvimento territorial, em prol do financiamento de áreas essenciais como a educação e saúde. Como tal, as intervenções em espaços públicos foram menos do que o necessário, por falta de recursos financeiros.

Apenas agora, as cidades nacionais reiniciam uma dinâmica interessante de intervenções e planeamento estratégico com vista à qualificação dos espaços públicos, à promoção dos modos de deslocação suaves, à mobilidade elétrica, à regeneração urbana, entre outros, através dos Planos Estratégicos de Desenvolvimento Urbano, dos Planos de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável, dos Planos de Ação para a Regeneração Urbana. Uma vez que os recursos disponíveis são, em muitos casos, insuficientes para as intervenções desejadas, os municípios vão projetando as suas intervenções, moldando-as às especificidades do quadro de financiamento Portugal 2020, bem como outros mecanismos de apoio que promovem a dinamização de intervenções estratégicas para o desenvolvimento sustentável do território.

Porém, ao contrário do que era estabelecido em quadros de financiamento anteriores, agora o elemento Acessibilidade e Mobilidade para Todos deverá ser assegurado em todas as ações financiadas em sede de Portugal 2020, nos termos do número 4, do Artigo 17.º - Análise e Seleção das Candidaturas, do Decreto-Lei n.º 159/2014 que refere: “As intervenções em espaço públi-

co ou em edifícios de acesso público devem garantir o respeito pelas condições de acessibilidade e mobilidade para todos.”

É, portanto, expectável que a *Acessibilidade Universal* seja um elemento cada vez mais valorizado pelos territórios, promovendo intervenções contemplativas dos diversos tipos de necessidades dos cidadãos, não apenas pela sua vertente social, mas também sobretudo pela obrigatoriedade definida pelo “Portugal 2020”.

2. O PLANEAMENTO DA PROMOÇÃO DAS ACESSIBILIDADES E DO *DESIGN* UNIVERSAL: DOS MÉTODOS ÀS PRÁTICAS

2.1. O conceito multidisciplinar e transversal da acessibilidade

Existe um elevado número de pessoas que todos os dias se depara com grandes dificuldades ou se vê impossibilitada de frequentar locais públicos, devido quer ao conjunto de obstáculos existentes na via pública ou nos transportes, quer à falta de condições de acesso e de circulação, tanto nas ruas como nos edifícios de utilização coletiva.

Deste modo, construir cidades acessíveis a todos constitui um imperativo ético e social, que traduz o respeito pelos valores fundamentais da solidariedade, da liberdade e da equiparação de oportunidades. Como fator transversal, garantia da implementação de políticas e medidas, considera-se da maior importância a Participação Pública nas dinâmicas criadas com a elaboração dos Planos, pela sensibilização, envolvimento e capacidade de induzir ações consequentes nesta matéria, tendo repercussões importantíssimas em matéria de planeamento preventivo.

2.2 O papel inovador dos Planos de Promoção da Acessibilidade

Os Planos de Promoção da Acessibilidade (PPA) da 1ª Geração foram desenvolvidos em cerca de 30 municípios portugueses. Estes planos pioneiros, desenvolvidos a nível local, municipal e sectorial apresentaram um salto metodológico relativamente a projetos anteriores, uma vez que integraram diferentes áreas temáticas de

atuação. O *Espaço Público, Edificado, Transportes, Informação/Comunicação e Infoacessibilidade*, constituíram as cinco áreas temáticas analisadas. A integração destas áreas num plano único permitiu uma maior operacionalização de respostas, criando redes acessíveis que abrangeram vários sectores da sociedade.

O levantamento e diagnóstico das condições de acessibilidade presentes num determinado território, efetuado com apoio dos Sistemas de Informação Geográfica (SIG), permite obter mapas de acessibilidade que indicam percursos verdes e vermelhos, correspondendo à distinção entre a presença de percursos acessíveis e inacessíveis, respetivamente. Esta inovação possibilitou uma análise mais fiável dos resultados ao nível de acessibilidade efetiva e tipologia de barreiras presentes.

Mas os referidos planos não têm apenas a componente física. Como se sabe, os territórios têm, essencialmente, uma enorme componente social.

O método de elaboração destes planos constitui-se, pois como um sistema integrado que contempla Estudos, Participação Pública, Conhecimento/Formação e a elaboração de Documentos Técnicos, apoiados por uma base em SIG. Deste conjunto resulta o carácter inovador dos Planos de Promoção da Acessibilidade.

2.2.1 Metodologia dos Planos de Promoção de Acessibilidade

A elaboração de Planos de Promoção da Acessibilidade (PPA) consiste, essencialmente, no cruzamento do diagnóstico urbanístico e arquitetónico do território com o diagnóstico social do município, em matéria de necessidades de acessibilidade para Todos. Esta abordagem interdisciplinar, com leituras nas diferentes escalas, foi a chave para que a Primeira Geração de Planos atingisse os objetivos a que se proponha e ainda, superasse níveis de qualidade relativamente aos instrumentos legislativos em vigor (DL 163/06, de 8 de agosto).

Assim, a metodologia assentou em quatro pilares principais: a Governância, a Participação, o Conhecimento e a Formação, e os Estudos a desenvolver em matéria de acessibilidade. Esta metodologia estratégica debruçou-se sobre as cinco áreas temáticas fundamentais em matéria de acessibilidade para Todos:

- a) Espaço Público – Identificação das condições atuais do nível de acessibilidade do espaço público, transformando os resultados obtidos em níveis de acessibilidade, de forma a criar propostas de intervenção para os arruamentos em estudo (Soluções-Tipo);
- c) Edificado – Identificação das barreiras presentes nos principais edifícios/equipamentos âncora de utilização pública, propondo medidas-tipo de correção em matéria de acessibilidade;
- c) Transportes – Levantamento e diagnóstico das condições de acessibilidade dos transportes públicos a operar na área de intervenção, classificando o nível de acessibilidade e propondo um plano de transportes acessíveis;
- d) Informação e Comunicação/Design – Identificação de barreiras nas áreas de informação e comunicação existentes e propor medidas inclusivas de comunicação: braille, iluminação, som, textura, contraste;
- e) Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (Infoacessibilidade) – Diagnóstico da situação atual da *World Wide Web*, analisando a Infoacessibilidade, e propondo uma plataforma permanente e atualizada do estado da acessibilidade.

A elaboração dos planos de acessibilidade permite o desenvolvimento de estudos que servem de suporte a futuros instrumentos de planeamento, fundamentais na decisão política em matéria de acessibilidade e mobilidade para todos.

2.2.2. Estudos

Os estudos que se realizam no âmbito dos Programas de Promoção da Acessibilidade debruçam-se sobre as cinco áreas temáticas fundamentais em matéria de acessibilidade para todos, que seguidamente se esquematizam:

Os estudos de acessibilidade para todos foram orientados de forma a obter um plano operativo que visou a identificação detalhada dos problemas existentes nas áreas de intervenção definidas, a diferentes níveis, tais como: Acessibilidade e *design* inclusivo; eliminação de barreiras; implementação de medidas corretivas tipificadas, baseadas num normativo técnico de acessibilidade específico para as áreas de estudo; prioridades de execu-

ção; e estimativa orçamental para as intervenções propostas.

Os estudos que se desenvolvem de acordo com o esquema definido permitem traçar orientações estratégicas alicerçadas nas reais necessidades do território. Assim, se potencia a estratégia de desenvolvimento do município, com o alinhamento das orientações prioritárias com as necessidades específicas dos espaços, tornando-os acessíveis a todos.

Espaço Público:

De facto, são muitas as imobilidades que existem nas nossas vilas e cidades, impedindo um número muito significativo de pessoas de vivenciarem esses espaços públicos que também lhes pertencem.

As barreiras presentes, que podem constituir-se como urbanísticas e arquitetónicas ou móveis, assumem-se como um fator muito relevante na forma como as vilas e cidades propiciam ambientes e experiências mais ou menos agradáveis, seja a quem lá vive, a quem lá trabalha ou a quem as visita.

Por exemplo, os passeios são a base da circulação pedonal do espaço público e, no entanto, são raras as vezes em que o seu tratamento é pensado em conformidade com a importância que têm. Ou a distribuição de mobiliário urbano no espaço, da qualidade e conforto dos pavimentos presentes ou, da relação dos passeios com as passeadeiras, sendo frequente a falta de rebaixamentos dos lances nas zonas de atravessamento ou a sua errada execução. Aliando estes problemas à falta de civismo e o incumprimento da lei, refletidos sobretudo no estacionamento abusivo, a forma desregrada e desordenada como o espaço é ocupado por um leque diferente de atividades (obras, comércio, etc.) e o modo como a falta de articulação e coordenação entre serviços (obras, ambiente, fiscalização) gera novas barreiras, percebemos que estamos perante um desafio que tem de ser encarado de fundo.

Assim, porque o que é público deve estar ao alcance de Todos, um dos principais objetivos dos estudos dos Planos de Promoção da Acessibilidade é a criação de acessibilidade no espaço público, consoante a especificidade do espaço a apresentar, seja ele um jardim, uma praça ou uma avenida.

Os estudos das condições de acessibilidade em espaço público são desenvolvidos em duas fases: Levantamento e diagnóstico; e proposta do plano das condições de acessibilidade.

Edificado:

Ao nível do estudo do edificado são analisados os vários problemas encontrados em cada equipamento. Esses problemas são verificados segundo o Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto que regula a promoção da acessibilidade como elemento essencial na qualidade de vida das pessoas.

As propostas de sistematização e correção do edificado estão divididas em 6 pontos distintos e que compõem a estrutura de um edifício, a saber: Acesso exterior ao edifício, acesso ao edifício, distribuição do edifício, acesso a dependências e instalações, dependências, sinéctica.

A acessibilidade nos edifícios e equipamentos que todos utilizamos é uma condição essencial para o uso do espaço urbano e da vila/cidade. Outorgando o princípio de que a arquitetura deve servir a população e ser funcional, o construído revela-se uma peça fundamental na criação de uma cidade acessível a todos e sem limites de mobilidade.

Assim procede-se à análise dos edifícios de utilização pública, sendo possível, após a identificação dos problemas, descrever as propostas a preconizar para a resolução | correção da acessibilidade aos edifícios, desde o exterior, a sua envolvente próxima, e no seu interior, para que se possa aceder e fazer uso das suas instalações e serviços.

Transportes

As orientações definidas no âmbito dos Programas de Promoção da Acessibilidade, fundamentam-se na acessibilidade dos transportes tendo em conta as etapas que constituem uma viagem. Não se pode encarar a “viagem” como sendo apenas e só o transporte de pessoas de um determinado local para outro. A “viagem” tem início no acesso dos transeuntes à paragem e tem o seu término assim que o transeunte sai do transporte. A paragem deve ter informação sobre os transportes e seus

horários. Entre o início e o fim está o percurso efetuado pelo veículo que também deve ser otimizado de maneira a servir mais e melhor os utilizadores. Tendo em conta que todos estes elementos estão interligados, os problemas associados a uma determinada etapa vão contribuir para os níveis de acessibilidade de toda a viagem.

Com o diagnóstico dos problemas de acessibilidade nos transportes, são efetuadas propostas com vista à ordenação dos vários modos de transporte coletivo numa rede integrada de transporte acessível, assegurando, de forma progressiva, a acessibilidade de todos os cidadãos, aos pontos essenciais da vivência quotidiana em comunidade.

Comunicação e Design

É comum associar-se a problemática da deficiência à criação de rampas e em geral às limitações relacionadas com a cadeira de rodas (Wagner, 1992). Porém, hoje em dia a falta de acesso à informação pode ser ainda mais limitadora do exercício pleno da cidadania.

É importante referir que a acessibilidade aos elementos comunicacionais, beneficia todas as pessoas e não um público-alvo conotado com deficiência ou incapacidade diversa (preconceito que costuma servir de justificação para relativizar a importância destas medidas, pelo alegado baixo número de destinatários).

A análise a efetuar nos Programas de Promoção da Acessibilidade foca elementos de comunicação e aborda regras básicas relativas aos seguintes elementos que os compõem: *Tipos de fonte e estilo; tamanho de letra; contraste; espaçamento entre linhas; texto e imagens; formulários; margens; e impressão.*

Infoacessibilidade

A acessibilidade inclui, também, o acesso sem barreiras à informação e esta encontra-se hoje, mais do que nunca, disponível na *World Wide Web* (WWW). É um direito de todos e, para que seja uma realidade, o conteúdo das páginas *Web*, deve estar disponível em formatos alternativos ou deve ser complementado com informações auxiliares para que pessoas com as mais diversas limitações funcionais possam aceder ao conteúdo disponível. Só assim conseguiremos uma sociedade inclusiva.

Para além da acessibilidade a conteúdos disponíveis em páginas *Web*, é importante considerar também a acessibilidade a espaços que disponham de produtos de apoio para acesso à informação bem como a aplicações informáticas específicas e conteúdos digitais.

2.2.3. Ações de sensibilização e comunicação

É neste sentido que se realizaram ações de informação/formação sobre acessibilidade e mobilidade para todos, destinadas aos profissionais do município, bem como à comunidade escolar, com o objetivo de sensibilizar a comunidade, constituindo uma mais-valia na compreensão da aplicabilidade da legislação e inspirar nos responsáveis pelo planeamento, dentro de cada município, a defesa e aplicação de boas práticas no que diz respeito a mobilidade e acessibilidade para todos, bem como estimular a comunidade escolar a atuarem como agentes de mudança.

Assim se cria uma atitude preventiva essencial ao planeamento da acessibilidade, conseguindo-se fazer dos planos, instrumentos vivos de planeamento e ação, para o presente o futuro das cidades.

Estas ações permitem um maior envolvimento de todos os intervenientes nestas matérias, fator indispensável ao sucesso da implementação de vilas, cidades e municípios mais acessíveis.

Conclusões

Os desafios que se colocam atualmente aos municípios portugueses remetem para exigências cada vez maiores como fator essencial na construção de territórios socialmente mais inclusivos. É necessária a promoção de uma sociedade com novas formas de mobilidade e acessibilidade, numa era de total informação e comunicação, traduzida por uma Europa socialmente mais envelhecida, turisticamente mais diversificada e culturalmente mais heterogénea.

Embora a cidade seja também o lugar dos sonhos, como tão bem expressa Borja (2002), ela mesmo utopicamente, tem de conter realidades. A cidade deve ser entendida nas suas diversas funções: a cidade que se habi-

ta, a cidade que se trabalha, a cidade que se visita.

Portugal tem dinamizado diversos projetos que estimulam a criação de uma maior cultura de mobilidade para o país. Atualmente, o efeito do trabalho desenvolvido é notório, sendo a sua preponderância para a sociedade, cada vez mais, fulcral no desenvolvimento territorial. O “Portugal 2020” é exemplo da evolução do tema na agenda nacional, enquadrando a acessibilidade universal, como elemento-chave na avaliação das ações candidatas a financiamento.

A imprescindibilidade de garantir o cumprimento da legislação em vigor, determina a importância da acessibilidade para todos, na sociedade e cidades de futuro, assumida já, em documentos estratégicos como os Planos Estratégicos de Desenvolvimento Urbano, os Planos de Ação para a Regeneração Urbana, os Planos de Ação de Mobilidade Urbana Sustentável, entre outros.

Simultaneamente, a dinamização de alguns projetos, a nível nacional, têm permitido apoiar a implementação desta matéria, através das redes de partilha de informação e cooperação estratégica.

A Rede de Cidades de Vilas de Excelência, projeto do Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade, é um desses exemplos, articulando vários eixos temáticos, entre eles a acessibilidade universal, propondo uma visão holística sobre a qualidade urbana das cidades.

Efetivamente, esta matéria requer o envolvimento e o compromisso de Todos, em prol de uma sociedade mais inclusiva, garantida por espaços públicos, edifícios, transportes e suportes comunicacionais acessíveis para todos.

Caminhamos, portanto, para uma sociedade de futuro, onde a acessibilidade universal qualificará os territórios físicos e sociais, e Todos os cidadãos poderão viver a cidade sem barreiras, usufruindo dos espaços verdes, do comércio, e de todas as suas valências.

Em síntese, o esforço promovido desde 2003 é hoje determinante para o desenvolvimento territorial. Mais que um dever social, corresponde a uma vantagem competitiva para as cidades e todos os que nela habitam, trabalham ou visitam, dinamizando a construção de uma nova cultura de mobilidade e acessibilidade para todos.

Referências bibliográficas

- Borja, J. (2002). La ciudad del deseo. *Quaderns*, 235, 20-21.
- Clavé, F. (2002). *De la ciutat senses barreres a la ciutat per a tothom*. Barcelona: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona.
- Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto.
- Godinho, F.; Santos, C.; Coutinho, A.; Trigueiros, P. (2004). *Manual de Tecnologias de Informação sem barreiras no local de trabalho*. Vila Real: UTAD - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Kofoed, L.; Storgaard, L.; Jansen, C. (2003). *Design For All*. Brussels: ANLH.
- MPT (2010). Planos de Promoção das Condições de Acessibilidade/RAMPA.
- Neumann, P.; Reuber, P. (2004). *Estímulos económicos do turismo acessível para todos*. Munique e Berlim: Ministério Federal da Economia e do Trabalho Alemão (BMWA).
- Teles, P. (2005). *Os Territórios (Sociais) da Mobilidade - Um desafio para a Área Metropolitana do Porto*, Aveiro: Lugar do Plano.
- Teles, P.; Silva, P. (2006). *Desenho urbano e mobilidade para todos*. Aveiro: APPLA.
- Teles, P. (coord.) (2007). *Guia da Acessibilidade e Mobilidade para Todos*, Lisboa: Secretariado de Estado Adjunta e de Reabilitação.
- Teles, P. (2009). *Cidades de desejo entre desenhos de cidades boas práticas de desenho urbano e design inclusivo*. Porto: Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade.
- Teles, P. (2014). *A Cidade das (I)mobilidades*. Porto: Mpt.
- Wagner, J.M. (1992). *Accesibilidad al medio urbano para discapacitados visuales*. Madrid: Servicio de publicaciones del Colegio oficial de Arquitectos de Madrid.

Manuela Pires Rosa¹
Fábio Cavaco Gil²

Recebido: 01-03-17 | Aprovado: 05-03-17

DOI: <https://doi.org/10.23882/OM06-2017-04-02>

DESIGN UNIVERSAL

A necessidade de uma abordagem transdisciplinar

Resumo: O design universal garante comodidade para todos, é necessário para idosos e pessoas frágeis, e é imprescindível para as pessoas com deficiência ou incapacidade.

A construção de sociedades democráticas requer que no ensino e no meio profissional se atenda ao conceito e aos princípios do design universal no planeamento, conceção e implementação de soluções técnicas e comunicacionais.

Neste artigo, apresentam-se os atributos substantivos do design universal nos espaços urbanos e noutros ambientes, nos edifícios e instalações, nos transportes, na informação e comunicação, nos serviços e produtos, que contribuem para a qualidade de vida de todos os cidadãos.

A abordagem do design universal tem vindo a ser associada à dimensão social da sustentabilidade e é assumida como uma condição essencial que tem de ser atendida por todos os profissionais de uma forma transdisciplinar.

Palavras-chave: Acessibilidade universal, meio edificado, transportes, informação, serviços.

UNIVERSAL DESIGN

The need for a transdisciplinary approach

Abstract: The universal design ensures comfort for all, it is necessary for specific groups of citizens, as is the case of the elderly, and it is essential for people with disabilities.

The construction of democratic societies requires that in teaching, in professional world, the concept and principles of universal design should be met in the planning, design and implementation of technical and communicational solutions.

In this paper, the attributes of universal accessibility are presented in urban spaces, buildings and facilities, transportation, information and communication, services and products, which contribute to the quality of life of all citizens.

The approach of Universal Design has been associated with the social dimension of sustainability and is assumed as an essential condition that must be met by all professionals in a transdisciplinary way.

Keywords: Universal accessibility, built environment, transportation, information, services.

¹ Professora Coordenadora do Instituto Superior de Engenharia da Universidade do Algarve (Portugal)
Doutorada em Ordenamento do Território e Estratégias Ambientais pela Universidade de Sevilha (mmrosa@ualg.pt)

² Consultor em Acessibilidade Universal (Portugal)
(anelkafabio@hotmail.com)

Introdução

Em 1978, Elaine Ostroff e Cora Beth Abe fundaram o Centro de Adaptação de Ambientes (Adaptive Environments Centre), em Boston, e rejeitaram a divisão da população humana em pessoas sãs e deficientes, requerendo-se a inclusão e a necessidade da participação de todas as pessoas no desenvolvimento (Coleman *et al.*, 2003).

Em 1985, o arquiteto Ron Mace, começou ativamente a promover o conceito que denominou “universal design” referindo que não se pretendia encontrar soluções especializadas e estigmatizantes para as pessoas com deficiência, mas sim, um tratamento igual para todos, um design para a maioria das pessoas desde as crianças até aos idosos.

O conceito de “*Design Universal*” traduz “o *design* de produtos e de meios físicos a utilizar por todas as pessoas, até ao limite máximo possível, sem necessidade de se recorrer a adaptações ou a *design* especializado” (Center for Universal Design, 1997). A sua implementação visa simplificar a vida a todos, fazendo com que os produtos, as comunicações e o meio edificado sejam mais utilizáveis por um número cada vez maior de pessoas, a um preço baixo e sem custos adicionais.

Em consequência, atende às pessoas de todas as idades, estaturas e capacidades, ou seja, todo o cidadão desfruta da sua implementação, toda a sociedade beneficia das soluções físicas encontradas para os edifícios e áreas públicas, meios de comunicação, produtos como mobiliário urbano, mobília ou utensílios domésticos.

Também na década de oitenta do século XX, o Conselho da Europa cria o Comité para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência que teve por finalidade promover uma política coerente para a inclusão das pessoas com deficiência. Sob a dependência deste, atua um grupo de peritos sobre acessibilidade, formado em 1987, para estudar as maneiras de melhorar a acessibilidade integral do meio edificado.

É neste contexto que surge o “Conceito europeu de acessibilidade” que foi estabelecido em março de 1996, pela Comissão Central de Coordenação para a Promoção da Acessibilidade (Central Coordinating Commission for the Promotion of Accessibility). A acessibilidade é “a característica de um meio físico ou de um objeto que

permite a interação de todas as pessoas com esse meio físico ou objeto e a utilização destes de uma forma equilibrada, respeitadora e segura” (Aragall e EuCAN members, 2003).

Neste documento considera-se que a base fundamental da filosofia europeia para a acessibilidade é o reconhecimento, a aceitação e a promoção - em todos os níveis da sociedade - dos direitos de todos os seres humanos, incluindo as pessoas com limitações de atividade, num contexto assegurado de altos padrões de saúde, de segurança, de conforto e de proteção ambiental.

Não obstante este trabalho institucional, persistem barreiras físicas e psicológicas à implementação de condições de acessibilidade universal em todos os sectores administrativos e económicos da sociedade derivadas, essencialmente, da falta de conhecimento e de informação. Há desconhecimento entre os diferentes decisores/atores em relação ao significado da acessibilidade universal e do que se precisa ser feito para cumprir as legislações nacionais ou o que pode ser feito, de uma forma voluntária, para melhorar as cidades, o lazer e os negócios.

Pretende-se com o presente artigo apresentar os atributos do *Design universal* nos espaços urbanos e noutros ambientes, nos edifícios e estabelecimentos, nos transportes, na informação e comunicação, nos serviços e produtos, para que sejam acessíveis e usáveis por todos os cidadãos contribuindo para potenciar a qualidade de vida de todos.

Os princípios do Design Universal

Paralelamente ao surgimento do conceito de “*Design Universal*” os investigadores do Centro para o *Design Universal* da Universidade Estadual da Carolina do Norte, Estados Unidos da América, desenvolvem um conjunto de princípios que norteiam a implementação prática do conceito:

1. Uso equitativo – deve proporcionar utilização idêntica ou equivalente a todos os utilizadores; evita ou impede a separação dos diferentes utilizadores; oferece condições de segurança, proteção e privacidade de forma igual a todos os usuários e torna o desenho atrativo a todos os utilizadores;
2. Uso Flexível – permite escolher a melhor forma de

utilização; facilita a precisão do utilizador e garante a adaptabilidade ao ritmo do utilizador;

3. Uso simples e intuitivo - fácil de compreender, independentemente da experiência do utilizador, dos seus conhecimentos, aptidões linguísticas ou nível de concentração;

4. Informação perceptível – fornece eficazmente ao utilizador a informação necessária, quaisquer que sejam as condições ambientais/físicas existentes ou as capacidades sensoriais do utilizador; utiliza diferentes maneiras (verbal, tátil, entre outras) para apresentar de forma redundante informação essencial; diferencia os elementos de forma a torná-los mais facilmente descritos e compatibiliza a informação com as diversas técnicas ou equipamentos utilizados por pessoas com limitações;

5. Tolerância ao erro – organiza os elementos de forma a minimizar riscos, eliminando os elementos perigosos; providencia características que possam suprir o erro humano; desencoraja as ações inconscientes em tarefas que exijam vigilância e garantia de alerta aos riscos e erros;

6. Esforço físico mínimo – utiliza o produto de forma eficaz e confortável com um mínimo de fadiga, garantindo uma posição neutra ao utilizador; minimiza ações repetitivas e de esforço continuado;

7. Dimensão e espaço de alcance e de utilização – corresponde ao espaço e dimensão adequada para o alcance, manuseamento e utilização, independentemente da estatura, mobilidade ou postura do utilizador e providencia espaços adequados para o uso de ajudas técnicas ou de assistência pessoal. (adaptado de Center for Universal Design, 1997).

Estes princípios devem, sistematicamente, ser incorporados na conceção de espaços urbanos e outros ambientes, edifícios e instalações, transportes, comunicação, tecnologias de informação, serviços e produtos, de forma a criar uma sociedade mais justa, em que todos têm o direito de participar e de ter segurança e bem-estar. São estes atributos que se pretendem implementar numa sociedade democrática.

Para a sua consideração, e perante a diversidade humana, é necessário compreender as características e capacidades do ser humano e das suas necessidades.

As pessoas não constituem um grupo homogéneo, devido ao facto de existirem indivíduos que possuem características próprias e específicas, influenciando assim a sua atitude perante os percursos, quer seja física ou psicologicamente (Cullen, 1993).

Há que atender às especificidades das pessoas com deficiência ou incapacidade que são aquelas que têm deficiência física, mental, intelectual ou sensorial, de longo prazo. Neste grupo de pessoas com mobilidade condicionada podem, também, ser incluídas pessoas com incapacidades temporárias, (ex. pessoas com canadianas), idosos, pessoas que carregam volumes grandes (ex. turistas), crianças, grávidas ou pessoas com estatura muito grande ou muito pequena. Todos detêm problemas no acesso a ambientes, produtos e serviços.

A consideração das dimensões do corpo humano (dados antropométricos) é pertinente, na medida que a partir destas é possível obter quais as alturas e larguras mínimas adequadas para o dimensionamento dos percursos acessíveis. Por exemplo, qualquer pessoa que não possua limitações de mobilidade ocupa uma largura de cerca de 0,60 metros, portanto os percursos deverão, no mínimo, possuir uma largura de 1,20 metros de espaço vital para permitir o cruzamento de duas pessoas.

O género, a idade e a condição física são de igual modo aspetos a ter em consideração no dimensionamento de um percurso acessível, uma vez que cada pessoa apresenta necessidades e capacidades diferentes de acessibilidade, devendo as infraestruturas pedonais serem projetadas em função dos peões que apresentem menor nível de habilidade.

Por vezes este tipo de peões possui equipamentos auxiliares: bengalas, andarilhos, cadeira de rodas ou ajuda de cães treinados, pelo que são necessárias dimensões apropriadas tendo em consideração este tipo de condicionalismos, sendo essencial garantir que os percursos sejam adaptados às necessidades específicas destas pessoas, de modo a melhorar sua mobilidade.

No caso dos idosos, a visibilidade e a audição vão diminuindo ao longo dos anos, pelo que é essencial dotar os espaços com materiais detentores de boa visibilidade, e com informação em texto ou figuras. No caso dos cegos e dos amblíopes a utilização de texto em Braille e de

pisos táteis com relevo e diferenciação cromática contribui, respetivamente, para orientar e identificar situações de alerta. Já as crianças, devido à estatura relativamente baixa, são pouco visíveis nos arruamentos, pelos condutores de veículos motorizados, como por exemplo, nas travessias pedonais, o que pode gerar situações de perigo, devendo estas zonas serem livres de obstáculos para possibilitar a visibilidade das mesmas.

Acessibilidade no espaço público ou de uso coletivo

Os espaços públicos ou de uso coletivo integram percursos pedonais que têm de ser dimensionados de acordo com os princípios do *Design Universal* para serem usufruídos por todo o cidadão.

Os percursos pedonais detêm um conjunto de infraestruturas que pode desempenhar um papel importante no desenvolvimento social, económico e cultural das populações para o qual estas são servidas. Nesse sentido são necessários meios adequados para satisfazer da melhor forma essa circulação, garantindo aos seus utilizadores acessibilidade, segurança, rapidez e comodidade.

Como parte constituinte do sistema pedonal, as infraestruturas pedonais dividem-se basicamente em três componentes principais (Seco, Macedo e Costa, 2008):

- Espaços reservados exclusivamente a peões (passeios e outras zonas pedonais);
- Travessias pedonais (atravessamentos da rede viária);
- Zonas de interface modal.

2.1. Espaços reservados exclusivamente a peões – passeios e outras zonas pedonais

Os peões, como usuários da via pública, necessitam de uma infraestrutura qualificada para dar resposta às suas necessidades diárias, uma vez que os passeios são vocacionados para a circulação de peões.

Enquanto locais usáveis por todo o tipo de pessoas, os passeios devem oferecer características específicas a cada usuário devendo ser mantidos em bom estado de conservação e dotados de atributos harmoniosos e estéticos. O seu dimensionamento deve-se ajustar às necessidades de todos, conforme referido anteriormente.

Os percursos pedonais com características de qualidade promovem a sua utilização, podendo desempenhar um

papel importante na interação social entre os cidadãos que utilizam esses espaços públicos, contribuindo para o convívio e a qualidade de vida.

Os problemas mais comuns nos passeios são: a sua inexistência, o seu estado de degradação, o seu subdimensionamento e uma inadequada colocação de mobiliário urbano. (Teles e Silva, 2010). Estes aspetos acabam por causar situações de desconforto e insegurança à circulação pedonal, prejudicando gravemente a mobilidade dos peões, sobretudo das pessoas com mobilidade reduzida.

Os passeios para serem acessíveis devem possuir uma relação funcional entre todos os elementos que o constituem, como por exemplo o mobiliário urbano, esplanadas de cafés, entre outros, pois quaisquer destes elementos que não tenha uma ocupação correta pode tornar-se um obstáculo intransponível para algumas pessoas. A disposição destes elementos deve ser adequada de forma a separar-se as diferentes funcionalidades de cada área disponível nos passeios (Aragall e EuCAN members, 2003).

As infraestruturas pedonais devem assegurar um espaço canal livre de obstáculos, idealmente superior a 1,80 m (Aragall e EuCAN members, 2003). O mobiliário urbano deve ser disposto numa faixa próxima da faixa de rodagem, onde se localizam candeeiros, sinais de trânsito, caixas de eletricidade, caixotes do lixo. Estes produtos também deve ter uma ergonomia adequada para não constituírem obstáculos às pessoas ou garantirem usabilidade por todos. Por exemplo, os bancos devem ter costas e abas para que o idoso consiga erguer-se quando sentado, as papeleiras e *mupis* devem ser perceptíveis pelos cegos através da bengala branca, os bebedouros devem ter espaço que permita a sua utilização por pessoas em cadeiras de rodas e não podem ser acionados com o pé.

Nos passeios, as inclinações longitudinais e transversais deverão ser suaves, para garantir a sua usabilidade por todas as pessoas, incluindo as pessoas que andam de cadeira de rodas.

Na faixa livre de obstáculos deve-se fazer uma escolha apropriada dos materiais de superfície (pavimentos lisos e antiderrapantes) que contribuem para a segurança, comodidade e estética.

2.2. Travessias pedonais

A travessia pedonal constitui um elemento do sistema pedonal que garante ao peão o atravessamento da faixa de rodagem do arruamento (passagem pedonal) e integra as zonas de transição dos passeios. A passagem pedonal é identificada, geralmente, por marcas horizontais presentes na faixa de rodagem, normalmente com a tipologia de “zebras”. Devem garantir conforto, acessibilidade universal e segurança.

Nas travessias pedonais devem construir-se rampas suaves na transição entre a faixa de rodagem e os passeios de forma a garantir o acesso a pessoas que andam de cadeira de rodas e facilitar a sua utilização por pais com carrinhos de bebé, e por turistas com *trolleys*. O lancil deve ser totalmente rebaixado. Considerando as especificidades das pessoas com deficiência visual (cegos e amblíopes), estas rampas devem ter revestimentos táteis, com diferenciação cromática, que permitam o alerta de perigo para que efetuem a travessia em segurança.

As travessias pedonais têm de ser adequadamente localizadas, do ponto de vista da segurança viária, e tomar em consideração, de uma forma equilibrada, as linhas de desejo dos peões.

Os critérios para a sua implementação dependem da localização, tipologia e instalação para a qual são concebidas, e estão também relacionados com as características da via e dos fluxos pedonais existentes. Se ocorrem baixos volumes de veículos motorizados podem não se formalizar travessias.

Para a sua adequada inserção no arruamento é imprescindível que se garanta que os peões e os condutores possam avistar-se reciprocamente, com o intuito de tomar a decisão correta em função da passagem de um ou do outro interveniente, garantindo assim as necessárias precauções. Esta visibilidade é fundamental quando se trata de crianças ou de pessoas em cadeiras de rodas, pois têm uma altura reduzida.

2.3. Zonas de interface modal

As interfaces modais são um dos elementos fundamentais da rede de transportes e devem garantir acessibilidade dos passageiros aos meios de transporte (ex. au-

tocarros, comboios, metro), sendo então necessário integrar estas nos percursos acessíveis, ou seja, no espaço urbano. Trata-se de “infraestruturas que têm como função promover e facilitar a ligação de utentes entre diferentes modos de transporte, preferencialmente a pé e apoiada ou não por meios mecânicos, podendo integrar espaços destinados a uso terciário e equipamentos de utilização coletiva” (CML, 2012:112).

A implantação de interfaces modais deverá respeitar um conjunto de critérios que garantam eficiência na articulação entre os vários modos de transporte, o fácil acesso pedonal ou a localização destas em locais de grande atração de utentes.

O tipo de interface modal mais usual é o de peão-transportes coletivo (sobretudo o autocarro).

Nas paragens de autocarro, a acessibilidade universal requer que as dimensões da zona de acesso aos veículos sejam adequadas, permitindo a sua entrada e saída de forma fácil por parte do passageiro, que o abrigo detenha espaços de manobra com dimensões apropriadas para as pessoas em cadeiras de rodas, que a altura do pavimento garanta capacidade das pessoas (ex. idosos) vencerem os desníveis entre a paragem e o veículo, e que estes permitam a utilização das rampas com inclinações suaves (ou outros dispositivos mecânicos existentes nos veículos), que tenha piso tátil e com diferenciação cromática na zona de abertura da porta de forma a garantir a orientação dos peões cegos ou amblíopes, que garanta informação acessível sobre as redes de transportes coletivos.

Contudo, a acessibilidade à paragem não está somente dependente do dimensionamento da própria paragem, é necessário considerar toda a sua envolvente, nomeadamente como se processa o seu acesso e de que forma é estabelecida a ligação desta com as restantes infraestruturas pedonais (passeios e travessias pedonais) que deverão ser acessíveis.

Os lugares de estacionamento para viaturas também constituem um exemplo de interface modal.

Os lugares de estacionamento acessíveis têm, geralmente, uma largura útil superior a 2,5 m e um comprimento útil superior a 5 m, e possuem uma faixa de acesso lateral que deve ter uma largura útil superior a 1 m.

Idealmente este percurso acessível deve estar ligado às infraestruturas pedonais através de uma rampa suave, que detenha faixas táteis ou com diferenciação cromática.

As boas práticas recomendam que estejam localizados no percurso acessível mais curto até à entrada/saída do edifício ou estabelecimento e devem ter limites demarcados por linhas pintadas no piso, em cor contrastante com a restante superfície. A eles está, também, associado um sinal horizontal com o símbolo internacional de acessibilidade, pintado no piso em cor contrastante com a da restante superfície e por um sinal vertical bem visível.

3. Sistemas de transporte acessíveis

Os sistemas de transportes devem garantir condições de acessibilidade universal para todos os cidadãos, incluindo os passageiros com mobilidade condicionada.

No entanto, no nosso quotidiano, constata-se que os sistemas de transportes apresentam um conjunto de barreiras à acessibilidade para todos na rede de transportes coletivos: na fase de preparação da viagem (ex. falta de informação online ou nas paragens), no acesso à rede pedonal (via pública) e nas interfaces (estações e paragens), no acesso ao veículo e dentro do veículo.

De acordo com Aragall e EuCAN members (2003) as necessidades diferenciadas dos passageiros devem ser consideradas na conceção de:

- Sistemas de informação e marcações;
- Infraestruturas;
- Material circulante/rolante;
- Atividades e serviços.

Um meio de transporte acessível (ex. autocarro) deve ser dotado de piso rebaixado, corrimãos adequados, ter assentos reservados às pessoas com deficiência, idosos e grávidas, e se for necessário devido a condicionantes urbanísticas, devem dispor de elevadores ou rampas mecânicas que permitam o acesso de cadeiras de rodas. Estas rampas devem ter uma inclinação máxima de 10 % para garantir autonomia às pessoas que andam de cadeiras de rodas.

Atualmente tem-se a perceção de que a acessibilidade dos terminais e paragens vai para além de aspetos urbanísticos e da qualidade dos veículos, relaciona-se com outras dimensões, nomeadamente, serviços de informa-

ção fornecida aos passageiros (informação escrita e sonora), sistemas inteligentes de orientação para cegos, bilheteiras acessíveis, outros equipamentos instalados no local (ex. pisos táteis), *design* de bancos e de abrigos.

As máquinas de bilhetes (bilheteiras) deviam ter um *design* acessível com uma altura aceitável dos botões para possibilitar o acesso a pessoas em cadeira de rodas ou pessoas pequenas, deter capacidade de diversificação de línguas, ter informação oral e escrita em Braille com instruções sobre os procedimentos a seguir pelas pessoas com deficiência visual.

4. Acessibilidade nos estabelecimentos e edifícios

A acessibilidade em estabelecimentos e edifícios implica que as instalações possuam determinadas características para o fácil acesso de todos.

Há um conjunto de aspetos que devem ser tidos em consideração na conceção dos espaços urbanísticos que garantam o acesso externo aos edifícios e estabelecimentos, na conceção arquitetónica e no *design* de produtos.

Na conceção dos espaços urbanísticos que garantam o acesso externo aos edifícios devem-se garantir as condições de acessibilidade referidas anteriormente para a via pública. Deve-se garantir estacionamento para pessoas com mobilidade condicionada no espaço público ou coletivo próximo da entrada/saída das instalações, ou na garagem do estabelecimento.

O acesso ao edifício deve ser preferencialmente de nível com o passeio existentes, ou havendo escadas externas ao edifício deve-se providenciar rampas com inclinações suaves, larguras adequadas, extensões curtas, alturas limitadas, pavimentos lisos e antiderrapantes, guardas corpos e corrimões adequados.

Por questões de equidade no uso, as pessoas com deficiência ou incapacidade devem entrar no edifício pela entrada principal. Não sendo possível, deve-se indicar, através de sinalética, a direção de uma entrada alternativa.

As portas de acesso ao edifício devem garantir operacionalidade para todos, terem tamanho adequado, serem idealmente abertas automaticamente, através de sensores. O átrio do lado exterior das portas deve ser horizontal e possibilitar a inscrição de uma zona de manobra, para uma rotação de 360° de uma cadeira de rodas.

Na conceção arquitetónica deve-se garantir condições de acessibilidade universal (horizontal e vertical) em todos os espaços dos edifícios.

Os *lobbies* de entrada devem ter tamanho apropriado para garantir manobrabilidade. Havendo uma receção, a altura do balcão deve ser pequena para garantir baixo esforço físico a todos os cidadãos, o espaço deve garantir iluminação geral e focalizada no balcão ou em bancos de descanso.

Os corredores internos devem ter larguras apropriadas, serem idealmente nivelados, terem pavimentos lisos e antiderrapantes com contrastes táteis e cromáticos, e garantir manobrabilidade. Nas escadas interiores também se deve atender às dimensões dos degraus, largura da escada, patamares de chegada, patamares de saída, patamares intermédios, pavimentos, faixas táteis com diferenciação cromática, guarda corpos e corrimões. Nas rampas interiores deve-se atender à largura e inclinação, patamares de chegada, patamares de saída, patamares intermédios, pavimentos antiderrapantes, faixas táteis com diferenciação cromática, guarda corpos e corrimões.

Havendo diferenciação de nível dos diferentes pisos, deve-se prover o edifício com elevadores ou plataformas elevatórias que garantam previamente manobrabilidade no patamar, tamanho adequado do equipamento, altura dos controlos para haver alcance por parte das pessoas. Os elevadores devem estar equipados com informação visual, sonora e tátil.

As casas de banho adaptadas devem ser em número suficiente, terem tamanhos adequados para garantir manobrabilidade por parte de uma pessoa em cadeira de rodas, terem equipamentos acessíveis.

No acesso a instalações especiais (ex. salas de reuniões, piscinas, equipamentos desportivos) deve-se garantir percursos com as características referidas anteriormente.

É fundamental a existência de mecanismos de gestão de urgências como o acesso assistido e meios de evacuação.

Nos edifícios o *design* universal de produtos também é fundamental. Seguidamente listam-se exemplos de boas práticas.

Para pessoas com deficiência visual deve-se garantir

perceção/visibilidade da sinalização informativa, através de materiais táteis e livros em Braille e informação em texto com tamanho adequado e contraste cromático, respetivamente.

Para as pessoas com deficiência auditiva pode-se prover produtos auxiliares. Por exemplo, muitos aparelhos auditivos podem ser comandados por radiação infravermelha ou [...] por amplificador de circuito de indução.

Para as pessoas que andem em cadeira de rodas os interruptores de luz e fichas elétricas devem ter uma altura de alcance e um tamanho adequados, e terem diferenciação cromática. As mesas nos restaurantes devem ter altura adequada para a inserção parcial da cadeira de rodas. Nos teatros ou salas de seminários, devem-se considerar lugares de espectadores em cadeira de rodas. Geralmente as legislações dos diferentes países apresentam considerações especiais para serem atendidas em intervenções de reabilitação urbana e em edifícios específico ou espaços de interesse especial.

5. Informação e Comunicação

A acessibilidade à informação deve atender às especificidades das pessoas com deficiência auditiva, com deficiência visual, com dificuldades de aprendizagem, com estatura muito grande ou pequena, das pessoas acompanhadas por um animal de serviço, das pessoas com asma-alergia, das pessoas com doença de longa duração (ex. diabetes).

Deve existir sinalização e orientação que identifique e direcione as pessoas para os locais ou empreendimentos destinatários, ou no próprio interior das instalações, por exemplo, a indicação de instalações sanitárias acessíveis. É geralmente utilizado o símbolo internacional de acessibilidade que consiste numa figura estilizada de uma pessoa em cadeira de rodas.

A sinalização, de forma a assegurar a legibilidade, deve estar localizada de modo a ser facilmente vista, lida e entendida, por uma pessoa a pé. Deve ter uma superfície antirreflexo, possuir caracteres e símbolos com cores que contrastem com o fundo e proporcionem o adequado entendimento da mensagem.

Os *websites* da *internet* e os serviços associados às tecnologias de informação e comunicação têm potencia-

do o acesso à informação de todos os cidadãos e devem atender às especificidades destes para garantir a sua compreensão.

Por exemplo, os cegos para apreenderem a informação escrita ou gráfica dada *online*, o software tem de permitir que esta seja acompanhada com a descrição do seu conteúdo. Os amblíopes podem proceder à ampliação dos conteúdos ou intensificar contrastes cromáticos.

6. Serviços e produtos associados

O meio edificado, os transportes e as tecnologias de informação e comunicação, incluindo a *internet*, são elementos fundamentais para a acessibilidade dos serviços, mas não suficientes. É necessário incorporar condições de acessibilidade nos seguintes produtos e serviços:

- material informático e sistemas operativos;
- serviços e equipamentos de televisão digital;
- serviços de telefonia e equipamento terminal conexo;
- ivros eletrónicos;
- erminais *self-service*, incluindo as caixas multibanco (usualmente designadas com a sigla ATM - Automated Teller Machine), as máquinas de emissão de bilhetes e de *check-in*;
- comércio eletrónico;
- serviços bancários;
- serviços de transporte de passageiros, incluindo o transporte aéreo, o transporte ferroviário, por autocarro e marítimo;
- serviços de hotelaria e restauração (adaptado de Comissão Europeia (2015)).

Os profissionais intervenientes na prestação de serviços, no âmbito das suas funções, deverão ser capazes de compreender as necessidades especiais das pessoas com mobilidade reduzida, desencadear diálogo com este tipo de clientes, bem como prestar apoio na orientação, na mobilidade, na comunicação e na utilização de ajudas técnicas.

Considerações finais

O *design* universal deve incorporar-se, definitivamente, no desenho urbano das cidades e dos territórios, na arquitetura dos edifícios, nos sistemas de transporte, na informação e comunicação, nos serviços e produtos, como uma estratégia que tem a ver diretamente com as po-

líticas de promoção da qualidade de vida de todos os cidadãos e da inclusão social. Uma cidade “acessível” segundo os novos padrões, garante equidade, segurança e conforto para a totalidade dos seus habitantes, contribuindo para estilos de vida mais saudáveis.

Efetivamente esta temática surge aliada ao conceito de “equidade social” que está associado a valores de justiça e solidariedade, à igualdade de oportunidades no acesso a bens e serviços, ao acesso e gestão da informação, à participação de diferentes grupos na tomada de decisões, incluindo as pessoas com deficiência, em processos de governança (Pinto e Rosa, 2016).

Os espaços públicos ou de uso coletivo acessíveis contribuem para o direito à participação na sociedade por parte de todos os cidadãos e também favorecem o encontro e o convívio, aspetos fundamentais para o bem-estar e a felicidade. A acessibilidade universal é, atualmente, encarada como um critério objetivo de qualidade, devendo desencadear oportunidades de qualificação do meio edificado.

No *design* universal e acessibilidade para todos, intervm engenheiros, urbanistas, arquitetos paisagistas, designers de produtos, arquitetos, designers de interiores, técnicos de informação e comunicação, designers de comunicação, entre outros. Todos estes profissionais devem ter formação académica e/ou profissional em *design* universal, que surge como um domínio transversal às respetivas disciplinas.

A transdisciplinaridade tem vindo a ser entendida como uma abordagem científica que visa a unidade do conhecimento e que estimula uma nova compreensão da realidade articulando elementos que passam entre, além e através das disciplinas.

De acordo com a Carta da Transdisciplinaridade, desenvolvida no I Congresso Mundial de Transdisciplinaridade, realizado na Arrábida (Portugal), em 1994, com a colaboração do Centro Internacional de Investigação e de Estudos Transdisciplinares (*Centre International de Recherches et d'Études transdisciplinaires*) e o apoio da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) a “Transdisciplinaridade não procura a dominação de várias disciplinas, mas a abertura de todas as disciplinas ao que as atravessa e as ultrapassa.” (dos Santos, 1995).

No âmbito do *design* universal e da acessibilidade para todos, há necessidade de intensificar a formação de redes de conhecimento, de forma a potenciar a conectividade de campos de saberes, assumindo-se que as disciplinas são abertas, ou seja, não detêm fronteiras. Cada disciplina colabora para um saber comum, o mais completo possível, sem transformar o seu conjunto em uma única disciplina.

Esta abordagem exige, então, uma cooperação constante entre profissionais e uma coordenação entre as disciplinas com o objetivo de transcendê-las, para se conseguir obter um resultado comum de todos os sistemas disciplinares, num único domínio linguístico.

Mas vai para além da cooperação entre profissionais, pois o conhecimento tem de ser enriquecido com a colaboração dos diferentes grupos de cidadãos que requerem necessidades específicas de mobilidade.

O planeamento, projeto e implementação de soluções técnicas acessíveis requer uma disponibilidade total dos profissionais para agir e interagir com diferentes entidades e atores, e flexibilidade para ajustar conceitos, objetivos e estratégias considerando os pontos de vista dos

agentes e a diversidade humana.

Nestes processos, para garantir a usabilidade dos espaços, serviços e produtos é imprescindível uma participação ativa da população que contribua para o acompanhamento e consensualização das propostas apresentadas. Valoriza-se, assim, o conhecimento construído socialmente.

Surge, então, uma aliança entre o mundo académico/profissional e a sociedade, que é participante ativa na abordagem do Design universal, contribuindo para o desenvolvimento eficaz de soluções técnicas e comunicacionais.

Finalmente, há que aumentar a consciência do público em geral, dos decisores institucionais, empresários e profissionais em particular, de que as condições de acessibilidade universal conduzem à fruição dos benefícios por parte da totalidade das pessoas que utilizam os espaços e serviços e não somente pelas que têm deficiência ou incapacidade.

Os técnicos e os decisores empresariais deverão incorporar a natureza transdisciplinar do *design* universal na sua cultura de trabalho e tomada de decisão.

Referências bibliográficas

- Aragall, F. e EuCAN members (2003). *The European concept for accessibility*, Publisher: ECA. Consultado em 28/01/2016 em http://www.ub.edu/escult/Water/N05/eca_full.pdf.
- C.M.L. (2012). *Regulamento do Plano Diretor Municipal de Lisboa*. Lisboa: Câmara Municipal de Lisboa (CM-Lisboa). Consultado em 10/01/2017 em: http://www.cm-lisboa.pt/fileadmin/VIVER/Urbanismo/urbanismo/planeamento/pdm/AF_REGULAMENTO_PDM_Lx.pdf
- Center for Universal Design. (1997). *The principles of universal design*, Version 2.0. Raleigh: North Carolina State University, Center for Universal Design. USA. [Documento preparado por Connell, B. R.; Jones, M.; Mace, R.; Mueller, J.; Mullick, A.; Ostroff, E.; Sanford, J.; Steinfeld, E.; Story, M. e Vanderheiden, G.]. Consultado em 16/01/2017 em http://www.ncsu.edu/www/ncsu/design/sod/5/cud/about_ud/udprinciplestext.htm.
- Coleman, R.; Lebbon, C.; Clarkson, J.; Keates, S. (2003). From margins to mainstream. In J. Clarkson, R. Coleman, S. Keates, C. Lebbon (eds.). *Inclusive Design: Design for the whole population* (pp. 1-25). London: Springer-Verlag.
- Comissão Europeia (2015). *European Accessibility Act*. Proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States as regards the accessibility requirements for products and services. Brussels, 2.12.2015 COM(2015) 615 final.
- Cullen, G. (1993). *Paisagem urbana (Macedo e Correia, Trad.)*. Lisboa: Edições 70. (obra originalmente publicada em 1961).
- dos SANTOS, R. (1995). Transdisciplinaridade. *Cadernos de Educação*, Lisboa: Instituto Piaget, 8, pp. 7-9, 23 nov.
- Pinto, S.; Rosa, M. (2016). Equidade social na acessibilidade aos espaços escolares. In *I Congresso Internacional Interdisciplinarity in Social and Human Science*, CIEO, Universidade do Algarve, Faro, 5 a 6 de maio.
- Seco, A.; Macedo, J.; Costa, A. (2008). *Manual de Planeamento da Acessibilidades e da Gestão Viária: Os Peões* (Vol. VIII). Porto: Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N), Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território.
- Teles, P.; Silva, P. (2010). *Manual de Orientações Técnicas em matéria de Acessibilidade e Mobilidade no Âmbito dos Planos Local e Municipal de Portimão*. Portimão: Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade (ICVM).

Fernanda Dueire Costa¹
Cláudia Ribeiro de Almeida²
Ana Isabel Martins³

Recebido: 01-03-2017 | Aprovado: 12-03-2017

DOI: <https://doi.org/10.23882/OM06-2017-04-03>

TURISMO ACESSÍVEL

Boas práticas, desenvolvimento e desafios na Região do Algarve

Resumo: Atualmente o turismo representa uma das principais atividades económicas mundiais. Com isso cresce a preocupação em desenvolver destinos turísticos mais acessíveis para que todos os públicos dele possam usufruir. Considerando a importância da Região do Algarve para o turismo de Portugal, esta investigação foi desenvolvida com o objetivo de perceber se, de facto, a Região do Algarve tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência. Para chegar a esse objetivo, a estratégia de investigação adotada foi o estudo de caso, onde se procurou descrever a Região do Algarve e as suas características com enfoque na oferta turística acessível. Para tanto foi realizada uma pesquisa de carácter qualitativo, onde os dados recolhidos foram efetuados através de entrevistas com questionários semiestruturados. Os principais resultados demonstram que a região do Algarve ainda está dando os primeiros passos para se desenvolver como um destino acessível.

Palavras-chave: Acessibilidade, pessoas com deficiência, turismo acessível, Algarve.

ACCESSIBLE TOURISM

Good practices, current development and challenges of this activity in the Algarve Region

Abstract: Nowadays tourism represents one of the world's main economic activities. In this context, grows the concern to develop more accessible tourist destinations so that everyone can enjoy all their benefits. Therefore, considering the importance of Algarve Region to Portugal Tourism, this research intended to understand if, in fact, the Algarve region may increase and/or adapt his tourist offer for people with disabilities. To achieve this goal, the research methodology applied was a case study, aiming to describe the Algarve Region and its features with a focus on accessible tourism. A qualitative research, where the data were collected through interviews with semi-structured questionnaires, was conducted; the research sample included five tourism institutions and a disabled tourist. The research main results shows that the Algarve Region is still taking his first steps to develop himself as an accessible destination.

Keywords: Accessibility, disabled people, accessible tourism, Algarve.

¹ **Mestre em Direção e Gestão Hoteleira pela Universidade do Algarve (Portugal)**
(fernandadueire@hotmail.com)

² **Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve (Portugal)**
Doutorada em Turismo pela Universidade de Aveiro (calmeida@ualg.pt)

³ **Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve (Portugal)**
Doutorada em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade do Algarve (aimartin@ualg.pt)

INTRODUÇÃO

Dada a importância cada vez maior do turismo, tanto a nível económico como a nível social, e da sua capacidade para gerar riquezas e desenvolver regiões, torna-se imperativo que todas as pessoas tenham acesso à experiência turística. Isto conduz a perspetivas mais abrangentes sobre o turismo, com o aparecimento de conceitos como os de turismo acessível e turismo inclusivo (Araújo, 2009).

O tema da acessibilidade no turismo começa a ganhar destaque e pode ser uma oportunidade de negócio para as empresas deste setor. Como disse o Secretário-Geral da Organização Mundial de Turismo (OMT), Taleb Rifai: “a acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável”. Acima de tudo, temos que começar a compreender que o turismo acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência, mas sim todos que um dia possam vir a dele precisar (Turismo de Portugal, 2012).

Considera-se acessibilidade um conjunto de características do ambiente edificado que permitem a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais (Simões, 2011). Isto significa que o turismo acessível deve criar as condições necessárias para que pessoas com algum tipo de deficiência possam usufruir dos serviços turísticos e ter uma boa experiência, sem que se sintam excluídos ou inseguros.

Para esclarecer melhor este assunto, em 2008, foi escrito no artigo 1º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência que “as pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual e sensorial, as quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir a sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas” (Teles *et al.*, 2007). Ou seja, falar de deficiência não se trata apenas das deficiências motoras, mas abrange também o nível sensorial e mental. Segundo dados do Relatório Mundial sobre a Deficiência publicado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) pode concluir-se que, existiam cerca de mil milhões de pessoas com deficiência no mundo, o que equivale a aproximadamente a 15% da população mundial com alguma incapacidade física,

mental ou sensorial (WHO & The World Bank, 2011). Além disso, dentro do turismo, a Rede Europeia para o Turismo Acessível (ENAT) estima que, atualmente, existem cerca de 127 milhões de europeus com alguma necessidade específica durante a sua viagem turística (Gouveia *et al.*, 2013).

O aumento dos estudos sobre o turismo acessível contribui para a globalização do turismo, impondo novas atitudes e um conjunto de ações que permitam a democratização da atividade, tornando-a possível para todos os cidadãos. A Organização Mundial do Turismo (OMT) declarou, em 1980, o turismo como um “direito fundamental e um veículo chave para o desenvolvimento, alertando, para a realidade social desse fenómeno” (Carvalho, 2015, p.79). Sendo assim, este tipo de turismo obriga, por parte da oferta, à eliminação de barreiras, tanto arquitetónicas como doutro tipo, resultando na criação de infraestruturas que serão utilizadas tanto pelos visitantes como pelos residentes. É também importante destacar que as deficiências são características que não só surgem ao nascer, podendo surgir ao longo do tempo ou até mesmo durante a velhice (Ferreira, 2013).

Em Portugal, este tipo de turismo começou a ser valorizado recentemente devido a novas leis e medidas específicas que contribuíram para o seu desenvolvimento. Especificamente na Região do Algarve, o turismo acessível poderá contribuir de várias maneiras para aumentar o número de turistas, como também para a diminuição do fenómeno da sazonalidade, principalmente em relação aos clientes reformados, os quais têm disponibilidade para viajar em todas as épocas do ano, o que resulta em uma procura mais dispersa (Carvalho, 2015).

O investimento no novo nicho de mercado dos turistas com deficiência poderá ter um efeito multiplicador pois, normalmente, este tipo de turista não viaja só, contribuindo para aumentar o número de clientes em função dos acompanhantes. Outro fator importante é que esse nicho de mercado costuma ter mais dias prolongados de estada, de forma a compensar o transtorno da deslocação, tornando-se um ponto positivo para os destinos turísticos. De acordo com Carvalho (2015), a fidelidade desse público é bastante elevada, por ser difícil encontrar locais que ofereçam bons serviços e atendam às

condições especiais que esse público requer.

Portanto, essa circunstância motiva a criação de ofertas turísticas acessíveis de qualidade, com o intuito de aumentar a competitividade da região em relação a outros destinos turísticos que ainda não possuem políticas e práticas nessa área.

Levando em consideração o conjunto de fatores acima citados, que influenciam a escolha do tema “turismo acessível”, foi identificado o seguinte objetivo geral de investigação: Perceber se, de facto, a Região do Algarve tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência. Como objetivos específicos, podemos destacar os seguintes: compreender as características associadas ao conceito de turismo acessível; analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiência no âmbito regional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado; identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve; e discutir as oportunidades e os desafios sobre o desenvolvimento da marca turismo acessível no Algarve.

Podemos concluir que esta pesquisa surge com a necessidade de avaliar o estado real da oferta turística acessível na Região do Algarve, possibilitando futuras adaptações para atingir o rótulo de destino turístico acessível.

1. TURISMO ACESSÍVEL – CONTEXTUALIZAÇÃO

Durante décadas, o turismo passou por um contínuo crescimento e diversificação, até se tornar num dos setores económicos que crescem com maior rapidez no mundo. Desta forma, a OMT, vem enfatizar a necessidade de tornar a acessibilidade uma prática mais enraizada no setor, por forma a democratizar o turismo (OMT, 2011).

Entre as várias definições na área do turismo, é fundamental identificar as características e a composição da expressão “Turismo Acessível”, que começou a ser desenvolvida nos anos oitenta, pela OMT, que na Declaração de Manila reconheceu o turismo como um direito fundamental e o principal meio para o desenvolvimento humano, tendo incentivado nos estados membros a regulamentação dos serviços turísticos e destacado os aspe-

tos mais importantes da acessibilidade no turismo, sendo este hoje reconhecido como um direito, tanto a nível nacional como internacional, que contribui para uma sociedade mais inclusiva (Ferreira, 2013).

No final dos anos oitenta, surge outro termo para fazer referência ao turismo para pessoas com deficiência, o “turismo para todos”, definido como o conjunto de atividades orientadas para o turismo e lazer para todas as pessoas, independentemente do seu grau de capacidade ou incapacidade (Dominguez, 2008).

Segundo Casas (2004), na década seguinte, a OMT verificou que pouco avanço foi feito em relação ao tema. Em 1999, a OMT, na Assembleia Geral realizada em Santiago do Chile, aprovou o Código Mundial de Ética do Turismo, o qual teve como objetivo desenvolver o turismo de forma sustentável e acessível a todo tipo de pessoas em viagem ou lazer. Neste documento foram adotados vários princípios, entre eles a promoção dos valores éticos comuns à humanidade, tais como o espírito de tolerância e o respeito pelas diversas crenças religiosas, morais e filosóficas, considerados fundamentais para a existência de um turismo responsável.

Em 2005, a resolução “Accessible Tourism for All” (OMT, 2005), realizada em Dakar, considerou um novo conceito de Turismo Acessível dirigido a “todas as pessoas que, devido ao meio ambiente que se encontram, sofrem de uma limitação ao nível da capacidade de se deslocar e que necessitam de atendimento especial durante as viagens, no alojamento e outros serviços turísticos” (Alexandre, 2012, p.33).

Com o apoio da Comissão Europeia (CE), em 2006 foi criada a ENAT, projeto da iniciativa de nove organizações defensoras conjuntas em seis Estados-Membros. Para o ex-diretor da ENAT, Ambrose, existia a necessidade da UE de adotar e implementar um mapa para o turismo acessível, uma vez que os serviços de turismo não eram adequados nem consistentes em termos de acessibilidade (Nunes, 2011).

Para Devile et al (2012) o conceito de “Turismo Acessível”, também designado de “Turismo para Todos”, reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orien-

tadas para gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.

Em Portugal, a Associação de Turismo Acessível - Um Acesso para Todos (APTTA), afirma que o turismo acessível é uma forma de turismo que leva ao acesso fácil e autónomo de todas as pessoas – inclusive das que têm a sua mobilidade condicionada – a todo o tipo de bens, serviços ou produtos característicos do turismo (Nunes, 2011).

Devile (2009:39) reconhece que “grande parte das pessoas com algum tipo de incapacidade encontra inúmeras dificuldades no acesso às atividades turísticas, nomeadamente pela existência de barreiras nos diferentes componentes do produto turístico, o que parece denotar alguma falta de atenção por parte dos agentes do sector do turismo e, do mesmo modo, algum desinteresse do ponto de vista da investigação académica”.

Podemos afirmar que o turismo acessível, através de processos de colaboração entre seus diversos *stakeholders*, apresenta uma oferta de produtos, serviços e ambientes baseados no conceito do *Design Universal* – de forma a eliminar ou diminuir todos os tipos de barreiras físicas, humanas ou de informação – permitindo às pessoas com qualquer tipo de necessidades especiais, assim como aos seus acompanhantes, a prática da atividade turística de uma forma equitativa, digna e segura, sempre orientada para a máxima independência (Carvalho, 2015).

A promoção desse tipo de turismo não é de exclusiva competência das autoridades públicas, devendo o seu investimento ser, também, uma iniciativa dos agentes económicos do setor (operadores turísticos, agências de viagens, fornecedores de transportes, alojamento ou gestores dos recursos turísticos) a quem compete confirmar que o turismo para todos é uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva (Turismo de Portugal, 2012).

Tal como se pode verificar na publicação do Instituto Nacional para a Reabilitação (INR), I.P. sobre “Turismo Acessível em Portugal: lei, oportunidades económicas, informação” de 2010, o turismo acessível é um nicho de mercado que surge como boa oportunidade de negócio quando analisado numa perspectiva econó-

mica. Mas é também um “bem social e um direito que acaba por trabalhar e melhorar o Turismo dito comum, ao apropriar-se do produto turístico, e de todos os elementos que o moldam” (INR, 2010).

2. DESTINO TURÍSTICO ACESSÍVEL

Um destino turístico é classificado como acessível quando as suas instalações, infraestruturas e transportes atendem as necessidades das pessoas com deficiência (PcD). Como tal, um destino turístico deve cumprir aos requisitos mínimos de acessibilidade, para facilitar a mobilidade do turista de forma independente como também cumprir as leis de acessibilidade (Turismo de Portugal, 2012).

Para que um destino turístico tenha potencial para se tornar acessível é fundamental que aposte na qualidade, fornecendo as condições adequadas de acessibilidade e investindo na formação dos seus profissionais e na diferenciação dos serviços prestados (Devile, 2009).

A promoção da cultura de acessibilidade é relevante para desenvolver e promover um destino turístico acessível, mostrado na melhoria da qualidade de vida da população local e na melhoria da experiência dos seus visitantes (Devile *et al*, 2012).

Estudos realizados nesta área tendem a demonstrar que para as PcD, as barreiras encontradas no destino vão muito mais além da acessibilidade no alojamento. A acessibilidade deve ser transversal a todos os componentes do produto turístico, isto é, a acessibilidade física dos outros serviços importantes para a satisfação das necessidades desses turistas, como equipamentos de apoio e assistência médica. Outro aspeto, é a atenção que se deve dar à informação proporcionada a este público, na fase da preparação da viagem, dando especial atenção às fontes de informação e aos profissionais responsáveis pelas reservas e aconselhamento dos consumidores.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa teve por base uma abordagem qualitativa, que compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados (Neves, 1996), constituindo um meio para explorar e en-

tender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano (Creswell, 2010).

Este tipo de investigação não estabelece a definição de critérios rígidos para seleção dos entrevistados, no entanto, a amostragem deve ser baseada na escolha de pessoas que compartilhem características relacionadas com a questão de pesquisa, dando prioridade àqueles sujeitos que possuam as informações e experiências que se deseja conhecer, a fim de maximizar a profundidade e a riqueza da interação dos dados para a elucidar (Minayo, 1994).

Para a nossa investigação foram selecionados cinco *stakeholders* chave no universo do setor turístico, que nos ajudaram a perceber a realidade do turismo acessível no Algarve (Quadro 1).

As entrevistas foram realizadas durante os meses de maio e junho de 2016, tendo tido como suporte um guião de perguntas semiestruturadas que procuravam recolher informação que fosse ao encontro dos objetivos específicos do trabalho (Quadro 2), assim como os vários conceitos teóricos recolhidos ao longo do processo

Pessoas entrevistadas	GRUPO 1 - Entidades
Entrevistado A	ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
Entrevistado B	RTA - Região de Turismo do Algarve
Entrevistado C	Rotatur Operadores Turísticos
Entrevistado D	AHETA – Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve
Entrevistado E	CCDR – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento do Algarve

Quadro 1. Lista dos Entrevistados

Objetivos Específicos	Questionário
Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiência a âmbito regional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado.	1. Tem conhecimento da existência de programas/projetos específicos voltados para o turismo acessível no Algarve? Se sim, quais? 2. Quais tipos de ações de promoção considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?
Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve	3. Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve? 4. Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência? 5. Existe a lei em Portugal (DL 163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, via pública e edifícios habitacionais, você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?
Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve	6. Para si, é relevante criar a marca <i>Algarve Acessível</i>? Porquê? 7. Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo? 8. Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência a escolher a Região do Algarve para passar as férias?

Quadro 2. Guião de perguntas baseado nos objetivos da pesquisa

de revisão de literatura. Com estas entrevistas procurou-se aferir a realidade do turismo acessível no Algarve e entender o que se pensa ser o seu futuro. Todas as entrevistas foram sujeitas a uma análise de conteúdo.

4. ESTUDO DE CASO - O ALGARVE EN-QUANTO DESTINO TURÍSTICO ACESSÍVEL

Esta seção tem como objetivo a apresentação de iniciativas relacionadas com o turismo acessível na Região do Algarve. Pretende-se com esta exposição conhecer o estado real de uma parte do território nacional tendo sempre em linha de consideração e de comparação os contributos oferecidos pelos autores expostos na revisão da literatura. Desta forma, apresentando a realidade da região será possível comparar, as opiniões e a realidade de vários grupos de atores de extrema importância na área do turismo do Algarve.

4.1 Iniciativas relacionadas com o turismo acessível no Algarve

O turismo acessível está inscrito nas agendas da política de turismo a nível europeu, nacional e regional e constitui um significativo contributo para a competitividade e a sustentabilidade do negócio turístico. Do ponto de vista regional é de salientar o Plano de Marketing Estratégico para o Turismo do Algarve, 2015-2018 (Região de Turismo do Algarve, 2014) que aponta o turismo acessível como um dos segmentos a desenvolver, uma vez que é importante para a região, principalmente para combater a sazonalidade. A este adicionamos ainda o Plano de Mobilidade Sustentável de Faro (PMS), desenvolvido em 2007 (resultado de um protocolo estabelecido entre a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), a Câmara Municipal de Faro (CMF) e a Universidade do Algarve, e que visa a análise da mobilidade nas três freguesias do concelho (Sé, São Pedro e Montenegro) de modo a avaliar de que forma se pode melhorar a qualidade de vida dos munícipes, por via da implementação de ações que conduzam a formas de mobilidade sustentáveis no interior da cidade (tais como andar a pé ou de bicicleta), recorrendo a modos de transporte que sejam compatíveis com o crescimento económico e permitam a coesão social e a proteção do ambiente (Guerreiro et al, 2008).

Desde 2014 tem vindo a ser desencadeado pela CMF o Plano de Mobilidade e Transportes (PMT) para o concelho, o qual visa estabelecer a estratégia global de intervenção em matéria de organização das acessibilidades e gestão da mobilidade, definindo um conjunto de ações e medidas que contribuem para a implementação e promoção de um modelo de mobilidade mais sustentável, compatível com o desenvolvimento económico, indutor de uma maior coesão social e orientado para a proteção do ambiente e para a eficiência energética.

A empresa municipal Inframoura - Empresa de Infraestruturas de Vilamoura é responsável pela gestão do espaço urbano e pela construção e manutenção de componentes de infraestrutura pública na área geográfica de Vilamoura. Tem recebido diversos prémios como, por exemplo, o Prémio de Regeneração Urbana nos Espaços Públicos SIL2013, da Fundação AIP.

Outro município que vem investindo em tornar a sua infraestrutura pública acessível é São Brás de Alportel com o Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade, cujo objetivo principal é desenvolver soluções integradas de acessibilidade para todos, logo desde o seu conceito inicial. Este projeto visa: (I) criar um instrumento de gestão da acessibilidade para o aumento da qualidade de vida dos cidadãos; (II) ser um instrumento metodológico com utilidade social, técnica e política, com vista a otimizar os recursos utilizados pelas autarquias e/ou os seus serviços técnicos; (III) possibilitar programar, executar e avaliar as ações nas edificações integradas no espaço público, de acordo com a metodologia *Design for All*, contribuindo para a inclusão social de todos os cidadãos; e (IV) permitir o cumprimento do DL 163/2006 de 8 de Agosto.

Um programa que poderá ajudar no desenvolvimento do turismo acessível no Algarve é o Programa Operacional do Algarve - O CRESC Algarve 2020 que tem por objetivo mobilizar a região para um desenvolvimento equilibrado, afirmando o Algarve como uma região mais competitiva, mais resiliente, empreendedora e sustentável reforçada com base na valorização do conhecimento.

Em relação a informação turística, o site *Tripaccessible*, visa dar resposta às necessidades de turismo a pessoas com mobilidade condicionada, sejam elas idosas,

portadoras de deficiência, ou grupos de pessoas/ famílias em que exista um ou mais membros com alguma destas condicionantes. Procura-se dar as informações detalhadas de cada local, com fotografias e textos, de modo a que cada um possa avaliar se pode ser utilizador do local. O responsável pela análise dos alojamentos, transportes, praias e atividades foi o mentor do projeto, o Engenheiro Filipe Nascimento.

Em relação a novos projetos voltados para o desporto, a Associação de Turismo do Algarve (ATA) encontra-se a desenvolver o projeto *Algarve Golf4All* com o principal objetivo de promover o Algarve como um destino turístico totalmente acessível para jogadores de golfe de todas as idades e com diferentes capacidades/ limitações. A ATA conta com a parceria da *European Disabled Golfers Association* (EDGA). Para assinalar o início deste projeto, foi criada a competição “EDGA Algarve Open” que reuniu os principais golfistas europeus que apresentam algum tipo de limitação. A campanha é também dirigida para golfistas de diferentes níveis, desde os principiantes amadores aos profissionais (Região de Turismo do Algarve, s.d).

4.2 Análise do turismo acessível no Algarve

Face à importância que assume, nos últimos anos, o Algarve tem vindo a dar os primeiros passos rumo a ser um destino turístico mais acessível. No entanto, e para que isto se concretize, é necessário desenvolver a cultura da acessibilidade universal, onde a população local se encontra envolvida em um objetivo comum que é tornar a região acessível para todos. O caminho para se tornar um destino acessível pode variar, dependendo das necessidades de cada local. Porém, uma forma eficiente de o fazer é olhar para outros locais que já são considerados acessíveis, como é o caso de Lousã que foi o primeiro destino de turismo acessível de Portugal, desenvolvendo um plano de ação, onde serão descritas as atividades, a duração das etapas, o prazo de realização de cada uma delas, bem como o seu custo total.

Ao ter em conta todas as boas práticas internacionais do turismo acessível é possível afirmar que muitas delas poderiam ser aplicadas no Algarve, como é o caso do conceito de “*Design for All*” que tem por objetivo fazer

com que as administrações garantam a acessibilidade no meio edificado através dos seus procedimentos internos, permitindo às administrações centrais, regionais e locais uma melhor integração.

Trata-se de um conceito que se estende para além das questões de acessibilidade dos edifícios, tornando-se parte integrante de políticas e de planeamento de todos os aspetos da vida em sociedade. Nesse sentido, o documento “Turismo acessível para todos, recomendações da OMT”, realizado pela OMT (2013), faz recomendações dos requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos devem cumprir.

Em relação às informações turísticas, os sites existentes procuram dar informações detalhadas de cada local, com fotografias e textos, de modo a que cada um possa avaliar se pode ser utilizador do local ou não. Porém, as avaliações são feitas unicamente na ótica de alguém que se desloca em cadeira de rodas, avaliação que muitas vezes não coincide com a avaliação que uma pessoa portadora de outra deficiência faria, não existindo igualmente, em geral, nenhum tipo de avaliação técnica sobre o local. Para que o *TripAcessible* abranja todos os tipos de deficiência seria importante a parceria do *site* com o Turismo do Algarve e com outras instituições ligadas ao turismo, socorrendo-se de equipas avaliadoras de profissionais da área incluindo pessoas com deficiência para garantir uma avaliação mais fiel e detalhada do tipo de serviço que esses estabelecimentos turísticos oferecem.

Alguns concelhos do Algarve como Vilamoura, Portimão, São Brás do Alportel e Vila Real de Santo António começaram já a desenvolver projetos voltados para a mobilidade urbana e infraestruturas acessíveis para todos. Caso esses projetos abrangessem a região do Algarve por inteiro ou, pelo menos, as principais cidades turística isto seria um grande avanço.

Em Portugal, a adaptação de edifícios é contemplada no Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto que, vindo substituir o Decreto-Lei 123/97 de 22 de maio, prevendo a adaptação do edificado até 2017, mas abrindo exceções, pois tem-se em consideração a difícil ou mesmo impossível tarefa de se adaptar todo o edificado, tendo em conta, principalmente, a época e as condições da sua construção, bem como outros aspetos tais como o seu

valor estético e histórico.

O concelho de Faro onde está localizado o aeroporto deveria ter uma preocupação maior em relação à infraestrutura urbana e aos serviços, pois é o primeiro contacto do turista com a região. O aeroporto de Faro oferece um serviço personalizado de assistência aos passageiros com mobilidade reduzida chamado *MyWay*. Em relação aos transportes públicos, o PMT já está a ser desenvolvido no Concelho de Faro.

Como o Algarve é um destino de sol e mar, as praias são os seus principais atrativos, por isso conta com o Projeto Nacional Praia Acessível- Praia para Todos, onde já foram classificadas 204 praias acessíveis, das 569 existentes. Porém, só será possível usufruir das praias acessíveis se todos os outros equipamentos turísticos estiverem também adaptados.

No que respeita aos empreendimentos hoteleiros, constata-se que ainda há uma carência de hotéis que se preocupam em oferecer um serviço de qualidade voltado para todos os públicos; na verdade, poucos hotéis, como o Riverside, oferecem esse tipo de serviço. Assim, podemos perceber que ainda falta muito a ser feito para que o Algarve seja reconhecido como um destino de facto acessível.

5. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

De forma a sistematizar os dados obtidos no decorrer das entrevistas, apresentamos a seguir um conjunto de quadros que resultam da análise de conteúdo realizada e do seu cruzamento com os vários objetivos específicos delineados (Quadro 3, 4 e 5).

CONCLUSÃO

Reconhecer um destino turístico como sendo acessível implica que qualquer pessoa, independentemente da condição física ou condição de mobilidade, possa aceder à oferta existente, nomeadamente a serviços e infraestruturas, sem condicionalismos, pois o turismo é um direito de todos e para todos. Qualquer pessoa com mobilidade condicionada deve conseguir aceder ao que está à disposição de qualquer outro turista, sendo, por isso, a acessibilidade um aspeto fundamental para que um destino seja atrativo e competitivo.

O resultado desta análise demonstra que o Algarve

ainda está dando os primeiros passos para ser tornar um destino turístico acessível. Já estão a ser desenvolvidos alguns projetos voltados para essa temática, como foi o caso, do Plano de Mobilidade Sustentável de Faro no Concelho de Faro, onde o Plano de Mobilidade e Transportes, tem por objetivo garantir a acessibilidade oferecida pelo sistema de transportes; o programa “Turismo Acessível na Europa e em Portugal - pistas e desafios para a região do Algarve” realizado pela ENAT, que procurou fazer um enquadramento nacional das iniciativas em curso que representam um exemplo de boas práticas empresariais inovadoras em turismo acessível; do “Plano de Regeneração Urbana” de Vilamoura; do Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade em São Brás de Alportel, chamando “Projeto S. Brás Acessível”, uma ferramenta de gestão da acessibilidade que permite alcançar um aumento da qualidade de vida para todos os cidadãos; assim como do *site* de informações turísticas *Tripaccessible*, iniciativa de um portador de cadeira de rodas em fornecer informações turísticas sobre sua ótica de consumidor, e por fim, do Projeto Algarve *Golf4All*, que tem em vista promover o Algarve como um destino turístico totalmente inclusivo para jogadores de golfe.

O Turismo do Algarve já possui atualmente planos para desenvolver novos programas voltados para a formação de profissionais e para promover uma área piloto que possa servir de exemplo para outras zonas da Região, provando assim que a região ainda tem um grande potencial a ser desenvolvido. É consensual entre os entrevistados que o desenvolvimento do turismo acessível e sénior na região, é um dos principais meios para diminuir os problemas da sazonalidade e que, por isso, precisa ser analisado, desenvolvido e divulgado. Ora, a concepção de um destino acessível e a sua divulgação junto do mercado-alvo pode ser conseguida através de uma estratégia de *marketing* bem delimitada. Contudo, por enquanto, esse tipo de turismo ainda é muito pouco divulgado, nomeadamente no que respeita às também informações disponíveis *online*, apesar do Turismo do Algarve falar da importância de se fazer um levantamento de toda a oferta turística acessível do Algarve, para conseguir assim realizar uma promoção adequada.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2 - Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiência a nível nacional a fim de verificar quais programas que estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado		
Questões	Considerações dos entrevistados	Organização que representam
Questão 1 - Tem conhecimento da existência de programas/ projetos específicos voltados para o turismo acessível? Se sim, quais?	“Interessa em desenvolver projetos ligados ao turismo!”.	ACAPO
	“O principal problema é encontrar parceiros dispostos a tornar as ideias em realidade”.	
	“Já houve mobilização de algumas autarquias, porém muitos não deram continuidade”.	RTA
	“Criação de um Plano Piloto”.	
	“Criou uma marca dedicada a este segmento chamada “Algarve Accessible”.	Rotatur
	“Não tem conhecimento da existência de programas específicos voltados para o turismo acessível”.	AHETA
	“São os responsáveis por aprovar os projetos que se candidatam aos fundos comunitários”.	CCDR
Questão 2 - Quais tipos de ação promocional considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?	“A nível hoteleiro em termos de legislação, não há muitas obrigações além de um quarto, o que na perspectiva de dinamizar o turismo acessível é irrelevante”.	ACAPO
	“Para atrair esse nicho de mercado é necessário criar condições para isso”.	
	“Para colocar o plano de ação em prática é necessário fazer um levantamento de todas as ofertas turísticas e realizar um diagnóstico do que já existe na Região”.	RTA
	“É preciso usar os recursos e os canais promocionais já existentes e incluir a acessibilidade como um complemento transversal a todos os segmentos/ mercados”.	Rotatur
	“Ações promocionais devem ser feitas de forma direcionada, principalmente através das associações”.	AHETA
	“Ferramentas de promoção usadas para esse nicho de mercado são as mesmas do que para qualquer outra”.	CCDR

Quadro 3. Resumo das respostas relativas ao objetivo específico 1

OBJETIVO ESPECÍFICO 2 - Identificar a situação atual do turismo acessível no Algarve		
Questões	Considerações dos entrevistados	Organização que representam
Questão 1: Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve?	“As principais barreiras enfrentadas é quando não estão acompanhados”. “Até os <i>sites</i> das próprias entidades ligadas ao turismo não estão adaptados”.	ACAPO
	“Seria necessário promover um estudo em forma de inquérito aos visitantes, para sabermos os principais problemas enfrentados por eles”.	RTA
	“Temos praia mas não temos alojamento”.	Rotatur
	“A região já tem tomado algumas medidas para diminuir as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência física, e uma delas é nos transportes”.	AHETA
	“É da parte das entidades públicas responsáveis e câmaras municipais, a criação de condições de acesso de infraestrutura”.	CCDR
Questão 2: Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?	“As pessoas não sabem adequar a comunicação, não sabem auxiliar e orientar, sendo um dos maiores problemas dos invisuais dentro de uma unidade hoteleira”.	ACAPO
	“Formação profissional, a sensibilização dos profissionais é a chave para o bom atendimento”.	RTA
	“Existe uma enorme falta de formação, mas pior ainda, é a falta de sensibilidade e civismo”.	Rotatur
	“Os profissionais estão preparados para oferecer serviços de qualidade, principalmente através das grandes escolas de hotelaria da Região”.	AHETA
	“Tem ocorrido grandes melhoras nos serviços prestados”.	CCDR
Questão 3: Existe uma lei em Portugal (DL163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, vias públicas e edifícios habitacionais. Acha que essa lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?	“Como todas as pessoas uns são mais informados do que as outras”.	ACAPO
	“Não sabe de que forma essa fiscalização é feita”.	RTA
	“Que existe fiscalização e que todos cumprem a lei, porém embora cumpram os requisitos legais, ainda precisam ir além”.	AHETA
	“Os projetos só podem ser aprovados se tiverem um determinado número de unidades com a possibilidade das pessoas terem acessibilidade”.	CCDR

Quadro 4 - Resumo das respostas relativas ao *objetivo específico 2*

OBJETIVO ESPECÍFICO 3- Discutir as oportunidades e os desafios sobre o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve?		
Questões	Considerações dos entrevistados	Organização que representam
Questão 1: Para si, é relevante criar a marca <i>Algarve Acessível</i> ? Porquê?	“Uma forma mais fácil de divulgar a região”.	ACAPO
	“De fato se criar uma marca de destino acessível será uma forma de valorizar e atrair turistas para a Região”.	RTA
	“Não creio que precisemos criar uma marca, precisamos sim, é de criar acessibilidade”.	Rotatur
	“Seguir o exemplo das regiões que foram classificadas como zonas de turismo acessível, que fizeram algum esforço e investimentos em determinadas áreas”.	AHETA
	“O caminho que estamos fazendo agora é adaptar os equipamentos hoteleiros da região, isso para nós é fundamental”.	CCDR
Questão 2: Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo?	“Não tenho conhecimento”.	ACAPO
	“Não tenho certeza, acho que no âmbito do Portugal 2020, teve algumas reuniões para oferecer e apoios aos profissionais do turismo”.	RTA
	“Não, financiamento não”.	Rotatur
	“Para essa área especificamente não”.	AHETA
	“Nós apoiamos através de fundos comunitários candidaturas para qualificação de equipamentos hoteleiros”.	CCDR
Questão 3: Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias?	” Do ponto de vista das atividades que o Algarve oferece para atrair esse tipo de turistas não são muitas”.	ACAPO
	“Sugere realizar pesquisas com esses turistas para verificar suas motivações para vir ao Algarve”.	RTA
	“O Algarve tem todas estas valências (umas mais desenvolvidas que outras), contudo, que não se verifica para o turismo acessível”.	Rotatur
	“Mercado das pessoas com deficiência, é um mercado que vem aumento o número de pessoas, por está associado também a longevidade”.	AHETA
	“Os motivos para escolher a Região do Algarve para passar férias são exatamente os mesmos que qualquer outra pessoa que vem”.	CCDR

Quadro 5. Resumo das respostas relativas ao *objetivo específico 3*

Em relação às principais barreiras que impedem os turistas com deficiência de usufruírem deste destino turístico, encontram-se a falta de civismo e de reconhecimento da sociedade acerca das suas necessidades, das insuficiências das infraestruturas públicas, bem como as carências ao nível da formação especializada dos profissionais de turismo, aspetos esses que ainda são os principais problemas que os impedem muitas vezes de vir ao Algarve.

O atual Decreto-Lei 163/2006, trata das obrigações referentes aos espaços públicos em relação as regras de acessibilidade, porém, o seu cumprimento ainda não é suficiente para suprir todas as necessidades das pessoas com deficiência, principalmente em relação aos empreendimentos hoteleiros que não possuem nenhuma lei específica que os obrigue a ir mais além. Até as próprias câmaras municipais, que são responsáveis pela fiscalização do seu cumprimento, ainda não fizeram elas próprias as adaptações necessárias. Notou-se também, na nossa pesquisa, que poucas pessoas possuem conhecimento sobre as leis voltadas para a acessibilidade.

Em relação a relevância de se criar a marca Algarve Acessível, pode concluir-se que nos destinos vai-se sentir a necessidade de os adaptarem naturalmente para acompanhar as fortes demandas de uma população europeia cada vez mais idosa, as quais são também uma grande oportunidade de negócio. Todavia, é importante estudar as principais motivações que levam uma pessoa com deficiência a escolher um lugar específico para passar as férias, para assim entender de que forma o Algarve poderá atender às suas necessidades pessoais, o que levará a um aumento, quer da procura turística efetiva, quer da procura turística potencial.

Pode-se concluir que os objetivos específicos propostos por esta investigação foram alcançados pois esta conseguiu dar a conhecer a potencialidade do turismo para pessoas com deficiência a nível regional e também verificar quais os programas que estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado, o que permitirá

entender os esforços que estão a ser feitos para tornar o Algarve num destino mais acessível. Foi identificada a atual situação do turismo acessível no Algarve, através da análise das principais barreiras enfrentadas, da preparação dos profissionais de turismo para lidar com este público, bem como o cumprimento das leis relacionadas com acessibilidade. E foram, por fim, discutidos os desafios e as oportunidades ligadas com o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve, nomeadamente quanto à criação da marca Algarve Acessível, aos programas de financiamento que constituem formas de incentivo para os empresários do turismo e às motivações que levam o turista com deficiência a escolher o Algarve para passar as férias.

A partir das entrevistas e da pesquisa bibliográfica sobre o tema, foi possível verificar que a Região do Algarve, está interessada em aumentar cada vez mais a oferta turística acessível. Ao longo dos anos, o Turismo de Portugal junto ao INR, têm vindo a desenvolver várias boas práticas voltadas para a área de acessibilidade. Podemos referir, como exemplo, que em 2016 a Organização Mundial do Turismo propôs para tema do Dia Mundial do Turismo, o *Tourism for All*. De acordo com esse tema, o Turismo de Portugal lançou a Semana do Turismo entre 23 de setembro e 1 de outubro, no sentido de levar a todo o país esta preocupação de promover o turismo para todos. Segundo o Turismo de Portugal, este é um programa que vai atuar na melhoria do produto, com linhas de apoio à criação de acessibilidades em estabelecimentos hoteleiros e em espaços públicos, mas também através da divulgação de boas práticas de acessibilidade e na divulgação e promoção junto do turista, através de um canal *online* dedicado ao turismo acessível, alojado no visitportugal.com (AMBITUR, 2016). Espera-se que o vasto programa de iniciativas especialmente preparado para esta semana tenha consolidado um novo entusiasmo sobre o rumo que o turismo acessível poderá vir a tomar daqui em diante.

Referências bibliográficas

- Alexandre, D. (2012). *O Turismo para Todos na oferta hoteleira de Lisboa: um custo ou um investimento*. (Tese de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- AMBITUR. (2016). Turismo de Portugal apresenta Programa “Portuguese Tourism All for All” amanhã. Consultado em 20 de agosto 2016. Disponível em <http://www.ambitur.pt/turismo-de-portugal-apresenta-programa-portuguese-tourism-all-for-all-amanha/>
- Araújo, L.C.D. (2009). *Perspectivas de inclusão e acessibilidade para o turismo de aventuras*. (Monografia de graduação). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais.
- Carvalho, I. (2015). *O Turismo Acessível: Estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa*. (Tese de doutoramento). Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Casas, J. (2004). *Lazer sem fronteiras - Guia de turismo adaptado para pessoas com deficiência* (pp. 19-32). Salamanca: Projecto CAMI.
- Costa, F.D. (2016). *Turismo acessível: Boas práticas, desenvolvimento e desafios na Região do Algarve*. (Tese de mestrado). Faro: Universidade do Algarve.
- Creswell, J.W.W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto* (2.ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Deville, E.L. (2009). O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. In *Turismo Acessível. Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 39-46.
- Deville, E.L.; Garcia, A.; Carvalho, F.; Neves, J. (2012). *Turismo Acessível em Portugal – Estudo de casos de boas práticas*. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 17/18, 626-638.
- Dominguez, T. (2008). *Marketing Turístico para personas con discapacidad, el producto turístico accesible*. (Tese de doutoramento). Vigo: Universidad de Vigo.
- Ferreira, A. (2013). *Turismo Acessível: Oportunidades, desenvolvimento e desafios*. (Tese de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Gouveia, et al (2013). *Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa - Área Operacional Fiscalização de Particulares e Desafios Transversais*. Vol.5. Lisboa
- Guerreiro, J. (coord.), Teixeira, V., Rosa, M., & Gameiro, C. (2008). *Plano de Mobilidade Sustentável: Relatório de Propostas*. Faro: Agência Portuguesa do Ambiente.
- INR - Instituto Nacional para a Reabilitação. (2010). *Turismo Acessível em Portugal: Lei, oportunidades económicas, informação*. Lisboa/Cascais: INR.
- Minayo, M.C. S. (1994). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Mobilidade e Planeamento do Território, Lda (2014). *Plano de Mobilidade e Transportes*. Fase I: Estudos de Caracterização e Diagnóstico. Consultado em 25 de julho 2016. Disponível em http://pmtfaro.mobilidadept.com/gallery/pmt_faro_fase%20i_.pdf
- Neves, J. L. (1996). Pesquisa qualitativa: características, uso e possibilidades. *Caderno de pesquisa em administração*, São Paulo, 6(3).
- Nunes, C. (2011). *Turismo Acessível: O caso da Lousã*. (Tese de mestrado). Coimbra: Universidade de Coimbra.
- OMT - Organização Mundial do Turismo. (2005). *Accessible Tourism for All*. Consultado a 14 junho 2016. Disponível em http://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-2.pdf
- OMT - Organização Mundial do Turismo. (2011). *UNWTO and partners to promote accessible tourism for all*. Consultado a 14 de junho 2016. Disponível em <http://www2.unwto.org/es/node/32699>
- OMT - Organização Mundial do Turismo (2013). *Turismo Acessível para Todos: Recomendações da OMT, 20ª Assembleia Geral – Victoria Falls – Zâmbia/Zimbabwe, 24-29 Ago 2013*. Tradução livre do Turismo de Portugal, IP. Consultado em 20 de maio 2016 Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Recomenda%C3%A7%C3%B5es%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf>

- Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade (2011). *Projeto São Brás Acessível*. Consultado em 10 de agosto de 2016. Disponível em <http://www.cm-sbras.pt/pt/899/plano-municipal-de-promocao-de-acessibilidade-%E2%80%93-projeto-s-bras-acessivel.aspx>
- Região de Turismo do Algarve (2014). *Plano de Marketing Estratégico para o Turismo do Algarve 2015-2018*. Algarve.
- Região de Turismo do Algarve. (2015). *Guia de Turismo de Natureza no Algarve*. Algarve.
- Simões, J. (2011). Acessibilidade – Um direito de cidadania. In *Autonomia e acessibilidade: Fazer uma cidade para todos*, Encontro Internacional, Lisboa: Centro de Reuniões da Fil/ Parque das Nações/ Câmara Municipal de Lisboa/Grafismo, Lda.
- Teles, P., Pereira, C., & Silva, P. (coord.) (2007). *Acessibilidade e mobilidade para todos: Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de Agosto*. Lisboa: S Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.
- Turismo de Portugal e ENAT (2014). *Relatório Técnico - Turismo Acessível: Reuniões Técnicas Lisboa e Algarve*. Portugal
- Turismo de Portugal (s.d). *Turismo Acessível: boas práticas e tendências*. Consultado de 20 de junho 2016. Disponível em <http://www.turismoportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Pages/turismo-acessivel-boas-praticas-novas-tendencias.aspx>
- Turismo de Portugal (2012). *Guia de boas práticas de acessibilidade na hotelaria*. Lisboa: Ministério da Economia e do Emprego.
- WHO & The World Bank 2011. *World Report on Disability*. Consultado em 14 de junho 2016. Disponível em http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/

ACESSIBILIDADES NO ALOJAMENTO TURÍSTICO ALGARVIO

Um longo caminho ainda a percorrer

Resumo: A presente investigação, que visou a obtenção do grau de mestre em Gerontologia Social, propôs-se recolher elementos sobre a oferta turística na região algarvia para a população com necessidades especiais. Nesse sentido, recolheram-se dados junto de empreendimentos turísticos, mediante a aplicação de um questionário on-line e de uma entrevista a um diretor de um empreendimento turístico que apresenta características particularmente adequadas ao acolhimento deste público. Relacionaram-se então os empreendimentos turísticos, consoante a sua tipologia, classificação, antiguidade e acessibilidade, com os serviços de apoio e recursos que oferecem aos turistas nacionais ou internacionais que os procuram.

A partir dos dados obtidos, foi possível traçar uma panorâmica global dos turistas que visitam a região e que se enquadram neste público-alvo, constatando-se várias fragilidades e indefinições no que respeita à própria atribuição da designação de empreendimento turístico acessível, assim como uma generalizada pouca sensibilização à importância da formação no domínio do turismo acessível.

Palavras-chave: Turismo acessível, turista com necessidades especiais, acessibilidades, empreendimentos turísticos, Algarve.

ACCESSIBILITIES IN THE ALGARVE ACCOMMODATION

A long way that still needs to be overcome

Abstract: This research, conducted to obtain a Master's Degree in Social Gerontology, aims to collect information about the tourism offer for disabled people in the Algarve region. In this sense, data were collected from tourism enterprises, through the application of an online questionnaire and through an interview with a director of a touristic enterprise that presents special characteristics appropriate to this public. The tourism enterprises, according their typology, classification, antiquity and accessibility, were then related with the support services and with the resources they offer to the national or international tourists who seek them.

From the data, it was possible to obtain a global overview of the tourists who visit this region of Portugal and that fit this target audience; the research showed also several fragilities and uncertainties regarding the very attribution of the designation of accessible touristic enterprise and outlined a generalized little awareness about the importance of staff training in the accessible tourism domain.

Keywords: Accessible tourism, disabled tourist, accessibility, touristic enterprises, Algarve.

¹ Assistente Editorial da OMNIA – Revista Interdisciplinar de Ciências e Artes (Portugal)

Licenciada em Turismo e mestre em Gerontologia Social pela Universidade do Algarve (rute.ralha.simoes@gmail.com)

Introdução

Nos dias de hoje, em sociedades desenvolvidas, está a ser eticamente inaceitável que certos indivíduos sejam discriminados, particularmente os mais vulneráveis que, em consequência disso, maiores dificuldades têm em defender-se. Boavida (2012) defende que o conceito de acessibilidade resulta desta circunstância; no entanto, a sua definição continua a ser difícil e algo subjetiva pois é uma realidade com múltiplas dimensões.

A ideia de “turismo para todos” deriva desta conceção que corresponde a uma “modalidade de turismo inclusivo na qual todas as pessoas, independentemente da idade, género, capacidades físicas, psíquicas ou sensoriais ou *background* cultural, gostos e preferências, possam participar, usufruir ou desfrutar de produtos e turísticos, em destinos acessíveis para todos” (Boavida, 2012, pp. 24-25).

De acordo com a Organização Mundial de Turismo (OMT) a atividade turística é um bem social que é fundamental que esteja ao alcance de todos os cidadãos sem excluir nenhum grupo da população. Com base neste pressuposto, realizámos uma investigação, no âmbito de uma dissertação de mestrado em Gerontologia Social na Universidade do Algarve (Ralha-Simões, 2016), que se propôs conhecer um pouco melhor as particularidades da oferta turística da região algarvia destinada aos seniores e aos turistas que apresentam alguma necessidade especial (Calçada, 2009; Cavaco, 2009).

A OMT refere que as pessoas com deficiência, em qualquer faixa etária, são uma parte importante da população mundial, constituindo assim um segmento emergente a considerar na procura da oferta turística. Isto é tanto mais importante quanto este cliente é na prática um multiciente pois raramente a sua procura da oferta turística é individualizada, uma vez que cada pessoa com deficiência ou com alguma necessidade especial tende a deslocar-se com um ou mais acompanhantes.

Esta população tem necessidades particulares a que é preciso saber dar resposta, nomeadamente ao nível dos acessos do alojamento. Ora, a capacidade das entidades turísticas para o fazer adequadamente ajudará certamente a melhorar a sua imagem para um certo destino. Além disso, esta procura, frequentemente de carácter não sazonal, gera habitualmente maior receita do que a média das ofertas turísticas convencionais (Figueiredo, Pedro e Cachadinha, 2010, 2011).

O usufruto do turismo é atualmente uma parte integrante do estilo de vida de grande parte da sociedade e as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais não são diferentes relativamente a isto. Por conseguinte, esta população, que inclui muitos idosos, é um segmento cada vez mais importante da procura turística. De facto, permite incentivar os negócios da indústria turística de modo a diversificarem destinos e produtos, melhorando assim novas estratégias de desenvolvimento do turismo.

De acordo com a OMS, no seu *Relatório Mundial sobre a Deficiência*, mais de um bilião de pessoas no mundo apresentam algum tipo de deficiência, ou seja, cerca de 15% da população mundial, sendo que, de entre elas, por volta de 200 milhões apresentam mesmo dificuldades consideráveis a este nível as quais têm um impacto significativo nos seus modos de funcionamento, se comparados com indivíduos que não apresentam qualquer problema particular. Por outro lado, até 2030, prevê-se também que cerca de 20% da população terá uma idade superior a 65 anos (WHO, 2011).

Refira-se ainda que a própria noção do que deve ser o turismo acessível reconhece que todas as pessoas deverão poder usar os equipamentos e serviços turísticos, mesmo que seja necessário proceder a algumas adequações (Dewille, 2010).

O aprofundamento desta temática é tanto mais importante quanto o turismo acessível - ou seja um turismo para todos independentemente da sua idade, estatuto, condição social, género ou situação de saúde - é uma realidade que infelizmente ainda depende muito das boas vontades e da criatividade dos envolvidos na atividade turística, constatando-se ainda atualmente enormes carências ao nível do cumprimento da legislação já existente sobre o assunto, quer no que se refere às acessibilidades arquitetónicas dos próprios empreendimentos turísticos (ET) quer ao nível da envolvimento dos locais onde estes estão integrados.

Com esse objetivo, na presente investigação, recolheram-se elementos sobre a adequação da oferta turística de qualidade para esta população junto de empreendimentos turísticos da região algarvia, por via da aplicação de um questionário *on-line* e de uma entrevista a um diretor de um empreendimento turístico que apresenta características adequadas ao acolhimento de turistas seniores e com mobilidade reduzida.

Foi assim possível relacionar os empreendimentos turísticos consoante a sua tipologia, classificação, antiguidade e acessibilidade com os respetivos serviços de apoio e recursos que proporcionam aos turistas nacionais e/ou estrangeiros, tendo merecido um particular destaque a importância atribuída, nomeadamente, à animação sociocultural e à formação específica em turismo acessível.

Objetivos e questões de pesquisa

A pesquisa teve um carácter essencialmente exploratório, estabelecendo como meta principal contribuir para conhecer melhor o turismo acessível no contexto da hotelaria na região algarvia. Para tal socorreu-se de uma metodologia de tipo descritivo que inclui elementos qualitativos e quantitativos pois, como referem Brewer e Hunter (1989), tal opção permite abordar problemas de pesquisa complexos e multideterminados. Na verdade, os elementos quantitativos que procuram caracterizar a amostra com base em parâmetros objetiváveis, fundamentam-se na convicção de que a frequência do aparecimento de certos elementos pode transmitir-nos informações significativas essenciais no pôr à prova as principais questões de pesquisa.

As opções metodológicas tomadas procuraram que a fundamentação teórica conduzisse a uma identificação da informação pertinente, utilizando uma técnica quantitativa de recolha de dados - o inquérito por questionário - para clarificar as vantagens e os inconvenientes, no caso particular da oferta turística atualmente proporcionada em empreendimentos turísticos na região algarvia (Fortin, 1999).

Teve-se como principal objetivo sistematizar a informação sobre os empreendimentos turísticos cujas acessibilidades permitem um bom acesso aos turistas com necessidades especiais, nomeadamente identificando diversas atividades que lhes disponibilizam, como as de animação, sejam elas ou não direcionadas especificamente para estes turistas.

Para concretizar esses objetivos enunciaram-se algumas questões, que estruturaram todo o percurso investigativo:

Será que os empreendimentos turísticos da região algarvia recebem um número significativo destes turistas nacionais ou estrangeiros?

Será que os empreendimentos turísticos identificados na base de dados do Turismo de Portugal como tendo acessibilidades, a nível de apoios e de infraestruturas próprias dispõem realmente de condições adequadas para as necessidades particulares do turista sénior e/ou com necessidades especiais?

3. Será que os empreendimentos turísticos que consideram que têm acessibilidades dispõem também de apoios e de programas específicos adequados, nomeadamente ao nível da animação turística?

4. Será que os empreendimentos turísticos estão sensibilizados para a importância deste público-alvo e dispõem de atividades próprias e de colaboradores com formação em turismo acessível?

Principais etapas da investigação

A investigação passou por várias etapas que permitiram criar um estudo assente em informações variadas para validar e complementar informação (fig. 1)

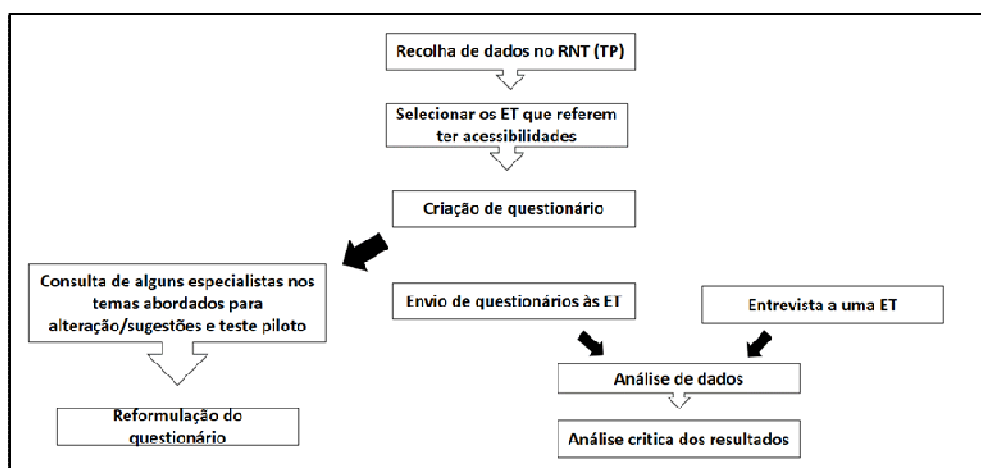


Figura 1 – Recolha de dados (Fonte: Elaboração própria)

Como se ilustra na tabela 1, a seguir, o processo inicial passou pela pesquisa no sítio da *internet* do Registo Nacional de Turismo (RNT) do Turismo de Portugal, inventariando os empreendimento turísticos que dizem ter acessibilidades na região algarvia com as suas respetivas tipologias identificadas (Turismo de Portugal, 2015a, 2015b).

Tipologia dos ET	N.º de ET	% dos ET que referem ter acessibilidades
Hotéis (3, 4 e 5 *)	123	74,8%
Hotel Apartamento (3, 4 e 5 *)	69	71%
Aldeamento Turístico (3, 4 e 5 *)	31	48,4%
Apartamentos Turísticos (3, 4 e 5 *)	129	30,2%
Total	352	60%

Tabela 1 – Percentagem de ET no Algarve que referem ter acessibilidades
(Fonte: Elaboração própria)

Foi elaborado um mapa da região algarvia para se poder identificar melhor quais os concelhos que com maior frequência albergam empreendimentos turísticos que dizem ter acessibilidades (fig.2).

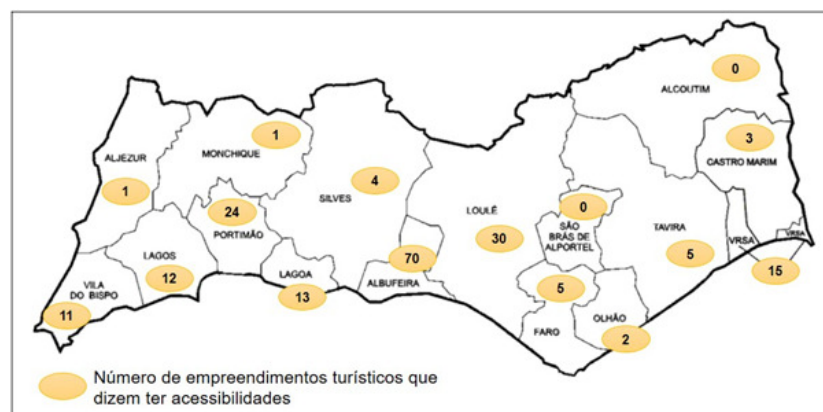


Figura 2 – Empreendimentos Turísticos no Algarve que referem ter acessibilidades
(Fonte: Elaboração própria a partir das bases de dados do Turismo de Portugal)

Os empreendimentos turísticos da região algarvia que referem ter acessibilidades receberam um questionário *on-line* sobre esta temática. Com efeito, no estudo, foi inquirida a totalidade de hotéis, hotéis-apartamentos, apartamentos turísticos e aldeamentos turístico de 3, 4 e 5 estrelas desta região que dizem ter acessibilidades (ou seja 195 empreendimentos). Pretende-se assim que caracterizassem a oferta turística disponibilizada a este público e os principais recursos e serviços de apoio que lhe fornece. Posteriormente, essa informação foi complementada com uma entrevista a um responsável de um empreendimento reconhecido pelas suas boas práticas em termos de acessibilidades. Trata-se de um empreendimento com apartamentos turísticos no concelho de Lagoa, relativamente recente e de uma dimensão apreciável, quando comparado com a capacidade dos empreendimentos que responderam ao questionário *on-line*.

Os dados recolhidos pela aplicação do questionário permitem constatar que 50% das respostas foram fornecidas por hotéis (16) e 31,3% por hotéis -apartamento (10), tendo sido as restantes dadas por 3 aldeamentos e por 3 empreendimentos que especificaram “apartamentos turísticos” na opção “Outro”; registou-se assim, em cada uma destas duas últimas categorias – “Apartamentos Turísticos” e “Outro” –, 9,4% das respostas, em qualquer um dos casos.

No que concerne à identificação da classificação dos ET que constituem a amostra verifica-se que 53,1% são ET de 4*, havendo um número aproximadamente igual de ET de 3* (25%) e 5* (21,9%) com estas características que respondem ao questionário.

É curioso constatar a prevalência dos empreendimentos que dizem ter acessibilidades no conjunto dos existentes na região algarvia, pois são sobretudo os hotéis e hotéis-apartamentos que, no seu entender, cumprem estas condições (Tabela 1)

O questionário, a preencher, *on-line*, foi enviado para os empreendimentos turísticos que haviam sido identificados no RNT do Turismo de Portugal. O questionário encontra-se organizado em quatro blocos específicos, correspondendo cada conjunto de perguntas a certas unidades de informação bem precisas, designadamente:

Bloco 1 – Informação e caracterização dos empreendimentos turísticos;

Bloco 2 – Informação sobre os turistas;

Bloco 3 – Informação sobre a oferta de serviços

Bloco 4 – Turismo acessível

A fim de aprofundar a informação obtida pelo questionário, foi igualmente levada a cabo uma entrevista semiestruturada para fornecer uma visão complementar à obtida mediante a aplicação do questionário, de modo a ilustrar de forma um pouco mais detalhada a realidade com que poderemos vir a contar nesta região. O guião desta entrevista incluiu tópicos a elaborar junto do entrevistado que correspondiam aos conjuntos de perguntas do questionário.

Procedimento

Recorreu-se à análise de documentos da base de dados do Registo Nacional de Turismo (RNT) do Turismo de Portugal (TP), previamente à elaboração e aperfeiçoamento do questionário, que foi depois administrado *on-line* junto dos 195 ET da região algarvia, que se autorreferenciam como sendo acessíveis, designadamente Hotéis, Hotéis-Apartamento, Aldeamentos Turísticos e Apartamentos Turísticos com as categorias de 3, 4 e 5 estrelas.

A respetiva formulação deste questionário foi pilotada recorrendo a individualidades ligadas a estas questões do turismo sénior/turismo acessível que proporcionaram sugestões relevantes, dando origem a alterações antes da sua formulação final, prévia à administração junto da totalidade dos referidos ET algarvios. Daí resultou um instrumento com 34 tópicos, articulados essencialmente de modo a permitirem realçar os vetores turismo sénior/acessível e animação sociocultural, sendo tal opção metodológica assente na convicção de que seria uma via particularmente pertinente para a obtenção da informação considerada mais relevante para equacionar as relações que se podem evidenciar na problemática em estudo.

Procurou-se também, a fim de complementar esta informação de uma maneira mais aprofundada, obter alguns outros elementos sobre a realidade aqui focada, mediante a realização de uma entrevista junto de um responsável por um ET da região algarvia particularmente paradigmático em termos de boas práticas no que concerne às acessibilidades. Com esse objetivo, foi elaborado o respetivo guião e foram levadas a cabo todas as diligências pessoais e institucionais para tornar possível a sua concretização, uma vez que se considerou que poderia ser um importante apontamento para ilustrar de modo qualitativo as questões em análise.

A fim de equacionar o problema em estudo, averiguando a pertinência das questões a investigar, começou-se por identificar, mediante a consulta da já referida base de dados no sítio do TP, quais os ET que, em todos os concelhos da região algarvia, seguiam qualquer uma das seguintes tipologias: hotéis, hotéis-apartamento, aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos, identificando as situações em que está referenciado que cada um deles dispõe de acessibilidades.

Foi então enviado um questionário *on-line* aos 195 ET, o qual foi elaborado no sentido de saber quais deles, simultaneamente, tinham uma oferta turística destinada aos mais velhos e às pessoas com necessidades especiais, sistematizando os dados dos que responderam afirmativamente no que respeita às vantagens e às desvantagens que entendem resultar do turismo sénior e acessível; a partir daí, foi identificada igualmente a eventual existência de

animação turística entre as atividades que oferecem – precisando também se estas últimas eram especificamente pensadas para a população com necessidades especiais e para os idosos ou se eram sobretudo de tipo indiferenciado ou apenas destinadas a outras faixas etárias.

Foi ainda possível concretizar a entrevista semiestruturada que se previa conduzir junto de um responsável de um ET da região algarvia que se destaca em particular pela sua qualidade em termos de disponibilização de acessibilidades, a qual foi realizada presencialmente, sendo os respetivos dados objeto de uma análise de conteúdo por forma a complementarem a informação obtida com o questionário.

Finalmente, todos os dados que foi possível obter através do questionário foram sistematizados e analisados utilizando *Statistical Package for the Social Sciences*, no sentido de dar resposta às questões formuladas e a fim de se interpretarem os resultados obtidos, pondo-os em relação com os dados da literatura referentes a esta temática (Ceia, 1997; Sousa & Baptista, 2011).

Principais resultados

Foi possível relacionar os empreendimentos turístico consoante a sua tipologia, classificação, antiguidade e acessibilidade com os serviços de apoio e recursos que oferecem aos turistas nacionais ou internacionais que os procuram, com particular destaque para a importância que atribuem à animação sociocultural e à formação específica em turismo acessível.

Dos dados obtidos evidencia-se uma panorâmica global dos turistas que visitam a região algarvia e que se enquadram neste público-alvo, caracterizando aspetos como a sua nacionalidade, duração da estadia, com quem vêm acompanhados e o seu eventual recurso a serviços de apoio e a programas de animação turística.

Constatarem-se várias fragilidades e indefinições no que respeita à própria atribuição da designação de empreendimento turístico acessível e uma generalizada pouca sensibilização à importância da animação sociocultural bem diferenciada do mero entretenimento bem como da relevância de uma formação específica em turismo acessível entre os colaboradores.

Pode-se também verificar que grande parte dos ET inquiridos indicaram que menos de 10% dos hóspedes com necessidades especiais são das seguintes nacionalidades: Portugal (25), Espanha (17), Reino Unido (26), Alemanha (21), França (17), Países Baixos (20), Irlanda (23) e “outros” (outras nacionalidades) (19).

Apenas 2 empreendimentos afirmam que têm entre 10% a 25% de hóspedes com necessidades especiais cuja nacionalidade seja canadiana, havendo apenas 1 único empreendimento que indica que têm entre 25% e 50% deste tipo de clientes provenientes da França e dos Países Baixos.

Em relação à percentagem de 0% podemos verificar que 14 empreendimentos a indicam relativamente a países como a Espanha e França; e 16 em relação ao Canadá, depreendendo-se que nunca teriam tido hóspedes com necessidades especiais provenientes desses países.

É igualmente de realçar que podemos verificar também que nenhum dos empreendimentos inquiridos diz nunca ter tido mais de 50% de hóspedes com necessidades especiais.

Pode-se verificar que grande parte dos ET inquiridos indicaram que os hóspedes com necessidades especiais de Portugal, Espanha, Alemanha, França, Canadá e “outros” ficam em média menos de 5 dias hospedados nos respetivos empreendimentos. Os hóspedes de

nacionalidade alemã são referidos pela mesma quantidade de empreendimentos (11) que os indicam como hóspedes que permanecem ou menos de 5 dias ou entre 5 a 10 dias no seu ET.

Na questão sobre quem acompanha os turistas com necessidades especiais os inquiridos referem que no mercado nacional cerca de 87,5% são acompanhados pelo seu cônjuge enquanto que ao nível dos clientes estrangeiros apenas 81,3%. Podemos constatar igualmente que enquanto os turistas nacionais nunca são referidos como vindo sozinhos, os estrangeiros são como tal mencionados, embora em apenas 3 casos.

Como podemos verificar da leitura da tabela seguinte os quartos estarem localizados num piso baixo é um dos pedidos mais comuns (33%) assim como o de quartos adaptados (30,4%) e de quartos sossegados (12,7%).

Pedidos especiais	Percentagem
Quartos adaptados	30,40%
Quartos num piso baixo	33%
Quarto sossegado	12,70%
Apoios técnicos para banho	11,40%
Apoios técnicos para deslocações	2,50%
Refeições especiais (dieta)	5%
Refeições a horas diferentes	1,30%
Room Service	3,80%
Outros	0%

Tabela 2 – Pedidos especiais dos hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais
(Fonte: Elaboração própria)

No que se refere ao tipo de empresas com que os ET dizem ter parcerias para o fornecimento de serviços de apoio, de acordo com os dados obtidos, podemos verificar que os 68,8% dos empreendimentos que afirmaram ter protocolos especificam que estes apoios são ao nível dos transportes especializados, mencionando 12,5% terem protocolos com empresas de atividades lúcidas ou de serviços de cuidados de saúde e higiene, referindo-se ainda apenas 6,13% à existência de protocolos com empresas de tradução.

Relativamente ao facto de disporem ou não de programas de animação específicos para este público constata-se que na sua maioria (78,1%) os empreendimentos envolvidos na pesquisa não beneficiam deste serviço.

No que se refere ao conhecimento e cumprimento do DL 163/2006 de 8 de agosto, constata-se que, embora seja generalizado o conhecimento da legislação em vigor que define as normas de acessibilidade – pois que se 71,9% dos empreendimentos afirmam conhecê-lo –, existem ainda 28,1% que o desconhecem.

Se tomarmos apenas o conjunto dos ET que está ciente deste DL, mais de metade julga cumprir as suas exigências (56,3% da totalidade dos inquiridos). Entre os tópicos que referenciam, conformes com as secções previstas no referido DL, salientam-se as rampas e os quartos adaptados (mencionados por 18 empreendimentos), seguidos, por um lado, pelos

percursos acessíveis, espaços para estacionamento de viaturas e instalações sanitárias e utilização geral (17) e, por outro, pelas referências às acessibilidades ligadas com o átrio, patamares, galerias e corredores e ascensores (16); é ainda feita referência às escadas (14), aos balcões de atendimento (11) e, por último, a plataformas elevatórias (7).

Quase metade – ou seja (43,8%) dos ET – não cumpre as exigências do mencionado DL; contudo, dos empreendimentos que o cumprem, cerca de metade (28,1%) teve de fazer para isso alterações arquitetónicas. No entanto, de entre a totalidade dos ET inquiridos, 66,7% não usufruiu, nem pretende vir a usufruir, de programas de incentivos para proceder a eventuais alterações arquitetónicas. Em 3 destes casos, foi mencionado que beneficiaram de programas de incentivos para poderem fazer as mencionadas alterações, designadamente dos programas de Inovação Produtiva (1) e de Qualificação das PME (2).

Considerações finais

A própria regulação do que é um empreendimento turístico acessível é muito discutível, pois embora o Turismo de Portugal detenha essa informação não tem sobre ela qualquer controlo, uma vez que tal atribuição é da responsabilidade de cada empreendimento que se intitula a si próprio acessível, com fundamento ou sem ele.

Apesar de a generalidade dos empreendimentos turísticos reconhecerem vantagens no turismo sénior/acessível, não só para assegurar o direito ao turismo para todos mas também como recurso para combater os malefícios da sazonalidade, as adequações para darem resposta às necessidades deste público, que tende a ser cada vez mais numeroso, são pouco coordenadas ou inexistentes.

A formação em turismo acessível parece também ser um domínio para o qual os ET da região algarvia não estão ainda sensibilizados. De facto, alguns ET referem, terem funcionários com formação em turismo acessível, mas a maior parte alega que o principal motivo porque carecem de tal recurso se deve sobretudo ao facto de que “não é um investimento prioritário” ou porque têm “falta de informação acerca das formações”, invocando apenas um dos empreendimentos que tal se deve ao facto de considerarem tal recurso “muito dispendioso”.

Não obstante, parecem ver neste público bastantes virtualidades, mais que desvantagens. Com efeito, entre as principais vantagens alegadas pelos ET a este propósito salientam-se “Combater a sazonalidade”, “Atrair novos públicos” e “Formação do *staff*”, seguindo-se outros motivos como “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de apoio ao cliente”, “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de transferes” e “Diferenciar produtos já oferecidos a nível das refeições”, havendo também referência à vantagem que pode haver em “Fazer alterações arquitetónicas nas instalações”.

Entre as desvantagens referidas salientam-se sobretudo a necessidade “Fazer alterações arquitetónicas nas instalações” e “Diferenciar produtos já oferecidos a nível das refeições”, sendo também feita referência às implicações a nível de “Formação do *staff*”, da necessidade de “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de apoio ao cliente”, de “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de transferes” e, por último, a implicação subjacente ao facto de, em consequência disso, se “Atrair novos públicos”.

Constatou-se que, tanto o entrevistado como a maioria dos inquiridos no questionário, indicam que os hóspedes com necessidades especiais em geral permanecem durante um período

curto de tempo, em média menos de 5 dias, sendo também de várias nacionalidades, tendendo a virem acompanhados pelo cônjuge ou, em menor grau, por amigos.

Também o entrevistado refere uma grande diversidade de nacionalidades, sublinhando que os turistas nacionais procuram o seu ET, muitas vezes de forma repetida e em anos sucessivos. Salienta igualmente que os turistas com necessidades especiais estrangeiros se mostram habitualmente mais aventureiros e participativos do que os nacionais em idênticas circunstâncias. Esclarece ainda que quer o turismo sénior quer o acessível contam muitas vezes com empresas especializadas que ajudam em todas as etapas da viagem (reservas de alojamento, reservas dos transportes de ida e volta, identificação do que há a visitar, entre outros fatores que são essenciais para a preparação e para a realização de uma viagem). Por outro lado, relativamente aos acompanhantes dos turistas com necessidades especiais, acrescenta que, muitas vezes, estes trazem consigo as pessoas que, no seu dia-a-dia, já lhes dão habitualmente assistência.

Pretendeu-se também saber se os ET identificados na base de dados do TP como tendo acessibilidades, a nível de apoios e de infraestruturas próprias, dispõem realmente de condições adequadas para as necessidades particulares do turista sénior e/ou com necessidades especiais; procurou-se inquirir nesse sentido os sujeitos envolvidos no estudo, por forma a sistematizar a informação sobre os ET que dispõem de acessibilidades que permitem um bom acesso aos turistas seniores e/ou com necessidades especiais. Defrontámo-nos aqui com a dificuldade, já anteriormente referida, de os empreendimentos turísticos ditos com acessibilidades não serem de momento acreditados exteriormente para poderem receber esta classificação, pois que se limitam a autodeclarar-se nesta qualidade quando do seu registo no Turismo de Portugal.

As interrogações colocadas sobre as efetivas condições existentes na região algarvia para a oferta turística adequada em termos de turismo acessível também merecem alguma atenção, assinalando sobretudo o muito que ainda há a fazer para que este se torne uma realidade, ao que não será alheio o facto de bastante mais de metade dos ET inquiridos (incluindo o do entrevistado) não disporem, entre os seus colaboradores, de ninguém com formação nesta área.

Embora o conhecimento da legislação em vigor sobre acessibilidades seja já generalizado, como podemos ver nas respostas dos ET ao questionário e na referência que a isso faz o entrevistado, mais de um quarto dos inquiridos ainda o desconhecem, a que acresce a circunstância de, entre a mais de metade que dele são sequer conhecedores, apenas pouco mais de metade julgar cumprir as suas exigências no momento presente.

Note-se, como um ponto a destacar que ilustra bem o longo caminho que há a percorrer nesta matéria, o facto de um dos inquiridos, cujo ET está registado como acessível no TP, referir na respetiva opção de resposta do questionário que o seu empreendimento não tem nenhum apartamento adaptado. Muitas das secções do DL sobre normas de acessibilidade são contudo suficientemente e equitativamente valorizadas por todos os inquiridos. De realçar o exemplo positivo do ET do entrevistado que, além de ser acessível nos espaços interiores e exteriores, dispõe ainda de estratégias de adaptação dos alojamentos, adequados de forma personalizada utilizando materiais de apoio próprios ao hotel, em função das necessidades de cada hóspede sénior e/ou com necessidades especiais.

O estudo incide sobre ET da região algarvia que aquando do registo no TP referem possuir condições de acessibilidade ao escolherem a opção “Acessibilidade” que surge no formulário.

Importa no entanto realçar que este formulário não possui nenhuma área que permita uma caracterização dos elementos de acessibilidade existentes nesta ET, o que pode originar uma dificuldade acrescida na sua avaliação e controle.

Esta clarificação não é de somenos importância e tem fortes implicações para a adequação dos ET, não só à população com necessidades especiais que aí se desloca mas junto do turista sénior que delas necessita e/ou que delas beneficiaria a vários níveis. Na verdade, embora esta atribuição de acessibilidades seja deixada ao cuidado da iniciativa e discernimento de quem regista o seu ET no TP, isto não impede que a realidade seja bem mais exigente.

Efetivamente, para que verdadeiramente se possa considerar que cada ET reúne estas condições seria necessário que dispusesse não só de quartos adaptados mas também que os seus espaços e acessos estivessem conformes com as normas em vigor para esse efeito. Ora, quando um ET foi construído recentemente, teve de seguir as normas do Decreto-Lei nº163/2006, de 8 de Agosto, que aliás prevêem também que as mais antigas teriam de introduzir as necessárias adaptações ainda em falta até 8 de agosto de 2016.

Dos dados obtidos foi possível traçar uma panorâmica global dos turistas que visitam a região algarvia e que se enquadram neste público-alvo, em termos sua nacionalidade, duração da estadia, com quem vêm acompanhados, bem como o seu recurso a serviços de apoio e a programas de animação turística. Finalmente, evidenciaram-se várias fragilidades e indefinições no que respeita à própria atribuição da designação de empreendimento turístico acessível e uma generalizada pouca sensibilização à importância de animação sociocultural bem diferenciada do mero entretenimento bem como da relevância de uma formação específica em turismo acessível entre os colaboradores.

Referências bibliográficas

- Alves, J.M. (1997). *Currículos e programas do ensino secundário. Problemas e perspectivas*. Dossier Rumos. Porto: Porto Editora.
- Barling, J., & Kelloway, K. (1999). Introduction. In J. Barling & K. Kelloway (Eds.), *Young workers Varieties of Experience* (pp. 3-16). Washington: American Psychological Association.
- Barling, J., Kelloway, K., & Iverson, R. (2003). High-quality work, job satisfaction, and occupational injuries. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 276-283.
- Blackwell, A., Bowes, L., Harvey, L., Hesketh, A., & Knight, P. (2001). Transforming Work Experience in Higher Education. *British Educational Research Journal*, 27, 269-285.
- Billett, S. (2004). Learning through work: workplace participatory practices. In H. Rainbird, A. Fuller & A. Munro (Eds.), *Workplace Learning in Context* (pp. 109-124). London: Routledge.
- Binder, J.F., Baguley, T., Crook, C. & Miller, F. (2015). The academic value of internships: Benefits across disciplines and student backgrounds. *Contemporary Educational Psychology*, 41, 73-82.
- Carless, S.A., Couzin-Wood, C., Duncan, C., Imber, A., Munro, J., & Novatsis, E. (2003). Practicum training for organizational psychologists: A survey of current and past student's attitudes. *Australian Journal of Psychology*, 38(1), 55-61.
- Duffy, R.D., & Lent, R.W. (2009). Test of a social cognitive model of work satisfaction in teachers. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 212-223.
- Dysvik, A. & Kuvaas, B. (2011). Intrinsic motivation as a moderator on the relationship between perceived job autonomy and work performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(3), 367-387. DOI: 10.1080/13594321003590630.
- Feldman, D.C., & Weitz, B.A. (1990). Summer interns: factors contributing to positive developmental experiences. *Journal of Vocational Behavior*, 37, 267-284.

- Gamboa, V. (2011). *O Impacto da Experiência de Estágio no Desenvolvimento Vocacional de Alunos dos Cursos Tecnológicos e Profissionais do Ensino Secundário*. Faro: Universidade do Algarve (Tese de doutoramento).
- Gamboa, V., Paixão, M. P., & Jesus, S.N. (2014). Vocational profiles and internship quality among Portuguese VET students. *International Journal of Educational and Vocational Guidance*, 2, 22 1-244. doi: 10.1007/s10775-014-9268-0.
- Gagné, M., & Deci, E.L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331–362.
- Greenberger, E., Steinberg, L.D., & Ruggiero, M. (1982). A job is a job is a job...or is it? *Work and Occupations*, 9, 79-96.
- Griffiths, T., & Guile, D. (2003). A connective model of learning: the implications for work process knowledge. *European Educational Research Journal*, 2, 56 -73.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. Reading: Addison-Wesley.
- Knouse, S.B., & Fontenot, G. (2008). Benefits of the business college internship: a research review. *Journal of Employment and Counseling*, 45, 61-66.
- Lent, R.W., & Brown, S.D. (2006). Integrating person and situation perspectives on work satisfaction: A social-cognitive view. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 236–247.
- Loughlin, C., & Barling, J. (1998). Teenagers' part-time employment and their work- related attitude and aspirations. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 197- 207.
- McHugh, P. (2016). The impact of compensation, supervision and work design on internship efficacy: implications for educators, employers and prospective interns. *Journal of Education and Work*. DOI: 10.1080/1369080.2016.1181729.
- Mortimer, J., & Zimmer-Gembeck, M. J. (2007). Adolescent paid work and career development. In V. B. Skorikov & W. Patton (Eds.), *Career Development in Childhood and Adolescence* (pp. 255-275). Rotterdam: Sense Publishers.
- Quiñones, M. (2004). Work experience: a review and research agenda. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 19, 119-138.
- Rauscher, K. J., Wegman, D. H., Wooding, J., Davis, L., & Junkin, R. (2013). Adolescent Work Quality: A View from Today's Youth. *Journal of Adolescent Research*, 28(5), 557-590. DOI:10.1177/0743558412467676
- Ryan, M.R. & Deci, R.L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67. doi: 10.1006/ceps.1999.1020.
- Sekiguchi, T. (2012). Part-time work experiences of university students and their career development. *Japan Labor Review*, 9(3), 5-29.
- Smith, E., & Harris, R. (2000). *Work Placements in Vocational Education and Training Courses: review of research*. Adelaide: National Center for Vocational Education Research (NCVER).
- Stansbie, P., Nash, R., Jack, K. (2013). Internship Design and Its Impact on Student Satisfaction and Intrinsic Motivation. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 25(4), 157-168.
- Stone, J.R., & Josiam, B. (2000). The impact of school supervision of work and job quality on adolescent work attitudes and job behaviors. *Journal of Vocational Education Research*, 25, 532–574.
- Tesluk, P.E., & Jacobs, R. (1998). Toward an integrated model of work experience. *Personnel Psychology*, 51, 321-354.
- Vianen, A.E.M.V., Pater, I.E. D., & Preenen, P.T.Y. (2008). Career management: taking quality control of the quality of work experiences. In J.A. Athanasou & R.V. Esbroeck (Eds.), *International Handbook of Career Guidance* (pp. 283-301): Springer Science + Business Media B.V.
- Watts, A.G. (1996). Experienced-based learning about work. In A.G. Watts & B. Law & J. Killeen & J. Kidd & R. Hawthorn (Eds.), *Rethinking Careers Education and Guidance: theory, policy and practice* (pp. 233-246). London: Routledge.
- Zimmer-Gembeck, M., & Mortimer, J. (2006). Adolescent work, vocational development and education. *Review of Educational Research*, 76(4), 537-566.

Jorge Renda¹
Ana Isabel Renda²

Recebido: 23-02-2017 | Aprovado: 06-03-2017

DOI: <https://doi.org/10.23882/OM06-2017-04-05>

ACESSIBILIDADES E PERFIS DE TURISTAS

Requalificação de edifícios tradicionais para o Turismo

Resumo: O turismo é atualmente uma das atividades socioeconómicas mais marcantes das sociedades e a oferta de alojamento turístico continua a ser um dos elementos essenciais para a experiência turística. A procura de novas formas de alojamento turístico é uma evidência reconhecida e, neste contexto, destacam-se o crescimento do número de empreendimentos que oferecem um serviço diferenciado e personalizado, caracterizado por edifícios tradicionais requalificados para o turismo de forma a satisfazer necessidades e corresponder às expectativas de diferentes perfis de turistas.

Este artigo apresenta uma reflexão sobre as particularidades dos edifícios tradicionais e sobre a real possibilidade da sua adequação às especificidades da procura turística, ao mesmo tempo que cumprem os requisitos legais inerentes à sua requalificação.

Palavras-chave: Requalificação, acessibilidades, turismo, edifícios tradicionais, perfis de turistas.

ACCESSIBILITIES AND TOURIST' PROFILES

Requalification of traditional buildings for Tourism

Abstract: Tourism is currently one of the most significant socio-economic activities of societies and the provision of tourist accommodation continues to be one of the essential elements for the tourist experience. The demand for new forms of tourist accommodation is a recognized evidence and, in this context, the number of enterprises offering a differentiated and personalized service, characterized by traditional buildings requalified for tourism in order to satisfy needs and expectations of different profiles of tourists.

This article presents a reflection on the particularities of traditional buildings and on the real possibility of their adaptation to the specifics of tourist demand, while at the same time complying with the legal requirements inherent to their requalification.

Keywords: Requalification, accessibilities, tourism, traditional buildings, tourist profiles.

¹ **Professor Adjunto do Instituto Superior de Engenharia da Universidade do Algarve (Portugal)**
Especialista em Construção pela Universidade do Algarve (jrenda@ualg.pt)

² **Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve (Portugal)**
Doutorada em Turismo pela Universidade do Algarve (arend@ualg.pt)

Introdução

Em territórios rurais e nas áreas protegidas, por força dos instrumentos de planeamento urbanístico, a possibilidade de edificação é muito restrita. Na maior parte destes territórios as possibilidades de construção restringem-se à reabilitação ou requalificação funcional das construções existentes. Estes territórios são normalmente caracterizados pela sua baixa densidade populacional, pelas atividades agrícola, pecuária e silvicultura tradicionais e pelo edificado tradicional muitas vezes dotado ao abandono. São também áreas em cujas populações anseiam por novas oportunidades de emprego e dinâmicas sociais que permitam uma melhoria da qualidade de vida e a fixação e atração de mais habitantes.

Neste contexto o turismo surge como uma atividade, por um lado aliciante, pois permite perspetivar o desenvolvimento dos territórios e, por outro lado, compatível com as atividades económicas e sociais tradicionais, sendo mesmo um meio de as valorizar.

No entanto, vários são os constrangimentos encontrados para este desenvolvimento e um deles é a necessidade inevitável de criação de alojamento para os turistas a partir de edifícios tradicionais requalificados para atividades turísticas sendo que a sua maioria se enquadra nas seguintes circunstâncias:

- São considerados edifícios antigos, isto é, construídos antes de 1950, numa altura em que ainda não existia obrigatoriedade de licenciamento camarário;
- Tratam-se de edifícios cujo uso anterior se destinava a habitação;
- A nova função desejada é alojamento turístico.

A este propósito importa referir que na legislação portuguesa encontramos previstas modalidades que permitem dar resposta a esta necessidade (Decreto-Lei n.º 15/2014 de 23 de janeiro e Decreto-Lei 63/2015 de 23 de abril). Em particular podemos destacar as modalidades designadas por *Turismo em Espaço Rural* e a recente categoria de *Alojamento Local*, que podem ser criados a partir de antigos edifícios de habitação existentes e relativamente aos quais é necessário proceder a adaptações ao nível da comodidade e das acessibilidades necessárias.

Em Portugal, nomeadamente no que respeita ao alojamento local, os edifícios de habitação, podem ser licenciados quando exista a respetiva licença de utilização e quando dotados de alguns dispositivos de segurança contra risco de incêndio e certificados das instalações de gás e de instalações elétricas. O enquadramento legal permite prevenir situações de risco e ao mesmo tempo aumentar com facilidade a oferta de alojamento turístico. Contudo, no que respeita a acessibilidades, apenas é necessário o que é exigido pela legislação nacional para edifícios de habitação, o que conduz a situações muitas vezes não correspondentes às necessidades e expectativas dos turistas com limitações na sua utilização.

É neste contexto que se apresentam neste artigo alguns aspetos particulares relativamente aos quais deve ser equacionada a requalificação dos edifícios para o turismo, tendo em consideração as efetivas particularidades e exigências dos turistas, com e sem necessidades especiais.

1. Revisão da literatura

A condição humana, biológica, psicológica e social, determina a identidade do indivíduo. Na verdade, o local onde se nasce e se vive, a educação, a idade, o círculo de amigos e os grupos sociais a que se pertence, determinam a identidade. Estas circunstâncias moldam a personalidade do indivíduo, tornando-a única e nesse sentido distinguindo-os dos demais. Neste contexto, a autonomia surge também como um elemento indispensável à realização plena do indivíduo enquanto pessoa, o mesmo acontecendo enquanto turista que, ao usufruir de diferentes destinos turísticos nesta sua condição, é condicionado pelas acessibilidades dos espaços e dos edifícios.

É, portanto, essencial a garantia, quer em termos de vivência humana quer no turismo em particular, garantir que a pessoa não é privada de agir livremente de acordo com as suas motivações, escolhas e preferências, aspetos particularmente determinantes na experiência turística.

O turismo é atualmente considerado não apenas uma necessidade, mas um direito do indivíduo e é um fenómeno reconhecido por organizações internacionais que o promovem também como forma de inclusão social (McCabe, Joldersma, Chunxiao, 2010; Richards, Pritchard e Morgan, 2010). A Organização Mundial de

Turismo (UNWTO, 1999), no seu código de ética, refere como direito básico do indivíduo este poder usufruir de atividades de lazer e de viajar e tirar partido do tempo de férias.

No entanto, nem todos têm acesso da mesma forma às atividades turísticas e o turista depara-se frequentemente com obstáculos físicos e psicológicos que podem limitar as suas escolhas (Darcy, 2010; Smith, 1987).

De acordo com Smith (1987) podem-se identificar três grandes tipos de barreiras à participação destes grupos nas atividades turísticas: *restrições ambientais* (resultantes dos condicionalismos dos lugares); *interativas* (provenientes da forma como é prestado ou não o serviço e estabelecida a relação entre hospedeiro e turista); e *intrínsecas* (ligadas às particularidades de cada indivíduo relativamente à sua condição).

É relevante recordar que quando se fala de acessibilidades e na necessidade de eliminar obstáculos, não nos referimos apenas a pessoas com mobilidade física reduzida ou a qualquer outro tipo de limitação física e psicológica relacionada com doenças, deficiências ou idade (pensemos por exemplo no caso de uma família com uma criança de colo que também é transportada em carrinho de bebé, para quem as acessibilidades físicas são determinantes do bem-estar e conforto, por exemplo enquanto alojados no empreendimento turístico). Efetivamente, no decurso do nosso ciclo de vida, todos nos poderemos confrontar com a incapacidade física, psíquica ou sensorial, com carácter temporário ou permanente. Estas dificuldades assumem várias formas em função do ambiente físico, dimensão, luz, som, informação ou outros aspetos.

Contudo, a melhoria global das condições sociais e económicas, o progresso científico e tecnológico ao serviço da saúde e da mobilidade e o aumento da esperança de vida, permitem novos estilos de vida, nomeadamente a inclusão da viagem e da prática turística na vida de um cada vez maior número de indivíduos com necessidades diferenciadas. Urge, portanto, a resposta mais adequada ao nível dos espaços e dos serviços disponíveis.

Até muito recentemente a inacessibilidade aos espaços era pensada através da incapacidade das pessoas e não a partir da contingência dos mesmos. No entanto, a partir

de dado momento, por iniciativa de pessoas com deficiência, que tomaram consciência do seu direito de fruição de forma autónoma, dos locais a que todas as restantes pessoas tinham acesso, começou-se a falar de acessibilidade. Esta tomada de consciência lançou um novo olhar sobre a questão da adequação do edificado às necessidades humanas, sendo neste contexto criado, num primeiro momento o conceito de *Design Universal* assente na ideia de que o meio construído deve ser projetado para todos que veio a evoluir para o agora designado *Design Inclusivo* que procura encontrar soluções para a população em geral embora dando atenção particular aos segmentos com necessidade específicas, como referem Simões e outros (S/D).

Se o projeto de um novo edifício nesta perspetiva do *Design Inclusivo* apresenta dificuldades acrescidas, a requalificação de edifícios já existentes para o turismo revela-se ainda mais complexa por um lado pelas exigências legais, que contudo não obrigam ao cumprimento de todos os requisitos como nas construções novas e, por outro lado, pela necessidade de adequar esse edificado a um conjunto diverso de necessidades, expectativas e gostos dos segmentos de turistas que podem variar muito ao longo do tempo de utilização dos espaços.

É indubitável atualmente a importância do setor do turismo para as economias dos países e é também inquestionável a forma cada vez mais natural e frequente com que as populações olham o turismo e decidem ser turistas, independentemente das suas limitações (económicas, sociais, de trabalho, físicas, emocionais, contingenciais).

Neste contexto de importância reconhecida e procura generalizada, o turismo acessível representa um segmento de mercado com também com elevado potencial de crescimento e gerador de uma vantagem competitiva para o setor de turismo. Esta pesquisa pretende identificar as principais limitações e tendências no que respeita às necessidades dos turistas no usufruto de edifícios tradicionais adaptados para alojamento turístico.

2. Segmentos de turistas com necessidades especiais

Segundo Figueiredo, Eusébio e Kastenholtz (2012) a literatura na área do turismo e da deficiência revela a ex-

clusão de pessoas com deficiência e enfatiza os benefícios associados às atividades turísticas, negligenciando a diversidade de deficiências. No entanto, as formas de deficiência são várias assim como diferentes são as capacidades destes turistas para participar das atividades turísticas e de lazer. As autoras realizaram um inquérito exploratório em Portugal, aplicado a 200 pessoas com deficiência e foi possível identificar segmentos de turistas com base nas suas limitações intelectuais, motoras, auditivas e visuais sendo no estudo evidenciadas as diferenças estatísticas entre os segmentos relativamente ao seu comportamento, às suas motivações, interesses e necessidades de viagem.

Apesar de as pessoas com deficiências poderem ter os mesmos desejos e necessidades que outros turistas são muitas vezes excluídos das atividades oferecidas devido a obstáculos físicos, sociais e até comportamentais (Blichefeld e Nicolaisen, 2011; Burns, Peterson, Watson, 2009; Shaw e Coles, 2004). Estas dificuldades não impedem que as pessoas procurem atividades turísticas e adquiram produtos e experiências turísticas, o que reforça a importância de os prestadores de serviços turísticos desenharem e oferecerem produtos para estes segmentos (Blichefeld e Nicolaisen, 2011).

Neste contexto, as pessoas com deficiências apresentam algumas particularidades, relativamente às suas procuras de experiências turísticas e tendo ainda em consideração necessidades específicas (Burns, N.; Peterson, K.; Watson, N., 2009). Na verdade, pessoas com limitações físicas e psicológicas tendem a associar à viagem um risco mais elevado do que outros indivíduos e consideram muitas vezes que as ofertas não são apropriadas para os seus casos (Yau, McKercker, Packer, 2004). Contudo, atualmente, muitos indivíduos com estas limitações conseguem já ultrapassar estas barreiras e desejam exercer a sua condição de turista tal como qualquer outro indivíduo e, muitas vezes, desejam fazê-lo em conjunto com outras pessoas sem qualquer tipo de limitação (Blinchfeld e Nicolaisen, 2011). Como Shaw e Coles (2004) referem, as pessoas com deficiências viagem normalmente com familiares ou amigos o que faz com que o número de pessoas a viajar neste contexto possa ser muito maior do que o número de pessoas com deficiência a

viajar. Estes números revelam-se, portanto, muito interessantes do ponto de vista dos prestadores de serviços turísticos na medida em que a procura tende a crescer.

Na literatura identificam-se autores que referem a existência de várias tipologias de turistas com necessidades especiais (i.e. Burns, Peterson, Watson, 2009; Yau, McKercker e Packer, 2004) o que leva a que se questione e estude os vários tipos de procura em função de vários critérios tais como:

- Tipo de limitação individual (física ou psicológica);
- Constrangimentos externos face às experiências e consumos turísticos;
- Viagem de turista sozinho, com a família ou com amigos;
- Principal motivação associada à viagem;
- Comportamentos associados à prática turística;
- Atitude face ao turismo;
- Importância atribuída ao destino turístico;
- Tipos de atividades de lazer e turísticas mais procuradas;
- Forma de usufruto da experiência turística.

Outro aspeto importante a referir é o facto de existir um mercado potencial alargado, neste contexto de turistas com deficiência, para os quais as dificuldades que enfrentam no seu dia-a-dia permitem um olhar diferente na sua condição de turista sendo por muitos encarada esta experiência como desafiante. Cerca de 10% da população mundial possui algum tipo de deficiência, o que constitui um potencial de crescimento importante para atividade turística por parte dos empreendedores que se concentrem neste segmento ou que lhe proporcionem condições favoráveis (WHO, 2008). Este indicador revela por um lado uma tendência que é considerada muito interessante para a indústria turística e, por outro lado, a importância e generalização do turismo a uma cada vez mais alargada faixa da população.

3. Requisitos de Acessibilidade

Relativamente aos requisitos de acessibilidade, é necessário destacar aspetos que se prendem com a legislação vigente embora esta temática seja, para além de uma questão legal, uma questão moral.

Segundo o Decreto-Lei 15/2014 de 23 de janeiro (República do Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março) relativamente aos empreendimentos turísticos e alojamento local, define nos seus pontos 1 e 2 do artigo 2.º que se consideram empreendimentos turísticos os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares. Nesse mesmo decreto-lei é referido que não se consideram empreendimentos turísticos as instalações ou os estabelecimentos que, embora destinados a proporcionar alojamento, sejam explorados sem intuito lucrativo ou para fins exclusivamente de solidariedade social e cuja frequência seja restrita a grupos limitados e ainda as instalações ou os estabelecimentos que, embora destinados a proporcionar alojamento temporário com fins lucrativos, não reúnam os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos revestindo estes a natureza de alojamento local.

Neste quadro legal é ainda definido no artigo 3.º que os estabelecimentos de alojamento local podem ser moradias, apartamentos e estabelecimentos de hospedagem que, dispondo de autorização de utilização, prestem serviços de alojamento temporário, mediante remuneração, mas não reúnam os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos devendo contudo respeitar os requisitos mínimos de segurança e higiene definidos por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas do turismo e da administração local.

Relativamente às condições de acessibilidade, o artigo 6.º refere que é necessário que os empreendimentos turísticos cumpram, no projeto e na construção, as normas técnicas previstas no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto. Neste contexto, todos os empreendimentos turísticos, com exceção dos empreendimentos de turismo de habitação e dos empreendimentos de turismo no espaço rural devem dispor de instalações, equipamentos e, pelo menos, de uma unidade de alojamento, que permitam a sua utilização por utentes com mobilidade condicionada.

Assim sendo verifica-se que, em relação aos edifícios tradicionais que são requalificados para turismo e que na sua maioria são classificados como *Alojamento Local* ou *Turismo no Espaço Rural* não é obrigatória a criação de

infraestruturas que permitam a acessibilidade a pessoas com deficiência.

Em Portugal, a problemática das acessibilidades a edifícios, no que concerne à legislação aplicável surge como referencia Decreto-Lei n.º 123/1997 de 22 de maio, o qual publica as “*Normas Técnicas para melhoria da acessibilidade dos cidadãos com mobilidade condicionada aos edifícios, estabelecimentos que recebem público e via pública*”. Este diploma, foi acatado no meio técnico essencialmente de caráter recomendatório e de aplicação vocacionada para edifícios públicos, não impunha qualquer condição obrigatória para edifícios de habitação.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto foram aprovadas as *Normas Técnicas de Acessibilidade*, as quais incluem os seguintes requisitos aplicáveis a edifícios de habitação:

- As portas de entrada/saída dos edifícios devem ter largura útil não inferior a 0,87 m;
- Os patamares, galerias, corredores e escadas devem ter largura não inferior a 1,2 m;
- Os degraus das escadas devem ter uma profundidade não inferior a 0,28 m e uma altura não superior a 0,18 m;
- Os ascensores devem possuir cabinas com dimensões interiores, entre painéis, não inferiores a 1,1 m de largura por 1,4 m de profundidade;
- Os patamares que dão acesso às portas dos fogos devem permitir inscrever uma zona de manobra para rotação a 180°;
- As cozinhas devem, após a instalação das bancadas, possuir um espaço livre que permita inscrever uma zona de manobra para rotação a 360°.

Numa outra perspetiva, refere-se que está em vigor até 9 de abril de 2021, por força da publicação do Decreto-Lei n.º 53/2014 de 8 de abril, com a redação atual, o *Regime Excepcional para a Reabilitação Urbana (RERU)*.

Tratam-se de um conjunto de normas que dispensa o cumprimento integral de determinadas normas técnicas, em obras de reabilitação urbana. Entende-se que o conjunto de normas e regulamentos orientados para a construção nova, em muitos casos, são de muito difícil apli-

cabilidade em obras de reabilitação, como é o caso das obras de requalificação de edifícios para atividades turísticas.

Assim, no contexto atual, o estudo das acessibilidades neste tipo de edifícios deve ser encarada de forma sensata e individualizada para cada caso, balizada pelos seguintes parâmetros:

- No ato de projetar, garantir a acessibilidade, mais do que uma obrigação legal deve ser encarada como um dever moral;
- Não se pode inviabilizar uma intervenção de melhoria da condição de estado de um edifício, sob o ponto de vista técnico ou económico para garantir o pleno cumprimento de todas as regras previstas, nomeadamente para edifícios novos;
- É sempre preferível atenuar um “*handicap*” do que abandonar completamente a melhoria de acessibilidades.

Considerações Finais

Considerando os estudos na área da procura turística e do perfil dos turistas com deficiência podemos verificar que existe uma grande heterogeneidade de realidades e que são necessárias intervenções de fundo de forma a tornar acessível a este segmento os serviços turísticos, nomeadamente o alojamento turístico tradicional.

As acessibilidades em edifícios turísticos devem ser encaradas numa perspetiva inclusiva. No meio técnico, no ato de projetar, considera-se muitas vezes a máxima: “a melhor rampa, é a rampa zero”. Quer isto dizer, sempre que possível deve-se evitar as barreiras arquitetónicas de qualquer natureza e inclusivamente evitar a instalação de rampas, estudando detalhadamente a implantação do edifício. Porém, em edifícios existentes, tal tarefa torna-se muito difícil e têm-se verificado soluções de compromisso no sentido de criar situações seguras para os utilizadores e que lhes garantam o usufruto dos edifícios com a maior qualidade. No entanto, e como autores como por exemplo Pühretmair (2006) refere, apesar da procura turística por parte de pessoas com deficiência tender a aumentar e isso representar para a indústria do turismo uma aliciente, os profissionais não irão implementar todas as medidas necessária para garantir serviços 100% acessíveis se não houver legislação, medidas e políticas rigorosas definidas que o exijam.

Constata-se, portanto, que existe um caminho ainda longo a traçar por parte dos responsáveis pela legislação turística nos destinos e pela sua implementação e, por outro lado, por parte também da indústria turística que deverá não só corresponder ao que é exigido legalmente mas antecipar as necessidades dos turistas nestas condições e oferecer um serviço acessível a todos.

Referências bibliográficas

- Blichfeldt, B.S.; Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79-102.
- Burns, N.; Paterson, K. e Watson, N. (2009). An inclusive outdoors? Disabled people's experiences of countryside leisure services. *Leisure Studies*, 28(4), 403-417.
- Decreto-Lei n.º 15/2014 de 23 de janeiro, do Ministério da Economia, procede a ajustes e alterações ao Decreto-Lei n.º 39/2008 de 7 de março regime, alterado pelo Decreto-Lei n.º 228/2009, de 14 de setembro, relativos ao jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos. Diário da República, 1.ª série – n.º16.
- Decreto-Lei n.º 53/2014, de 8 de abril do Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia - aprova o regime excecional e temporário aplicável à reabilitação de edifícios ou de frações. Diário da República, 1.ª Série – n.º69.
- Decreto-Lei n.º 63/2015, de 23 de abril, do Ministério da Economia, primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto - regime jurídico da exploração dos estabelecimentos de alojamento local. Diário da República, 1.ª Série – n.º79.
- Decreto-Lei n.º 123/1997 de 22 de maio, do Ministério da Solidariedade e Segurança Social. *Normas técnicas de eliminação de barreiras arquitectónicas em edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública*. Diário da República, 1.ª Série – A.
- Decreto-Lei nº163/2006, de 8 de agosto, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, revoga o Decreto-Lei nº123/97, de 22 de Maio - Normas técnicas de acessibilidade aos edifícios habitacionais. Diário da República, 1.ª Série - n.º 152.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816-826.
- Figueiredo, E.; Eusébio, C.; Kastenholz, E. (2012). How diverse are tourists with disabilities? A Pilot Study on accessible leisure tourism experiences in Portugal. *International Journal of Tourism, Research*, 14, 531-550. doi:10.1002/jtr.1913.
- Pühretmair, F. (2006) People with disabilities: accessible tourism. *Lecture Notes in Computer Science*. 4061: 295-297.
- Richards, V.; Pritchard, A.; Morgan N. (2010). (Re) envisioning tourism and visual impairment. *Annals of Tourism Research*, 37(4), 1097-1116.
- Shaw, G.; Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management*, 25, 397-403.
- Simões, J.F.; Braz, M.; Gouveia, P.H. de; Bispo, R.; Lorena, M.J. (s.d.) *Uma casa para a vida aplicação do design inclusivo à habitação*. Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. Disponível em <http://www.inr.pt/content/1/1154/uma-casa-para-vida-aplicacao-do-design-inclusivo-habitacao>
- Smith, R.W. (1987). Leisure of disable tourists: barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389.
- UNWTO (1999). *Global code of ethics for tourism*. Disponível em <http://www.unwto.org/ethics/index.php>.
- WHO (2008). *World Report on Disability and Rehabilitation*. Genève, IFC, WHO.
- Yau, K.S.M.; McKercher, B.; Packer, T.L. (2004). Traveling with a disability. More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960.

Leonor Mendonça¹

Recebido: 28-02-17 | Aprovado: 06-03-17

DOI: <https://doi.org/10.23882/OM06-2017-04-06>

TURISMO PARA TODOS

O conceito de hospitalidade acessível

Resumo: Reconhecendo o potencial turístico que Portugal tem para explorar e considerando a necessidade emergente de acreditar a acessibilidade universal nos serviços turísticos, torna-se iminente considerar a importância basilar de uma característica que nos distingue como nação – o saber receber. O conceito de hospitalidade pressupõe a aptidão e competências relacionadas com o atendimento, a gestão do relacionamento e a interação entre a comunidade anfitriã e os demais turistas que procuram usufruir das experiências que o destino turístico escolhido lhes proporciona. A capacitação dos intervenientes nesta experiência turística e a quebra de barreiras atitudinais relacionadas com a acessibilidade universal – Turismo para todos, é, a oportunidade de transformar uma oferta existente, numa oferta turística diferenciada capaz de se destacar das demais semelhantes. Desde a chegada à partida, é necessário a formação transversal de todos os intervenientes na prestação da oferta dos serviços turísticos e complementares.

Palavras-chave: Turismo acessível, acessibilidade, hospitalidade, formação.

TOURISM FOR ALL

The concept of accessible hospitality

Abstract: While recognizing Portugal's unexplored tourist potential and considering the emergent need in enabling the universal accessibility in tourist services, it is eminent to consider the fundamental importance of a feature that distinguishes us as a nation - the know how in welcoming others. The concept of hospitality assumes the ability and the competences related to customer service, relationship management and the interaction between the hosting community and the tourists who try to enjoy the experiences offered by the tourist destination. The capacitation of all players in this tourist experience and the breakdown of attitude barriers related to global accessibility – Tourism for all, is the opportunity to transform an existing offer into a distinguishing offer capable of standing apart from similar ones. From the arrival to the departure, cross sectional training of all players is mandatory, regarding offer provision of tourist and ancillary services.

Keywords: Accessible tourism, accessibility, hospitality, training.

¹ **Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve (Portugal)**
(mendonca.leonor@gmail.com)

1. Introdução

O turismo assume uma importância crucial para a economia de muitos países, sendo considerado um dos maiores setores económicos mundiais, afirmando-se como um dos que mais cresceu em todos os domínios; emprego, impostos, diversificação e incremento de outras atividades. Esta atividade não apresenta apenas benefícios económicos, como assume igualmente uma importância basilar na promoção da cultura, língua e costumes de uma população, povo ou país.

O caso português torna-se ainda mais paradigmático. A par de um declínio dos sectores primários e secundários o turismo tonou-se um dos sectores com maior crescimento e capacidade de resposta às necessidades e soluções socioeconómicas para o país; o seu desenvolvimento e aposta atraiu o interesse de turistas, operadores e investidores.

As possibilidades oferecidas por um mundo globalizado, a par do interesse generalizado do lazer e fuga ao quotidiano, permitem o usufruto de férias a grupos ou sectores anteriormente arredados deste tipo de ocupação dos tempos livres. O alargamento e democratização das viagens para férias torna-se transversal. As sociedades ocidentais promovem, nas mais variadas situações, a igualdade de oportunidades e a realização individual como um bem comum superior. O turismo sénior, o desenvolvimento das condições de acessibilidade e quebra de

barreiras físicas e psicológicas, permitem também aos portadores de qualquer limitação ou deficiência a participação plena numa sociedade cada vez mais apostada na inclusão e valorização de todos.

A mudança social identificada e as oportunidades económicas conduziram ainda ao desenvolvimento de políticas por parte dos Estados, no sentido de potenciar e generalizar as boas práticas nestas matérias. O Reino Unido, nos finais dos anos oitenta, recomendou e promoveu junto dos agentes da indústria do Turismo a necessidade de se adotarem medidas necessárias à realização do conceito de “Turismo para Todos”. Acompanhando a adoção e implementação do conceito nos países ocidentais, Portugal tanto ao nível estatal como privado revela a sua vocação modernista e inovadora não somente na vertente das oportunidades económicas, mas também humanistas, afirmada desde há muitos séculos em várias áreas e situações. País pequeno, mas que em muitos momentos da sua história evidenciou a sua imensa potencialidade.

Na sequência das comemorações do Dia Mundial do Turismo de 2016, cujo tema foi: “Turismo para Todos – promover a acessibilidade universal” é pertinente valorizar a oferta turística de Portugal, concentrando as atenções nos indicadores estatísticos que refletem as alterações da procura e um aumento gradual no crescimento de sector do turismo.

Resultados globais preliminares	Unidade	Novembro		Dezembro		Jan - dez 16	
		Valor	Tvh (%)	Valor	Tvh (%)	Valor	Tvh (%)
Hóspedes	10 ³	1 129,3	12,9	1 060,8	8,1	19 059,3	9,8
Dormidas	10 ³	2 891,8	14,9	2 497,8	11,0	53 526,4	9,6
Residentes em Portugal	10 ³	808,1	5,3	901,5	5,0	15 238,8	5,2
Residentes no estrangeiro	10 ³	2 083,7	19,2	1 596,3	14,8	38 287,6	11,4
Estada média	nº noites	2,56	1,8	2,35	2,7	2,81	0,2
Taxa de ocupação-cama (líquida)	%	34,8	3,9 p.p	29,8	1,7 p.p	48,6	2,4 p.p
Proveitos totais	10 ⁶ €	154,3	24,1	136,0	15,1	2 900,7	17,0
Proveitos de aposento	10 ⁶ €	106,5	26,6	89,8	16,1	2 096,8	18,0
RevPAR (Rendimento médio por quarto disponível)	€	28,1	23,3	23,4	10,5	42,6	13,4

Quadro 1. Resultados globais preliminares da atividade turística
Fonte: INE – Atividade turística dezembro 2016

Considerando a última publicação por parte do Instituto Nacional de Estatística (fevereiro de 2017), verifica-se que no global do ano de 2016 (com base em resultados preliminares) “os estabelecimentos hoteleiros registaram 19,1 milhões de hóspedes e 53,5 milhões de dormidas, a que corresponderam aumentos de 9,8% e 9,6% respetivamente (+8,1% e +6,5% em 2015). O mercado interno contribuiu com 15,2 milhões de dormidas (+5,2%) e os mercados externos com 38,3 milhões (+11,4%). Os hóspedes não residentes representaram 71,5% das dormidas totais (70,4% no ano anterior). Os proveitos totais aumentaram 17,0% e os de aposento 18,0%, ultrapassando o crescimento verificado no ano precedente (+13,0% e +14,7% em 2015).”

As oportunidades criadas por um mundo globalizado também impõem exigências e dificuldades. A oferta turística portuguesa não está sozinha, mas antes concorre com outros destinos que obrigam a todos um trabalho redobrado. Importa, pois, ter a consciência que para vencer e afirmar um produto e um conceito é necessária qualidade e ajustamento às expectativas dos que nos procuram na indústria do turismo. Esta fórmula sendo difícil e exigente torna-se mais premente num público com necessidades muito variadas. Sem dúvida que a atenção da temática e as mais variadas soluções tecnológicas permitem a implementação de soluções nas unidades hoteleiras, na restauração, nos transportes, nos museus e na animação turística e cultural.

Neste contexto, a hospitalidade e o saber receber impõem igualmente aos trabalhadores da indústria, saberes variados e consolidados. Às atitudes, saberes técnicos e linguísticos necessários acrescentam-se os conhecimentos específicos na resposta e adequação às necessidades genéricas dos portadores de deficiência e ou limitação visual, auditiva e motora. A extensão do conceito de saber receber, tão importante na indústria da hospitalidade pressupõe o respeito e dignidade no acesso aos serviços; serviços de informação acessíveis a todos; identificação, reconhecimento e satisfação das necessidades específicas; transportes adaptados; redução e eliminação de todas as barreiras físicas tanto nas unidades hoteleiras como em todos os espaços usados na fruição turística e adoção das normas de acessibilidade a nível internacional.

2. A acessibilidade universal

Com uma procura mais acentuada e reiterando as novas exigências dos mercados, é necessário desenvolver uma oferta mais abrangente e concrecionada, que seja transversal a nichos de mercado e reconhecida pela sua acessibilidade universal.

A *Norma de Acessibilidade Universal, UNE 170001*, aplica-se a qualquer tipo de organização que valide a garantia da igualdade de oportunidades no acesso e utilização do ambiente envolvente (lugares, edifícios, estabelecimento e instalações), onde a atividade é realizada.

Adotam-se medidas que assegurem a igualdade de oportunidades de todos os utilizadores, para os bens e serviços prestados, através do cumprimento dos critérios de acessibilidade para todos.

A pertinência da implementação e certificação de um sistema de gestão da acessibilidade para todos é capital, reconhecendo a organização dos meios que proporcionam o real conhecimento das suas necessidades específicas, os seus objetivos, dimensão, estrutura das organizações e os seus processos, assim como dos seus clientes e utilizadores. A preocupação com a acessibilidade universal nos serviços turísticos é de grande pertinência e manifestamente um critério objetivo de qualidade, que se traduz na funcionalidade, segurança e conforto para todos os utilizadores.

3. O programa *All for All - portuguese tourism*

Tendo em conta a crescente importância social da inclusão, o Turismo de Portugal lançou o programa “All for All – portuguese tourism” com o intuito de apoiar e sensibilizar os agentes do setor, na implementação articulada de medidas de forma a permitir que a qualidade e diversidade da oferta turística nacional se estenda a todos, tornando Portugal um destino turístico para todos. O reconhecimento adquirido ao longo das últimas décadas de que Portugal sabe “receber bem”, pode ganhar um sentido mais forte com a concretização de um conjunto de respostas e adaptações em função das necessidades diversas colocadas no âmbito do Turismo Acessível. A capacidade de Hospitalidade desenvolvida, aplicada a um âmbito alargado, colocará Portugal num patamar mais elevado do que aquele que já conquistou com

os vários prémios e destaques internacionais.

O aumento dos turistas com necessidades específicas insere-se numa tendência social de reconhecimento e valorização do seu papel na sociedade e na realização das mais variadas necessidades humanas, entre as quais viajar. A crescente afirmação deste princípio desenvolve, o que outrora foi um nicho de mercado, nos próximos anos um mercado com um potencial de mais de 850 milhões de viagens na Europa.

Segundo estimativas do sector, os principais mercados emissores de turistas para Portugal nomeadamente o Reino Unido, a França, a Alemanha, a Itália e a Espanha representam no total cerca de 50 milhões de Turistas com necessidades específicas.

A concretização das medidas previstas no programa “All for All – portuguese tourism” permitirá aos agentes turísticos portugueses acolher turistas em família com crianças pequenas, seniores e pessoas com algum tipo de incapacidade. Desta forma a eliminação de barreiras físicas e as necessárias adaptações tornam verdadeiramente Portugal como um destino que sabe “receber bem” todos.

Saber receber e acolher todos os turistas - famílias com crianças pequenas, seniores ou pessoas com algum

tipo de incapacidade, ainda que temporária – é, por isso, uma importante oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva para Portugal.

4. Conceito de hospitalidade

Como podemos ver consultando o Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico [em linha] da Porto Editora, de 2003-2017, o termo hospitalidade, proveniente do latim *hospitalitāte*, pode significar: ato de hospedar, de acolher hóspede(s); hospedagem; qualidade de hospitaleiro, do que recebe ou acolhe pessoas de uma forma agradável e afetuosa; acolhimento afetuoso.

Hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por algum motivo esteja fora da sua localidade de residência. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido por alguém (Gottman, 2001, p.66). Pode ainda ser considerada uma troca humana: contemporânea, voluntária e mutuamente benéfica e que se apresenta dentro de um conjunto de bens e serviços. (Lashley, 2004). Segundo Camargo (2003, p.19): “a hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido num contexto doméstico, público

Tempos Espaços	Rececionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstico	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual	Fornecer estadia e abrigo em casa a pessoas	Receber em casa para refeições e banquetes	Receber para refeições e festas
Público	A receção em espaços e órgãos públicos de livre acesso	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país	A gastronomia local	Eventos públicos de lazer e outros eventos
Comercial	Os serviços profissionais de receção	Hotéis, hospitais, casas de saúde e prisões	A restauração	Eventos, espetáculos e espaços privados para lazer
Virtual	Folhetos, cartazes, brochuras, internet, telefone, e-mail	Sites e sites hospedeiros	Programas nos <i>media</i> e <i>sites</i> de gastronomia	Jogos e entretenimento nos <i>media</i>

Quadro 2 - Os Tempos e espaços da hospitalidade humana
Fonte: Camargo (2004, p.84)

ou comercial, que envolve o ato de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas”, conforme o quadro 2.

Se nos focarmos no contexto comercial, deparamo-nos com as características dos anfitriões e a relação destes com os seus hóspedes; numa conjunção de meios de hospedagens que facultam serviços remunerados de alojamento. É importante ressaltar que os meios de hospedagem disponibilizam igualmente, serviços de alimentação e bebidas, o que por sua vez, reflete os pilares para a prática da hospitalidade nos ambientes comerciais, revistas no receber e hospedar doméstico.

O que é percebido pelo visitante é do foro estritamente pessoal, logo, a hospitalidade deve ser encarada numa complexidade superior aos serviços de bem receber, hospedagem, alimentação e entretenimento; cuidando a relação social inerente ao encontro de indivíduos diferentes, cujos valores pessoais e culturais podem influenciar o ambiente hoteleiro.

Atualmente, o conceito de hospitalidade centra-se nos sentimentos e aspirações de todos os intervenientes no meio turístico e o seu foco sobrepõem-se à qualidade dos serviços e da preocupação constante do conforto disponibilizado ao turista; centra-se na satisfação plena do visitante e na melhoria de vida da comunidade receptora.

5. Hospitalidade acessível

A prática do turismo, como atividade social, deve ser acessível a todos os indivíduos, incluindo aqueles com necessidades específicas; as pessoas com deficiência representam 10% da população mundial segundo dados da Organização Mundial de Saúde (OMS).

Abordar o turismo para todos (pessoas com e sem deficiência), torna necessário entender o conceito de acessibilidade, que tanto tem sido estudado e discutido, contudo, está ainda aquém da prática desejada, continuando a ser uma baliza a alcançar, no que concerne à igualdade social, pela população portadora de deficiência.

Como falar de hospitalidade, sem o reconhecimento da acessibilidade para todos?

A preocupação constante com o conforto dos turistas leva muitas vezes, à só consideração dos aspetos mais físicos da acessibilidade, descuidando outros, não menos importantes e de caráter transversal.

Na hotelaria contemporânea, nem sempre se encontram à disposição os produtos de apoio necessários à satisfação das necessidades específicas dos clientes com deficiência ou limitação (permanente ou temporária); veja-se como exemplo, a disponibilização de ementas em braile, ou mesmo, *sites* de reservas de alojamento, com funcionalidades para invisuais.

No que concerne à hospitalidade, muito há por fazer no que diz respeito às boas práticas de serviço; esta deve ser exercida numa perspetiva global, considerando o cumprimento dos seus princípios, receber, hospedar, alimentar e entreter, contemplando as bases da acessibilidade universal.

Denote-se que a conceção de um produto hoteleiro não deve sujeitar-se exclusivamente a um padrão pré-estabelecido de determinados tipos de cliente, pois cada indivíduo é um indivíduo único, com diferentes necessidades e que merece respeito e consideração, quanto às suas especificidades no tratamento dispensado.

Sendo que, são vários os fatores que podem influenciar um potencial cliente a escolher um determinado estabelecimento hoteleiro, em detrimento de outro, é relevante o reconhecimento das boas práticas de serviço, sendo necessário considerar uma prestação das mesmas com base nos princípios de qualidade e satisfação do cliente, sempre na expectativa de as superar; tornando a oferta distinta das demais concorrentes.

Considerar um produto hoteleiro com acessibilidade total é procurar o resgate de valores adormecidos que envolvem a arte do bem receber o outro e proporcionar um atendimento com qualidade e hospitalidade, construindo uma sociedade inclusiva.

Relativamente aos procedimentos hoteleiros e, considerando o ciclo do cliente em hotel, deve ser dispensada uma atenção especial e criteriosa para com os procedimentos de reserva, com o intuito de identificar as necessidades específicas do futuro hóspede. Nos restantes momentos, onde se pressupõem atividades de atendimento diversas, é essencial o esclarecimento dos funcionários intervenientes, no que diz respeito à desmistificação do conceito da deficiência e respetivas necessidades específicas de cada indivíduo, bem como, a desdramatização do atendimento deste tipo de clientes, acolhendo-

os com naturalidade e o mesmo profissionalismo característico de um atendimento de excelência.

O conceito de hospitalidade direcionado às pessoas com mobilidade reduzida, na hotelaria, deve compreender para além da acessibilidade arquitetónica. Os funcionários devem respeitar o tratamento das relações humanas e interpessoais, nunca esquecendo que a deficiência confrontada, pode ter sido herdada à nascença, porém, também pode ser fruto do infortúnio de uma vida normal acidentada, no verdadeiro sentido da palavra, ou por confrontação com uma doença inconveniente; facto, que a todos e qualquer um, pode suceder.

A inclusão no lazer e no turismo exige primeiramente a consciencialização das dificuldades existentes, espontaneamente, denominadas por “barreiras”. Segundo Sasaki (2003, p. 35) existem seis diferentes barreiras encontradas no turismo; são elas: barreiras arquitetónicas, barreiras atitudinais, barreiras comunicacionais, barreiras metodológicas, barreiras instrumentais e barreiras programáticas.

Compete aos profissionais da indústria do acolhimento, a transposição das principais barreiras que protelam a potencialização dos serviços de hospitalidade acessível – as barreiras atitudinais, consciencializando-se, que dada a conjuntura demográfica mundial atual, a probabilidade de oferecer e prestar serviços a públicos com necessidades específicas, é uma realidade.

As pessoas com deficiência representam um público com grande potencial para o turismo, pois, em inúmeras ocasiões, necessitam de acompanhantes na concretização das suas viagens, o que se concretiza num fator multiplicador do número de turistas. Considerando, num todo, a procura turística, torna-se necessário refletir sobre os dois principais pontos-chave: o planeamento arquitetónico/urbanístico específico e a contratação e/ou capacitação de funcionários para a prestação de serviços adequados às necessidades específicas destes potenciais turistas, construindo uma gestão das operações, na ótica da qualidade da prestação dos serviços, adequada à diversidade dos consumidores.

6. Capacitação dos intervenientes

A qualidade da prestação de serviços pressupõe recur-

sos humanos qualificados, motivados e conhecedores das metodologias, técnicas e requisitos da sua área profissional. Em todas as áreas profissionais se tem verificado um incremento de expectativas e exigências legais. A formação ao longo da vida dos ativos assegura, desde a formação inicial de qualificação à formação contínua, as condições necessárias ao ajustamento das competências dos profissionais, numa sociedade de mudança e inovação constante.

No seguimento de um estudo da União Europeia em 2012, sobre as condições oferecidas aos turistas com necessidades especiais em doze países europeus (Bélgica, Bulgária, Eslovénia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Lituânia, Holanda, Polónia, Reino Unido e Suécia), o Turismo de Portugal realizou um mapeamento das competências e necessidades de formação para melhorar a acessibilidade nos serviços de turismo.

Foram identificados um conjunto de competências a promover entre os profissionais e empresários do sector do turismo nos domínios do saber ser/estar, saber-saber e saber fazer. Nos dois primeiros domínios tratam-se conhecimentos tais como, a compreensão e sensibilização para a acessibilidade; conhecimento sobre as definições de deficiência, tipos de deficiência e requisitos de acesso; conhecimento sobre as barreiras à acessibilidade e o *design para todos* e os conhecimentos sobre o desenvolvimento estratégico do negócio ligado à acessibilidade. No domínio do saber fazer, consideram-se os princípios do atendimento ao cliente; reconhecer e responder de forma adequada às pessoas que utilizam produtos de apoio; protocolo e etiqueta apropriada para lidar com turistas com necessidades específicas, os animais de serviço e a tecnologia disponível para assistência pessoal. A oferta formativa neste domínio assenta num conjunto de *unidades de formação de curta duração* (UFCD), incluídas no *Catálogo Nacional de Qualificações* (Quadro Nacional de Qualificações), ferramenta estratégica utilizada para gerir a formação para qualificação profissional sob a tutela da *Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional* (ANQEP).

O conjunto de ações de formação, organizado para dotar os profissionais de turismo com as competências adequadas para receber com sucesso e atender as pessoas

com necessidades específicas, denominado "Turismo Inclusivo – competências para acolhimento de pessoas com necessidades específicas" está organizado em quatro UFCD'S: Uma UFCD transversal para todos os profissionais de turismo; uma UFCD de "Alojamento"; uma UFCD de "Restauração"; e uma UFCD de "Outros Serviços de Turismo". Cada uma das UFCD'S abrange as quatro principais áreas de deficiência - física, visual, audição e intelectual, bem como idosos. A execução deste conjunto de ações de formação teve início em 2013 num conjunto de Escolas de Hotelaria e Turismo. Pese embora o esforço desenvolvido, os resultados e impacto da formação no conjunto dos profissionais do sector é ainda, globalmente, insuficiente. O reforço da importância e valorização da qualificação dos profissionais, não permitiu ainda a adequação aos requisitos e padrões exigidos por uma oferta de serviços turísticos e hoteleiros de qualidade. A afirmação dos conceitos de hospitalidade e "saber receber", essenciais numa economia altamente concorrencial e globalizada, dificilmente se operacionaliza sem padrões de excelência, também nas competências adquiridas e desenvolvidas pelos profissionais.

A rotatividade e precariedade de muitos vínculos profissionais no sector, levam os serviços turísticos a recorrer à formação informal e "on the job", devido aos custos inerentes à disponibilidade financeira e temporal, que o outro tipo de formação implica. É necessário pois, fomentar a fixação e progressão na carreira dos ativos empregados no sector; implementação de métodos de formação formal e estruturada que permitam a autoaprendizagem (ou seja, on-line); o Ensino tradicional em sala de formação e a formação informal e a aprendizagem através da frequência de *workshops* e conferências.

No entanto, a formação não pode ser promovida de forma isolada, deve fazer parte de uma estratégia global para desenvolver e melhorar os serviços do turismo acessível. Segundo as conclusões do estudo do Turismo de Portugal, "a sensibilização para a acessibilidade é o primeiro passo para uma formação contínua. A aposta na acessibilidade deve ser considerada uma estratégia de longo prazo e a formação é uma parte integrante de outros esforços paralelos para melhorar a acessibilidade, tais como intervenções físicas nos equipamentos, a aqui-

sição de ferramentas adicionais e dispositivos de assistência, etc." (Turismo de Portugal, s.d., p.16).

É urgente reconhecer o potencial de uma oferta qualificada, especializada e com predisposição para enfrentar desafios constantes, como os de satisfazer as variadas necessidades específicas dos novos tipos de turistas emergentes e diferenciados.

Considerações Finais

Os princípios da hospitalidade estão, desde o início do desenvolvimento do sector, no centro das atividades hoteleiras. "saber receber" resulta da oferta de serviços e produtos com qualidade, enquadrado por um conjunto de estruturas, que no caso do *turismo acessível*, se esperam isentas de barreiras e adaptadas às especificidades das necessidades dos turistas. Para bem acolher é necessário ainda um conjunto de atitudes e conhecimentos técnicos. Ser capaz de responder e superar as expectativas de quem nos visita, quer no âmbito do turismo externo quer interno, é essencial para a criação de um sentimento positivo sobre a experiência e o desejo de voltar.

É internacionalmente unanime o reconhecimento de Portugal como um destino que sabe acolher e receber. Esta capacidade reconhecida, deve materializar-se na forma como os espaços estão organizados e são acessíveis, na forma como os transportes se adaptam, na cortesia e sensibilidade manifestada pela população às pessoas portadoras de necessidades especiais, como é o caso da aceitação pública da lei do atendimento prioritários nos serviços, na atenção e adequação dos agentes turísticos e hoteleiros e na responsabilidade das entidades municipais e nacionais. A hospitalidade acontece ainda antes da chegada dos turistas ao seu destino. Verifica-se, desde logo, na forma de comunicação adotada, cujo foco principal reside no marketing e nas recomendações de viagens, as informações sobre a acessibilidade, nos valores, ideais e conceitos transmitidos. O turista precisa sentir e perceber que a oferta turística vai de encontro às suas necessidades, expectativas, que é respeitado e bem-vindo.

A capacitação de todos para o ato de "bem receber", passa por campanhas de sensibilização públicas, iniciadas há muito por organizações privadas, entidades pú-

blicas e meios de comunicação social, mas sobretudo pela formação técnica inicial e contínua dos profissionais do sector do turismo (transportes, alojamento, restauração, animação turística e cultural). De facto, sem a atitude e conhecimentos específicos não será possível operacionalizar o conceito de hospitalidade, diferenciar a oferta, responder às expectativas e exigências e, afirmar destinos e produtos turísticos para todos.

Na vertente económica, ver o turismo acessível como um nicho, impeditivo dos investimentos necessários a uma série de adequações e/ou pressupostos é, hoje em dia, um duplo erro. Estudos da União Europeia estimam que este segmento corresponderá a 862 milhões de viagens por ano em 2020, o equivalente a uma taxa de crescimento médio de 1,2% ao ano. Por outro lado, as pessoas portadoras de necessidades especiais não viajam

sozinhas, são na maioria das vezes o fator central e decisivo das escolhas. Assim, apresentar destinos e produtos qualificados, acessíveis a todos, cria um impacto positivo junto do consumidor cada vez mais informado, exigente e consciente dos valores de uma sociedade preocupada com a justiça e igualdade de oportunidades.

A arte de bem receber é essencial, deve complementar-se com um conjunto de serviços e estruturas adaptadas e acessíveis, favorecendo a satisfação das mais variadas necessidades. O conjunto de medidas que têm vindo a ser implementadas, no âmbito do turismo acessível, são não só necessárias, como cada dia que passa mais urgentes.

Parafraseando Paulo Freire, há que ter em conta que a inclusão só acontece quando sabemos aprender com as diferenças e não apenas com as igualdades.

Referências bibliográficas

- ACCESSIBLE, Portugal Agência de Viagens em Portugal.(s.d.) Disponível em <http://www.accessibleportugal.com/pt/main.php>.
- Baker, M. (1989). *Tourism For All – A report of the working party chaired*. The English Tourist Board, Cardiff.
- Camargo, L. (2003). Os domínios da hospitalidade. In: A. Dencker e M. Bueno (2003). *Hospitalidade: Cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Cavaco, C. (2009). Turismo sénior: perfis e práticas. *Cogitur*, 2, 47-52. Disponível em <http://revistas.ulusofoa.pt/index.php/jts/issue/view/56>.
- Comité Económico e Social Europeu (2004). Para um turismo acessível a todas as pessoas e socialmente sustentável. *Jornal Oficial* nº C032 de 05 de fevereiro. Disponível em <http://eur-lex.europa.eu>;
- Dencker, A; Bueno, M. (2003). *Hospitalidade: Cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Déville, E. (2009). O desenvolvimento do turismo acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de Mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, 39-46.
- Dicionário Infopédia da língua portuguesa com acordo ortográfico (2003-2017). Porto Editora. Disponível em <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/>
- ENAT - European Network for Accessible Tourism (s.d.). Disponível em http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are.
- EUCAN (2003). Conceito Europeu de Acessibilidade – CEA. Disponível em <http://acessibilidade.cm-lisboa.pt/index.php?id=175>.
- Gottman, A. (2001). *Le sens de l'hospitalité*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Grinover, L. (2006). A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. *Revista Hospitalidade*, 3(2), 29-50.
- INE - Instituto Nacional de Estatística (2017). *Atividade Turística 2016 - Destaque, Informação à Comunicação Social*. Lisboa: INE.
- Lashley, C.; Morrison, A. (2004.) *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, São Paulo: Manole.
- Peixoto, N.; Neuman, P. (2009). Fatores de sucesso e propostas de ações para implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económico-social. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, 147-154.
- Sassaki, K. (2003). *Inclusão no lazer e no turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo: Áurea.
- SNRIPD (2007): *Turismo acessível, turismo para todos. Guia de referência para os profissionais de turismo. Uma resposta às necessidades especiais dos turistas com deficiência*. Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. Lisboa: CNAD – Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes.
- Turismo de Portugal (2014). *Turismo acessível na Europa - Síntese dos estudos apresentados pela Comissão Europeia*. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ÁreasAtividade/Desenvolvimento/Inovacao1/Documents/Notas-Conferencia-Bruxelas-06-06-2014.pdf>;
- World Tourism Organization (UNWTO) (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, tools and best practices – Module I: Accessible tourism – Definition and context*. Madrid: UNWTO.

Joana Dias Afonso¹

Recebido: 27-02-2017 | Aprovado: 06-03-2017

Peter Colwell²DOI: <https://doi.org/10.23882/OM06-2017-04-07>

DO PLANO À PRÁTICA

A participação das pessoas com deficiência nos projetos de acessibilidade

Resumo: Acessibilidade Universal pressupõe que todas as pessoas, quaisquer que sejam as capacidades e dificuldades, têm direito a viver de modo independente e a participar plenamente na sociedade. Uma das suas premissas é a participação dos utilizadores nos processos de *design*, quer seja na forma de “*utilizadores críticos*” ou de “*personas*”, sendo os primeiros uma fonte muito superior de informação e soluções, apesar do processo implicar mais recursos na fase de planeamento. Existe, ainda, muita informação disponível *online*, incluindo ferramentas práticas para testar a acessibilidade, algumas delas em sites de grandes multinacionais.

A ACAPO colabora com diversas entidades ao nível da acessibilidade mas maioritariamente de forma informal e a concretização das adaptações fica frequentemente aquém do sugerido. As experiências de participação das pessoas com deficiência visual são reduzidas e regularmente não ultrapassam a fase de planeamento. O NEIA, cujos autores deste artigo fazem parte, procura divulgar as boas práticas nesta matéria.

Palavras-chave: Acessibilidade, *Design* Universal, deficiência, participação, diversidade.

FROM PLANS TO PRACTICE.

The participation of people with disabilities in accessibility projects

Abstract: Universal accessibility recognizes that all people, regardless of their abilities and limitations, are entitled to lead independent lives and participate fully in society. One of its premises is user participation in design processes, either as “critical users” or “persona”. The former option is a better source of information and solutions, although it calls for more resources at the planning stage. A great deal of information is also available online, including practical tools to test accessibility, some of them on the websites of multinationals.

In this field ACAPO has worked with several entities, generally in an informal manner which tends to lead to the introduction of changes that fall short of the proposals. Few projects have involved the participation of visually impaired people and normally it does not go beyond the planning stage. NEIA, the unit within ACAPO to which the authors belong, seeks to disseminate good practice in this field.

Keywords: Accessibility, Universal Design, disabilities, participation, diversity.

¹ Técnica de Mobilidade da ACAPO - NEIA (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal - Núcleo de Estudos e Investigação em Acessibilidade) (Portugal) (joanaafonso@acapo.pt)

² Técnico de Acessibilidade da ACAPO - NEIA (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal - Núcleo de Estudos e Investigação em Acessibilidade) (Portugal) (petercolwell@acapo.pt)

1. O conceito

O termo *acessibilidade universal* é fácil de interpretar: todas as pessoas têm facilidade no acesso. Contudo, pode ser mais difícil compreender a sua abrangência. Não se restringe ao acesso à via pública, aos edifícios abertos ao público e aos serviços ali prestados, mas também engloba educação, emprego, saúde, lazer e participação na vida cívica e religiosa. Por outras palavras, é garantir igualdade de oportunidades para todos os cidadãos. Significa que um teatro acessível, além de permitir ao espectador com incapacidade assistir aos espetáculos das diversas plateias e boxes, utilizar o bengaleiro e o bar, ouvir uma audiodescrição, receber uma tradução em língua gestual ou ler o programa em braille, também garante aos atores ou à equipa de produção o acesso aos bastidores e outras áreas técnicas - porque as pessoas com incapacidades podem pretender ser criadores e não meros consumidores da cultura.

É fácil perceber que a palavra universal se refere a todas as pessoas mas é mais difícil conhecer a diversidade humana e a abrangência de expressões, tais como “*pessoas com necessidades especiais*”. Por exemplo, para ler este artigo pessoas com deficiência visual adotarão várias estratégias: uma lupa, um *software* de ampliação, um sintetizador de voz ou braille. E a última estratégia pode tomar duas formas – imprimir o artigo com uma impressora Braille ou usar um computador e um dispositivo chamado “linha braille”. Mais ainda, uma pessoa com deficiência visual pode usar uma lupa em determinadas circunstâncias e um sintetizador de voz em outras. Consequentemente, não há “respostas modelo” que possam assegurar a acessibilidade universal em todas as situações. Por outro lado, o projetista de um espaço ou produto e o gestor de um serviço estarão sempre a descobrir mais uma necessidade não respondida e terão de prestar atenção aos pormenores. No caso do teatro implica, por um lado, avaliar se os seus meios de divulgação chegam a todos os potenciais clientes e, por outro, se o meio envolvente permite aos clientes chegar às entradas do teatro com conforto e segurança. Quando não existem lugares de estacionamento perto do teatro ou o local não está servido por transportes públicos, o gestor que pretende receber mais cli-

entes com incapacidades terá de entrar em contato com a autarquia e solicitar melhorias. De contrário, o seu investimento não terá um bom retorno, simplesmente porque muitas pessoas não conseguem chegar a este “oásis” de acessibilidade.

Além de não estar consciente da diversidade humana e das respetivas necessidades, alguns projetistas e gestores não percebem a dimensão da questão. Quando pensam em pessoas com deficiência visual, têm uma tendência em pensar em pessoas cegas de nascença que, de facto, são uma percentagem muito reduzida da população. E esquecem-se que a maioria das pessoas com deficiência visual tem baixa visão, adquirida ao longo da vida. Curiosamente não há dados fiáveis sobre o número de pessoas com deficiência visual em Portugal (deve ultrapassar as cem mil) mas para o *designer* este número nunca revelaria a dimensão da questão. Não é necessário ter uma deficiência visual para ter dificuldade em ler a lista de ingredientes numa embalagem e os preços nas prateleiras do supermercado. Os últimos Censos (INE, 2011) incluíram perguntas sobre a realização de tarefas do dia-a-dia e mais do que 900 mil pessoas responderam que tinham muita dificuldade em ver. Ou seja, quando concebemos um anúncio, rotulagem, um telecomando ou sinalética, corremos o risco de 1 em 11 pessoas em Portugal ter muita dificuldade em ler a nossa criação. Quem pode ignorar tanto poder de compra ou tantos eleitores?

Os termos *acessibilidade universal* e *design universal* são regularmente usados como sinónimo e é no segundo que encontramos uma maior variedade de bibliografia, sendo esta a definição original: “*design universal é o design de produtos e ambientes que pode ser utilizado, no maior grau possível, por todas as pessoas, independentemente da idade, altura, capacidade ou incapacidade*” (Mace, 1985).

Ainda existem variantes como o *design inclusivo* ou o *design for all* e para Nunes (*s.d.*) o que todas têm em comum é que “*descrevem o modo de conceção de produtos e espaços que não incidem diretamente sobre as pessoas incapacitadas mas em todas as pessoas*”, enquanto o conceito tradicional de design exclui uma grande fatia da população.

Alguns autores prendem-se à distinção entre “todas as pessoas” e “o maior número de pessoas possível”, justificando que a segunda abordagem é mais realista mas o problema mantém-se. O maior número possível será maior do que muitos projetistas e gestores imaginam. E, ao longo da vida profissional, vão descobrir que têm de prestar atenção a todos os pormenores do seu *design* e o ambiente em que está inserido, se não querem excluir pessoas e consequentemente perder receitas.

O termo *acessibilidade universal* esconde outra vertente do conceito: a participação dos utilizadores no processo, em particular dos utilizadores com necessidades especiais. Naturalmente, os projetistas são pessoas analíticas que pretendem desenvolver algo que é utilizável e, ao longo do processo, introduzem alterações quando identificam uma barreira que pode prejudicar a utilização da sua criação. Contudo, podem existir barreiras que não reconhecem – pessoas que trabalham regularmente com letras de 8 ou 9pts podem ter dificuldade em entender que letras de 12pts são pequenas demais para muitas pessoas – e podem ter dificuldade em avaliar soluções porque acham, erradamente, que as cores são irrelevantes para as pessoas com deficiência visual ou que estas têm mais sensibilidade nos dedos do que o *designer*.

Posto nestes termos, *acessibilidade universal* pode parecer uma expressão alternativa para usabilidade. Um *designer* que queria conhecer o sucesso sempre teve de garantir que a sua criação poderia ser usada pela população alvo. Sendo assim, os defensores da corrente do *design inclusivo* e suas variantes estão simplesmente a defender um alargamento consciente da população alvo. Mas, na realidade, pretendem ir mais longe porque pretendem que os projetistas e os gestores assumam uma responsabilidade ao nível da inclusão social. Se nos dias de hoje é impensável construir (em Portugal) uma biblioteca com uma entrada para mulheres e outra para homens, ainda parece razoável construir um tribunal ou uma biblioteca com uma escadaria em frente e criar uma entrada lateral separada para pessoas com mobilidade reduzida. Um seguidor do conceito de *Acessibilidade Universal/Design Inclusivo* projetaria uma entrada que pode ser usada por todos e consideraria uma entrada separada num edifício novo como um ato de discriminação.

Quando se escreve sobre acessibilidade há a tendência de tentar sensibilizar o leitor para um novo conceito quando, de facto, as ideias já têm alguma idade. Como já foi dito, *Design Universal* foi definido por Mace, pela primeira vez, em 1985 e os seus sete princípios definidos pela Universidade de Carolina de Norte (EUA) farão vinte anos em 2017. Por outro lado, o conceito já faz parte do vocabulário de várias empresas multinacionais.

Uma conhecida empresa ligada à informática promove no seu *site* os princípios do *design inclusivo* e incentiva os seus cliente a adotar esta abordagem para produzir melhores resultados: “*Faz parte da nossa missão: capacitar todas as pessoas do mundo a ir mais longe. Desenhar para a inclusão aumenta as nossas experiências e reflete a forma como as pessoas se adaptam ao mundo em seu redor*” (Microsoft, 2016) e disponibiliza um “kit” de ferramentas para o *design inclusivo* que permite aos utilizadores treinar novas competências, desenvolver novos conceitos e criar protótipos.

Um conhecido banco internacional também promove o *design inclusivo* juntos dos seus clientes: “*A acessibilidade é importante em todos os aspetos de um negócio. O design inclusivo é uma abordagem geral para ajudar a garantir que os produtos e os serviços vão ao encontro das necessidades de uma audiência mais ampla e são acessíveis para todos*” (Barclays Corporate, 2016) e disponibiliza documentação para que os clientes possam tornar o seu negócio acessível.

Já uma marca de eletrodomésticos divulga *online* o seu livro de *design universal*, com os produtos inclusivos que foram criados ao longo de mais de uma década (Panasonic, 2016).

De facto, as empresas sedeadas no Japão são as mais ativas neste campo. A *International Association for Universal Design* (IAUD, 2003) foi criada por multinacionais japoneses e já conta com mais de 150 associados. Promove a adoção desta abordagem por *designers* e realiza pesquisa, com a participação dos consumidores, com vista a elaborar normas e diretrizes de *design universal* para uma variedade de produtos e serviços. O Japão tem a sociedade mais velha do mundo e o *design universal* é encarado como um caminho para garantir que as pessoas idosas podem manter a sua independência.

2. Como pôr em prática

Existem bastantes trabalhos sobre *acessibilidade universal*, tanto académicos como comerciais. Foram elaborados diversos diplomas legais e recomendações sobre *Design Inclusivo* ou *Universal*. Se um projetista pretende seguir esta abordagem pela primeira vez, e sente necessidade de estar mais informado, encontrará inúmeras experiências e conselhos na web. Um bom ponto de partida é o *Design Council Hub* (Design Council, s.d.), que reúne centenas de recomendações e estudos, desde como desenhar paragens de autocarro acessíveis até como facilitar o acesso a edifícios históricos. Também inclui uma série de documentos sobre segurança e incêndios. Afinal, não deveríamos convidar as pessoas a entrar nos nossos espaços se não podemos garantir a sua segurança numa emergência.

Também se pode encontrar na *internet* ferramentas que ajudam a pôr em prática o conceito de *design inclusivo*. O *Inclusive Design Toolkit* (Universidade de Cambridge, 2015) é um bom exemplo e tem diversas ferramentas. Uma delas é o *Exclusion Calculator*, que ajuda a calcular o número de pessoas que são excluídas com determinada criação. Para determinar o número de pessoas excluídas, o projetista avalia o grau de dificuldade das operações que a sua invenção exige dos utilizadores em relação a diversas capacidades: visão, audição, destreza, raciocínio, alcance do braço e locomoção. Para cada capacidade comparam-se as exigências das operações necessárias com tarefas simples como, por exemplo, se a tarefa é mais fácil ou mais difícil do que: virar a página de um livro, pegar num alfinete ou escrever com uma caneta. Uma vez definidas as exigências, o programa calcula o número de pessoas excluídas. Naturalmente, os dados do *site* da Universidade de Cambridge dizem respeito à população do Reino Unido mas o processo certamente ajudará um projetista nacional a perceber a complexidade ou usabilidade da sua criação.

Outra ferramenta desenvolvida pela mesma equipa (Universidade de Cambridge, 2015) é a aplicação *SEE-IT* (*Sight Exclusion Estimator - Interactive Tool*). Através do seu telemóvel, o *designer* pode avaliar a legibilidade de textos e imagens e, novamente, saber quantas

pessoas terão dificuldade em compreender a sua mensagem e receber sugestões de melhoria.

Em termos de acessibilidade WEB, o *designer* tem ao seu dispor as recomendações da *Iniciativa para a Acessibilidade da Web* “WAI” (W3C). E, a nível nacional, existe uma ferramenta gratuita para avaliar a acessibilidade dos *sites* (FCT, 2009).

Apesar da qualidade destas ferramentas e das boas intenções dos seus criadores, nunca serão suficientes para produzir um espaço, um produto ou um serviço verdadeiramente acessível. Uma ferramenta prática não pode analisar todas as barreiras que as pessoas com necessidades especiais enfrentam porque estas são inúmeras e, a determinada altura, a equipa que construiu a ferramenta deve ter optado por simplificar a sua análise. O projetista produzirá resultados ainda melhores se optar pela participação de utilizadores e potenciais utilizadores do seu espaço ou produto. Existem duas abordagens disponíveis para efetivar esta participação: o recurso aos “*utilizadores críticos*” ou o recurso às “*personas*”.

Os chamados “*utilizadores críticos*” ou “*user experts*” (Ostroff, 1997) são um grupo de pessoas com deficiências graves (motoras, sensoriais, cognitivas) que representam o extremo final do espectro da deficiência e onde o impacto da falta de acessibilidade é maior em termos funcionais e de estigma. Vejamos este grupo de “*utilizadores críticos*” exemplificado por Dong, Clarkson, Cassim e Keates (2005): um compositor cego que usa diariamente um computador com *software* de edição musical; um engenheiro informático que se desloca em cadeira de rodas ou um especialista em TIC, que usa os pés (em vez das mãos) para operar o computador. Este perfil de utilizadores coloca-os numa posição favorável para avaliarem criticamente projetos relacionados com informática porque são utilizadores diários deste tipo de produtos, os quais poderão não ter sido desenhados tendo em conta as suas limitações e, além de conhecerem melhor as barreiras que enfrentam, conhecerão soluções que já foram implementadas, com menor ou maior sucesso, em outros produtos do mesmo tipo. Logo, envolver utilizadores com este perfil no processo de *design* poderá ajudar os *designers* a compreenderem a variedade de utilizadores que utilizarão a sua criação.

Numa abordagem alternativa, o *designer* utiliza não pessoas reais mas “*personas*” (Cooper, 1999), ou seja, pessoas imaginárias que vão usar a sua criação. É comum pensar em 4 ou 5 *personas*, com diferentes capacidades e limitações e atribuem-se nomes, idades e objetivos (profissão, tarefa que têm para executar, etc.). Por exemplo, Ana é mãe de dois filhos pequenos, um dos quais anda no carrinho de bebé e tem baixa visão. O raciocínio atrás desta abordagem é que o *designer* percebe do início que o público vai usar o seu produto ou espaço de maneiras diferentes e vai obter informação de meios diferentes. E ao longo do desenvolvimento do processo pode perguntar a si próprio se a Ana será capaz de ler o nome na porta e depois se pode passar a porta enquanto empurra um carrinho de bebé à frente e segura a mão da outra criança.

Mas será que as *personas* podem refletir a diversidade humana? Um conjunto de *personas* disponibilizado pelo Banco Internacional anteriormente citado é composto por um homem surdo, uma jovem com dislexia, outra bipolar, um com daltonismo e outro com paralisia cerebral, uma senhora cega e um senhor com baixa visão (Barclays Corporate, 2016). Parece ser um grupo bastante abrangente até repararmos que apenas uma pessoa tem problemas motores e, segundo a descrição, é ao nível dos membros inferiores. Por outro lado, temos de perguntar se o projetista percebe todas as capacidades e limitações das personagens. Por exemplo, uma pessoa com baixa visão precisa de um espaço mais iluminado para ver melhor? A resposta certa seria “não sabemos”. Algumas pessoas preferem circular num ambiente com menos luz e têm mais facilidade em ler documentos impressos em papel reciclado porque não é brilhante. E uma pessoa com baixa visão quer uma letra maior? Possivelmente, mas a legibilidade não depende apenas do tamanho da letra. O tipo de letra, a largura do traço, o contraste cromático entre o fundo e a letra, a gramagem e o acabamento do papel são tudo fatores a considerar. E, no caso da sinalética e avisos afixados em paredes e equipamentos, a iluminação também influencia a legibilidade. Será que o *designer* está consciente disso? Mais ainda, será que está a colocar as perguntas certas a si próprio? A pensar na baixa visão um *designer* pode procurar o contraste cromático ideal e o tamanho de letra

certo para textos ampliados, quando estas dúvidas não têm uma resposta simples. Amarelo-preto e vermelho-branco são contrastes cromáticos fortes que são detetados por muitas pessoas com baixa visão, mas no meio edificado assinalam perigos e ordens de proibição e o *designer* deveria respeitar esta norma. Em vez de procurar um contraste que vai servir todos em todas as circunstâncias, deve criar um contraste cromático forte utilizando cores que se enquadram no projeto. A participação de utilizadores com deficiência visual permitirá validar a escolha do *designer*. Em termos do tamanho de letra a usar em documentos ampliados, quando estes vão ser impressos em série, o *designer* será obrigado a escolher um tamanho e aprenderá que não vai conseguir agradar a todos. No entanto, quando um documento vai ser impresso apenas em resposta a um pedido de um cliente com baixa visão, o formulário do pedido pode solicitar o tamanho e tipo de letra que o cliente prefere e assim a empresa pode fornecer um documento personalizado que facilita a comunicação.

A definição de *personas* é uma espécie de atalho para chegar à participação: uma maneira de ter os utilizadores disponíveis a qualquer momento e simultaneamente evitar a “inconveniência” de interagir com seres humanos reais. Quando um *designer* consulta uma das suas *personas*, esta fala a sua linguagem e por isso percebe imediatamente o problema que o designer identificou e formula a sua resposta em termos que permitem ao *designer* validar ou ajustar a sua criação. Quando um projetista fala com *utilizadores críticos* pode encontrar várias barreiras à comunicação. É de esperar que uma pessoa com deficiência visual não consiga ler plantas ou outros desenhos, mas pode ser uma surpresa quando pessoas com visão plena não conseguem imaginar o espaço ou o produto que as imagens bidimensionais representam. Vai descobrir que muitas pessoas entendem uma maquete melhor do que uma série de folhas de papel com um piso em cada. Outra barreira à comunicação será a linguagem técnica que o projetista usa automaticamente, mas que pode ser uma língua estrangeira para os utilizadores. Mais ainda, em certas circunstâncias, o estatuto de arquiteto ou de engenheiro pode inibir alguns participantes, reduzindo a quantidade e a qualidade dos seus contributos.

Sendo assim, o uso de *personas* em vez de pessoas (*utilizadores críticos*) torna-se atraente e facilita o trabalho do projetista quando chega o momento de definir prioridades e chegar a compromissos, quando existem necessidades que exigem soluções contraditórias ou incompatíveis. Qualquer projeto tem de respeitar um orçamento e um prazo; e tem de respeitar igualmente a legislação: o projetista raramente tem a possibilidade de produzir a melhor criação possível mas antes aquela que é viável com o tempo e os recursos disponíveis e dentro do quadro regulamentar. Quando começa a introduzir mais especificações porque agora reconhece mais necessidades, o criador terá de determinar se as necessidades da Ana são mais relevantes do que as necessidades de outros potenciais utilizadores. Quando a Ana é uma *persona*, e não uma pessoa real que pode contestar uma decisão, a escolha de prioridades será mais fácil.

Por outro lado, o uso de *personas* em vez da participação pode significar que o projetista não consegue encontrar uma solução para duas necessidades aparentemente incompatíveis. Naturalmente, a sua experiência e os seus conhecimentos são insuficientes para conhecer todas as soluções. Em princípio, dentro de um grupo de *utilizadores críticos* haverá muita experiência de como ultrapassar barreiras, haverá pessoas que conhecem soluções implementadas com sucesso em outras áreas, em outras zonas do país e/ou no estrangeiro que podem ser aplicadas ao projeto em questão. Quando existe um aparente conflito, como no caso clássico em que pessoas em cadeiras de rodas necessitam do rebaixamento do passeio junto às passeadeiras e as pessoas com deficiência visual precisam de um desnível para distinguir entre a estrada e o passeio, o debate entre as partes interessadas revelará que o desnível serve de alerta para o segundo grupo. Chega-se à conclusão que um rebaixamento equipado com piso tátil poderia satisfazer os dois grupos e depois realizam-se ensaios. Ora, falamos desta solução já bem conhecida porque revela uma tendência entre alguns projetistas. Conhecem o conceito – pisos táteis fornecem informação aos peões com deficiência visual – mas conhecem mal os perfis e as regras de aplicação. Aham que podem criar uma solução mais eficaz ou mais estética do que observaram em determinado local e optam por aplicar materi-

ais e disposições não padronizados que não foram sujeitos a testes e normalmente não funcionam como um alerta eficaz. O contato com pessoas com deficiência visual revelará que os pisos táteis padrão são o resultado de muita pesquisa e experimentação e fornecem informação essencial aos peões com deficiência visual sem incomodar os peões com limitações motoras.

Mais uma vez, a nossa proposta – a participação dos utilizadores com necessidades especiais ao longo do processo de *design* – não é nova. Há décadas, os criadores de *software* consultam os futuros utilizadores dos programas e os fabricantes de comida realizam estudos onde representantes do público dão a sua opinião sobre sabores e outras qualidades de produtos que a empresa pretende comercializar. Mas quantas vezes se lembraram de convidar pessoas com necessidades especiais? Apenas quando são defensores do *design universal* e seus análogos. E esta situação é fácil de entender porque é muito mais fácil organizar um teste para pessoas com boa mobilidade, boa audição e boa visão. Quando convidamos pessoas com necessidades especiais temos de escolher o local com cuidado, temos de ajustar os nossos *powerpoints*, contratar um intérprete de língua gestual, elaborar um formulário que uma pessoa com deficiência visual pode preencher, entre outros pormenores. Apenas alguém que reconhece os benefícios de consultar um grupo heterogêneo estará disposto a fazer este investimento de tempo e recursos. Ou alguém que sente que é incoerente realizar testes de usabilidade ou estudos de mercado numa amostra que não representa a diversidade humana.

O leitor deste artigo pode ser um projetista que defende a abordagem de *design inclusivo* ou está a considerar este passo mas enfrenta uma barreira grande – o seu cliente. Este está a contratar um profissional para desenhar um espaço ou remodelar um produto e provavelmente não quer ouvir “não sei qual é a melhor solução – vou ter de consultar um grupo de pessoas...”. O cliente pode ter dificuldade em perceber que o processo de participação atrasa a apresentação da primeira proposta do projetista e, simultaneamente, reduz o tempo e os recursos gastos nas fases posteriores de desenvolvimento. Com o processo de participação, a maioria das falhas em termos de usabilidade será eliminada na fase de conceção,

onde os principais recursos são tempo e pensamento, e este tem um custo reduzido. Sem o processo de participação, muitas falhas serão detetadas no protótipo ou, mesmo, após a inauguração do espaço ou venda do produto, quando o custo de retificação será consideravelmente maior. O projetista terá de apresentar ao cliente as razões económicas para tornar o espaço ou o produto inclusivo, falar dos aumentos em receitas e das reduções nos custos.

Alguns destes benefícios económicos serão diretos mas podem não ser óbvios a quem não passou pelo processo. Quando uma empresa opta por remodelar o seu *website* porque não é acessível para quem usa um leitor de ecrã, provavelmente está a pensar nos potenciais clientes com deficiência visual e/ou em cumprir determinados critérios de qualidade. A experiência de várias empresas mostra-nos que as páginas demorarão menos tempo a descarregar, o que agradará aos clientes em geral e aumentará o número de pessoas que voltam ao *site*. É uma boa notícia porque os consumidores têm uma tendência em gastar mais dinheiro na segunda vez que usam um *site* do que gastaram na primeira vez. Ou seja, o aumento nas vendas não estará limitado ao número de novos clientes com deficiência visual. Por outro lado, um *site* mais acessível pode precisar de menor manutenção e menor tempo gasto em esclarecer dúvidas através da linha de apoio, com a correspondente poupança nos custos. Exemplos concretos destes benefícios estão disponíveis no *site* da Universidade de Cambridge, referido em cima, onde também se pode encontrar um conjunto de argumentos e folhas de cálculo que permitem preparar o *business case* e demonstrar que uma abordagem inclusiva faz sentido não apenas em termos sociais mas também em termos comerciais.

Como indicamos no início deste artigo, não basta criar um espaço acessível: os serviços ali prestados têm de ser inclusivos também. Provavelmente o gestor do espaço terá uma noção da diversidade humana porque trabalha, ou já trabalhou, diretamente com o público. Mas, mais uma vez, pode não perceber a dimensão da questão: se trabalhou em espaços pouco acessíveis apenas terá tido contacto com pessoas em cadeiras de rodas que andam acompanhadas e pessoas com deficiência visual com um

grau de independência elevado. Por outro lado, o gestor pode ter uma imagem errada de pessoas com necessidades especiais e adotar práticas de atendimento pouco indicadas. Por exemplo, é comum falar alto e devagar com estes clientes, independentemente da sua incapacidade, uma prática que deve irritar muito mais pessoas do que aquelas a quem agrada.

Estas lacunas nos conhecimentos dos gestores dos espaços e dos funcionários de atendimento foram identificadas há muito tempo e as associações que representam as pessoas com deficiência podem oferecer formação no campo de atendimento. Será mais um passo em frente em direção à acessibilidade universal. No entanto, os funcionários que prestam os serviços estão dependentes em parte dos materiais que têm ao seu dispor. Por isso, quem cria os procedimentos, elabora formulários e publicações informativas ou encomenda o sistema de senhas também necessitará de formação para garantir que esses produtos respeitam as diversas necessidades dos seus clientes.

3. A experiência da ACAPO enquanto consultor

A ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal) é contactada regularmente por entidades que identificaram barreiras nos seus serviços, quer seja uma escada mal identificada, o espólio de um museu que está todo atrás de vitrines (não pode ser tocado) ou os funcionários que não sabem lidar com os clientes com deficiência visual. Sempre respondemos a estes pedidos, analisando a situação e propondo soluções. Mas, infelizmente, o trabalho para aqui com frequência porque a pessoa que nos contactou não tem poder de decisão dentro da entidade e não pode implementar as alterações propostas.

Mas, por vezes, não é uma questão de poder de decisão mas sim de capacidade de encaixe. Se pediram ajuda, terão que aceitar que será necessário implementar algumas alterações, se querem atrair novos clientes. Da mesma forma que os clientes em cadeira de rodas não vão conseguir aceder ao edifício se existirem degraus entre este e a via pública, os clientes com deficiência visual (apesar de conseguirem entrar) não vão querer usufruir de um espaço mal iluminado ou com obstáculos suspensos que a bengala branca não vai identificar. Ou seja, é necessário assumir que determinadas práticas

afastam pessoas e estar disposto a mudá-las.

E outras vezes o problema é que quem procura a ACAPO vem com uma ideia errada do que são as necessidades das pessoas com deficiência visual e com um projeto já idealizado para as satisfazer e apenas procura aprovação. Em 90% destes casos a solução idealizada envolve única e exclusivamente a inclusão de informação escrita em *braille* e muitas vezes em locais pouco funcionais ou úteis (p. ex. num museu, legendar em *braille* o espólio que não pode ser tocado pelos visitantes; ou no autoclismo, sinalizar o botão de descarga curta/ longa, quando o seu tamanho normalmente já dá essa indicação).

Raramente a ACAPO é contactada por alguém com capacidade de decisão e espírito de mudança, que pretende elaborar um plano, com calendarização e orçamento definidos, e que nos vê como parte da equipa ou como um consultor sério, com experiência e conhecimentos e não como uma associação que pode dar umas ideias que se podem aproveitar ou descartar, conforme o gosto.

Ainda assim, podemos destacar alguns projetos de acessibilidade em que a ACAPO foi formalmente convidada a participar, tanto com o envolvimento de pessoas com deficiência visual como o envolvimento dos seus peritos, nomeadamente:

- Metro de Lisboa: Sistema de Encaminhamento para pessoas com Deficiência Visual
- Plano de Mobilidade Sustentável de Faro
- Plano de melhoria da Acessibilidade do Museu Nacional do Azulejo
- Plano de melhoria da Acessibilidade Museu da Batalha
- Grupo Auchan: formação de funcionários para o serviço de acompanhamento aos clientes com Deficiência Visual
- ANA/ Serviço My Way: formação de funcionários para o acompanhamento aos clientes com deficiências sensoriais

Dada a falta de propostas de envolvimento das pessoas com deficiência nos projetos de acessibilidade, o Núcleo de Estudos e Investigação em Acessibilidade (NEIA) da ACAPO tem optado por publicar recomendações técnicas sobre o tema da acessibilidade em diversas áreas, tais como atendimento, *design* de produtos, transportes públicos, pavimentos táteis, etc. (ACAPO, 2017). O objetivo não passa apenas por esclarecer os diferentes profissionais sobre as necessidades concretas (e reais) das pessoas com deficiência visual mas também por mostrar que o envolvimento destas nos projetos de acessibilidade poderá aumentar a eficácia dos mesmos.

Referências bibliográficas

- ACAPO (2017). *Recomendações Técnicas*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em <http://www.acapo.pt/deficiencia-visual/documentos-e-publicacoes/recomendacoes-tecnicas>
- Barclays Corporate (2016). *Inside research - Inclusive Design*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em <https://www.barclayscorporate.com/insight-and-research/managing-your-business/making-your-business-accessible/inclusive-design.html>
- Design Council (s.d.). *hub*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em <http://www.designcouncil.org.uk/inclusive-design/search>
- Dong, H.; Clarkson, P.; Cassim, J.; Keates, S. (2005). Critical user forums – An effective user research method for Inclusive Design. *The Design Journal*, 8, 49-59.
- Fuglerud, K.; Halbach, T.; Tjøstheim, I. (2015). Cost-benefit analysis of Universal Design - Literature review and suggestions for future work. *Norsk Regnesentral, Report n° 1032*.
- FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia (2009). *AccessMonitor*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em <http://www.acessibilidade.gov.pt/accessmonitor/>
- Henry, S.L. (2007) *Just Ask: Integrating accessibility throughout design*. Consultado em 10-2-2017. Disponível em <http://www.uiaccess.com/JustAsk/>
- IAUD - International Association for Universal Design (2003). *Official website*. Consultada em 10-02-2017. Disponível em <https://www.iaud.net/global/>
- INE - Instituto Nacional de Estatística (2011). *Censos 2011*. Consultado em Janeiro de 2017. Disponível em http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=censos2011_apresentacao&xpid=CENSOS.
- Instituto Nacional de Reabilitação/ ACAPO/ Metropolitano de Lisboa/ REFER (2008). *Sistema de Encaminhamento para Pessoas com Deficiência Visual* (documento não publicado e anteriormente disponível online).
- Mace, R. (1985). *Universal Design, barrier-free environments for everyone*, Los Angeles: Designers West.
- Nunes, C. (s.d.). O design como processo. *Revista Convergências*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em: <http://convergencias.esart.ipcb.pt/artigo.php?id=147>
- Microsoft (2016). *Inclusive Microsoft Design*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em <https://www.microsoft.com/en-us/design/inclusive>
- Ostroff, E. (1997). Mining our natural resources: The user as expert. *Innovation, the Quarterly Journal of the Industrial Designers Society of America, (IDSA)*, 16(1), 33.
- Panasonic (2016). *Universal Design Book*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em http://www.panasonic.com/jp/corporate/technology-design/ud/pdf/udbook_2016.pdf
- Simões, J.; Bispo, R. (2006). *Design Inclusivo – Acessibilidade e usabilidade em produtos, serviços e ambientes* (2ª Edição). Lisboa: Centro Português de Design.
- Universidade de Cambridge (2015). *Inclusive Design toolkit*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em <http://www.inclusivedesigntoolkit.com/betterdesign2/>
- World Wide Web Consortium (s.d.). *Web Accessibility Initiative*. Consultado em 10-02-2017. Disponível em <https://www.w3.org/WAI/>

Sandra Alves Pinto¹

Recebido: 23-02-17 | Aprovado: 13-03-17

DOI: <https://doi.org/10.23882/OM06-2017-04-08>

RUMO À ESCOLA INCLUSIVA

Design universal na educação

Resumo: Analisando a evolução dos paradigmas sociais percebe-se que a relação da sociedade com as pessoas com deficiência ou incapacidade sofreu uma transformação ao longo do tempo. Atualmente o paradigma de suporte/inclusão determina o direito ao acesso a bens, serviços e informação. A escola inclusiva surge associada a esta abordagem e fundamenta que as instituições devem garantir o sucesso educativo de todos os seus alunos e a sua autonomia. Todas as crianças e jovens devem possuir os mesmos direitos e as mesmas igualdades de oportunidades, independentemente das suas dificuldades e características. Neste contexto os fatores ambientais assumem uma importância relevante no modelo social/ecológico do funcionamento humano da deficiência.

Palavras-chave: Acessibilidade universal, meio edificado, transportes, vida independente.

TOWARDS INCLUSIVE SCHOOL

Universal design in education

Abstract: Analysing the evolution of social paradigms, it can be seen that the relationship between society and people with disabilities or disability has undergone a transformation over the time. Currently the support/inclusion paradigm determines the right to the access to goods, services and information. Inclusive school is associated with this approach and supports that institutions must guarantee the educational success of all their students and their autonomy. All children and young people must have the same rights and equal opportunities, regardless of their difficulties and characteristics. In this context the environmental factors assume a relevant importance in the social/ecological model of the human functioning of the disability.

Keywords: Universal accessibility, built environment, transportation, independent living.

¹ Agrupamento de Escolas Dr.ª Laura Ayres (Portugal)

Mestre em Educação Especial pela Universidade do Algarve (acapinto@gmail.com)

Introdução

A escola é um espaço privilegiado de vida em coletividade, tendo um forte impacto na formação daqueles que a frequentam. À escola ficam ligadas as experiências, as memórias e as lições de vida que marcam o percurso individual de cada cidadão, uma vez que é o primeiro edifício público com o qual se contacta (Vidal, Cotrim e Lorena, 2008). Todas as vivências experimentadas numa escola são, mais tarde, projetadas na abordagem individual em sociedade. É, então, de extrema importância que durante o percurso escolar, seja incentivada a aquisição de valores relativos à aceitação da diversidade humana, promovendo a inclusão de quem se encontra mais limitado na acessibilidade e capacidade de usufruir do espaço.

Assim, a educação é um dos pilares do desenvolvimento da personalidade humana e contribui para enraizar, desde cedo, o respeito pelos direitos humanos e pela igualdade de oportunidades. É de extrema importância na afirmação individual de cada um e na conquista do direito à cidadania.

Atualmente, o conceito de “deficiência” baseia-se num novo modelo social que atende à interação do indivíduo com o meio no sentido de se obter a sua participação ativa em sociedade, ou seja, a sua inclusão social.

Da heterogeneidade dos alunos que frequentam o ensino regular, os alunos com deficiência ou incapacidade,

que necessitam de utilizar cadeira de rodas para se movimentarem, têm o direito de usufruir autonomamente de todos os espaços escolares e de se sentirem incluídos no processo educativo.

Pretende-se com o presente artigo apresentar a evolução dos paradigmas sociais relativos à participação da pessoa com deficiência na sociedade e, neste domínio, a emergência da educação inclusiva e das dinâmicas institucionais internacionais que a promoveram.

1. Evolução dos paradigmas sociais

Cada época histórica é representada por uma cultura flexível e mutável, permitindo gradualmente a construção de novos valores e conceitos (Martins, 2005). As características culturais, económicas e sociais determinam os diferentes juízos postulados relativamente às diferenças individuais (Silva, 2009).

No final do século XIX e durante grande parte do século XX, o conceito de “deficiência” era baseado num modelo individualizado e médico, assente na ideia de que os problemas advêm unicamente da deficiência individual e como tal, a participação da pessoa com deficiência na sociedade dependeria somente do seu esforço de adaptação, o que acontecia somente a uma minoria (Bénard da Costa *et al.*, 2006).

No início do século XX, começam a surgir diversas instituições destinadas ao tratamento de pessoas com de-

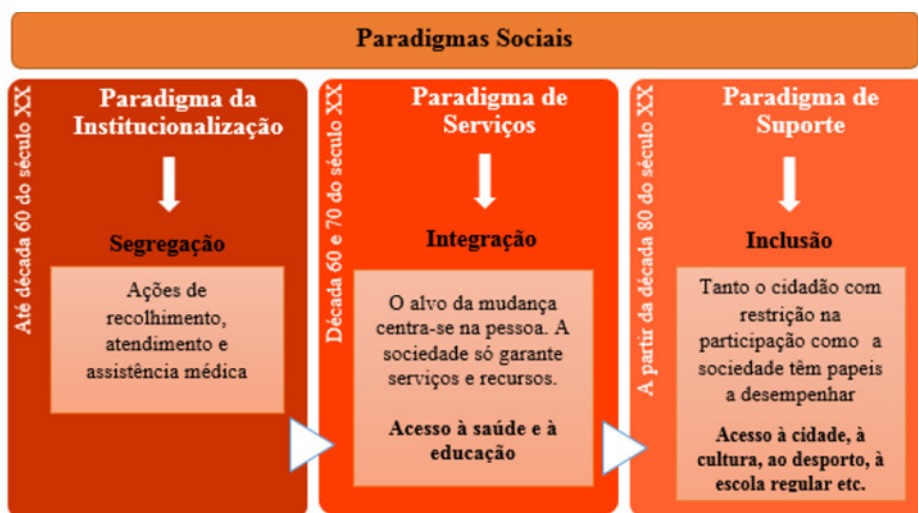


Figura 1 - Evolução dos paradigmas sociais na relação entre indivíduos com restrição na participação e a sociedade

Fonte: Elaboração própria a partir de Aranha (2001)

ficiência, mas a sua intervenção era somente dirigida ao indivíduo, de forma a minimizar o seu sofrimento. Assim, eram desenraizados da família biológica e institucionalizados, muitas vezes para toda a vida. Estas instituições continuavam, no entanto, a descurar o ensino e a formação individual (Monteiro, 2011) e eram denominadas “Instituições Totais”, formalizando-se assim o primeiro paradigma formal, na relação da sociedade com a deficiência, o *paradigma da institucionalização* (Aranha, 2001).

A noção de “deficiente”, tendo implícito o carácter permanente de uma anormalidade física ou de uma incapacidade funcional, levou a que as respostas a adotar fossem unicamente centradas no indivíduo, negligenciando-se fatores contextuais e educacionais (Felizardo, 2010). Estes fatores começaram a emergir e a sobressair lentamente deste contexto assistencial e progressivamente no imaginário cultural das sociedades, pelo que o direito à educação das crianças começa a vislumbrar-se como uma ideia sustentável (Serrano, 2005). É a partir da década de sessenta do século XX, que esta ideia, suportada por mudanças contínuas e dinâmicas da sociedade, começa a ser incrementada.

O conceito de “normalização” permitiu o surgimento de um novo paradigma social, o *paradigma de serviços* (cf. figura 1), baseado no conceito de “integração” e que permitiu o acesso ao sistema de saúde e à educação especial por parte da pessoa com deficiência. “Integrar” significava localizar na pessoa o alvo da mudança, no entanto, a sociedade deveria garantir os recursos e os serviços para que o mesmo processo fosse viável e possível. Este novo conceito assentava no respeito pelas diferenças humanas e na aceitação da dissemelhança, o que implicava a valorização das capacidades individuais, através das mesmas oportunidades de vida normal de outro ser humano (Sousa, 2009).

Para integrar uma pessoa na sociedade, ela teria que passar por um processo constituído por três etapas. Numa primeira etapa era necessário avaliar a pessoa, por uma equipa de profissionais referenciados, para identificar o que era necessário alterar ou modificar para a tornar o mais “normal” possível. Posteriormente, numa segunda etapa, chamada de “intervenção”, era oferecido

atendimento formal e sistematizado, em resultado das decisões adotadas na fase anterior. A última etapa só era alcançada quando a equipa de profissionais considerava que os objetivos, a que se propuseram para aquela pessoa, estavam atingidos, estando esta apta para uma vida independente em comunidade. Apesar de todo este envolvimento social, o objeto principal de mudança concentrava-se somente na própria pessoa e era essa que teria que se adaptar à sociedade (Aranha, 2001).

A partir da década de oitenta do século XX começa a surgir na sociedade a necessidade de esta se reorganizar, de forma a garantir o acesso a todos e não somente providenciar os serviços e os recursos necessários às pessoas com deficiência, independentemente de as mesmas estarem próximas do nível de “normalidade” pretendido. Este acesso não está somente restrito à educação e saúde, sendo mais globalizante e abrangente. A cidade, enquanto espaço físico de promoção de cidadania, tem que permitir o acesso a todos os espaços: culturais, recreativos, educativos, etc. e providenciar os meios sociais que o possibilitem. Cabe à sociedade garantir o acesso de todos, independentemente do tipo de deficiência e do grau de comprometimento. Surge assim um terceiro e atual paradigma (cf. figura 1), denominado *paradigma de suporte* (Aranha, 2001).

Segundo este paradigma, os suportes são instrumentos que garantem a acessibilidade da pessoa com deficiência na sociedade e podem ser de diferentes tipos: suporte social, económico, físico e instrumental. Estes têm como função favorecer o processo de ajuste, que deve ser mútuo, entre a sociedade e a pessoa com deficiência. Esta tem direitos e deveres como os demais cidadãos, devendo a sociedade implementar as acessibilidades necessárias à sua completa cidadania, num processo de inclusão social.

A inclusão parte do mesmo princípio que a integração, ou seja, a pessoa com deficiência deve ter a mesma igualdade de oportunidades que o resto da sociedade; no entanto, diferem na forma de se alcançar essa premissa. A integração, inerente ao *paradigma de serviços*, pressupõe que o alvo de mudança se centre na pessoa, com o intuito de alcançar a “normalização” e a inclusão, inerente ao *paradigma de suporte*, pressupõe que tanto o cidadão com restrição como a sociedade têm papéis a

desempenhar e que é importante que a diferença seja assumida e respeitada por todos. No entanto, não haverá inclusão da pessoa com deficiência se as diferentes instâncias da sociedade – família, escola e comunidade – não forem inclusivas (Aranha, 2001).

2. Evolução dos paradigmas educativos

Com o início da obrigatoriedade do ensino primário em toda a Europa, no princípio do século XX, as instituições destinadas ao atendimento das crianças com deficiência, não obstante manterem a sua natureza segregadora, assumem cada vez mais preocupações educativas. Numerosos alunos, sobretudo os que tinham dificuldades em seguir o ritmo normal da classe e apresentavam um rendimento inferior às restantes crianças da sua idade, começam a ser colocados em classes especiais. Acreditava-se que a melhor forma de educar estas crianças, era educá-las conjuntamente com outras semelhantes, pois havia a mentalidade de que, deste modo, estar-se-ia a protegê-las das mais variadas atitudes discriminatórias. Estas classes especiais tinham os seus próprios programas, as suas técnicas e os seus especialistas e foram, por essa razão, alvo de acusações sociais, que as consideravam pouco viáveis, pois poderia não estar a ser cumprido o objetivo a que se destinavam, que era o de educar estas crianças para no futuro poderem ocupar um lugar na sociedade, como membros ativos e participantes (Sousa, 2009).

Apesar dos avanços que ocorreram na primeira metade do século XX, o apoio educacional às crianças com problemas específicos na Europa, teve uma evolução lenta, pelo que continuavam a ser segregadas na sociedade (Serrano, 2005).

A *Declaração dos Direitos da Criança* (1921) e a *Declaração dos Direitos do Homem* (1948) vieram colocar em evidência que a melhor solução para a prática educativa era a sua normalização, em oposição à sua segregação. Surgiu, assim, o conceito de “Educação Especial”, que considerava que a normalização deveria ser adotada como modalidade de educação, oferecida, preferencialmente, na rede regular, sendo esta visionada como a possibilidade da pessoa com deficiência desenvolver uma vida o mais normal possível (Sousa, 2009). Este princípio

da normalização foi fundamental no movimento de desinstitucionalização (Aranha, 2001) e, na segunda metade do século XX, começaram cada vez mais a ser questionadas práticas sociais e escolares de segregação, assim como atitudes e comportamentos discriminatórios.

Nos finais da década de cinquenta do século XX, em alguns países ocidentais desenvolvidos, começou a generalizar-se a participação escolar de psicólogos da educação que ajudavam os professores a compreender melhor as dificuldades escolares dos alunos. A intervenção clínica ou médica, centrada no diagnóstico e no tratamento, começa a ser substituída, progressivamente, por uma intervenção mais educativa, centrada, principalmente nas dificuldades de aprendizagem dos alunos (Serrano, 2005).

Ainda no final desta década, começam a proliferar, em especial nos Estados Unidos da América (EUA), movimentos de pais que reclamavam uma melhoria das condições sociais e educacionais das crianças com deficiência e exigiam mais igualdade de oportunidades para as mesmas, tendo sido criada a *National Association of Retarded Children* (NARC), sediada em Washington, a fim de salvaguardar esses mesmos objetivos. Esta associação atualmente chama-se *Arc of the United States*, tendo até ao momento estabelecido filiais em 39 estados dos EUA.

Na década de sessenta do século XX, o conceito de “normalização” estendeu-se a outros países, como é o caso do Canadá (Felizardo, 2010), reconhecendo às pessoas com deficiência os mesmos direitos dos outros cidadãos da mesma faixa etária. A sociedade devia aceitar estas pessoas, proporcionando-lhes serviços da comunidade que contribuíssem para o desenvolvimento das suas capacidades, considerando-se que a educação das crianças com deficiência deveria ser efetuada em instituições de educação e de ensino regular (Silva, 2009).

Ainda durante as décadas de sessenta e setenta do século XX, surgiram movimentos pró direitos sociais, que contribuíram para a alteração do quadro legal educativo, conceptualizando-se assim a Educação Especial, deixando esta de ser considerada um sistema paralelo ao sistema de ensino regular. Foram realizados e desenvolvidos alguns estudos que procuravam categorizar as diversidades educativas das crianças, em função do grau de com-

plexidade das suas deficiências.

Para esta alteração em muito contribuíram dois documentos de referência, cujas repercussões assumiram dimensões internacionais e que marcaram a integração destas crianças na escola regular: o *Education for All Handicapped Children Act - Public Law (94-142)*, publicado em 1975, nos EUA e aprovada no mesmo ano, e o *Warnock Report*, publicado em 1978, no Reino Unido e legislado em 1981 (Warnock, 1978).

A *Public Law (94-142)* defendia a educação pública e gratuita para todos os alunos com deficiência, num meio o menos restritivo possível, práticas não discriminatórias, formação de professores e outros técnicos, elaboração de planos educativos individualizados, os quais deveriam ser revistos anualmente pelos professores, pelos encarregados de educação e pelos órgãos de gestão, assim como o maior envolvimento das famílias em todo o processo educativo.

O *Warnock Report* propunha que fosse feita uma reavaliação dos alunos que estavam em escolas de ensino especial, pois considerava que as dificuldades de aprendizagem de uma em cada cinco crianças dependiam de um conjunto de fatores, não estando muitas vezes necessariamente associadas a uma deficiência. Pretendia ainda um maior entendimento do conceito de “integração escolar” por parte dos professores do ensino regular e que todos os intervenientes no processo educativo se articulassem de forma mais interdependente. Todavia, o maior contributo deste relatório foi a alteração da terminologia, propondo o termo “Crianças com Necessidades Educativas Especiais”, em detrimento de todas as categorias até então subjacentes a estas crianças, que eram sobretudo de foro médico e psicológico. De acordo com este documento, a criança tem necessidades educativas especiais quando, em comparação com as outras crianças da sua idade, apresenta dificuldades em aprender ou, se tem algum problema de ordem física, sensorial, intelectual, social ou emocional, havendo necessidade de recorrer a currículos especiais ou a condições de aprendizagem adaptadas.

Na década de oitenta do século XX, ocorreram importantes mudanças no âmbito da integração das pessoas com deficiência. A Organização Mundial das Nações

Unidas (ONU) declara, em 1981, o Ano Internacional do Deficiente, reconhecendo o direito à igualdade de oportunidades, o direito à “normalização” e o direito a uma maior integração de crianças e jovens deficientes. Centrando-se na escola, consagra, no entanto, o direito à participação plena numa sociedade para todos, incumbindo à escola a responsabilidade de responder à individualidade de cada aluno e às necessidades educativas especiais de cada um. O professor especializado é encarado como um recurso escolar, valorizando-se, no entanto, o papel do professor do ensino regular. O encaminhamento para uma instituição especializada só deveria ser feito quando esgotada a capacidade de resposta do ensino regular (Silva, 2009).

Em 1986, Madeleine Will, Secretária de Estado para a Educação Especial e Reabilitação do Departamento de Educação dos Estados Unidos da América, em face do elevado número de alunos inscritos nas escolas públicas que apresentavam necessidades educativas especiais e dificuldades de aprendizagem e/ou comportamentais, defendeu que era pertinente a cooperação entre os professores do ensino regular e os do ensino especial, para que, dessa forma, a avaliação das dificuldades de cada aluno fosse mais coerente e as medidas educativas a aplicar em cada situação, fossem as mais adequadas. Nasceu assim, um movimento, o *Regular Education Initiative*, segundo o qual, o ensino regular deve adaptar-se para que os alunos da educação especial possam ser atendidos nas salas de ensino regular, sempre que possível, com a colaboração dos serviços de educação especial e de outros serviços especializados (Sousa, 2009).

A *Convenção dos Direitos da Criança*, aprovada em 20 de novembro de 1989, pela Assembleia Geral das Nações Unidas, da qual Portugal faz parte, vem reforçar o direito das crianças à educação na base da igualdade de oportunidades, tornando o ensino primário obrigatório e gratuito para todos. Os direitos da criança com deficiência são salvaguardados pois fica explícito o reconhecimento do direito a uma vida plena e decente das crianças com deficiência física e mental e que a sua participação ativa na sociedade deve ser facilitada, dotando estas crianças de autonomia (UNICEF, 2004).

De referir também a *Conferência Mundial sobre a Educação para Todos*, organizada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e realizada em Jomtien, na Tailândia, em 1990. Desta conferência resultou um documento, a *Declaração Mundial sobre a Educação para Todos*, que constitui um passo importante no estabelecimento de princípios e estratégias no sentido da inclusão social, pois fornece definições e abordagens sobre as necessidades básicas de aprendizagem, estabelecendo compromissos mundiais que garantam a todas as pessoas conhecimentos básicos necessários a uma vida digna, visando uma sociedade mais justa e humanitária (UNESCO, 1990).

A educação com orientação inclusiva teve um grande marco histórico e decisivo com a *Declaração de Salamanca*, redigida pela UNESCO e aprovada em 1994, por 92 governos, incluindo Portugal e 25 organizações internacionais e que situa a questão dos direitos dos alunos com necessidades educativas especiais num contexto mais amplo, o dos *Direitos do Homem* (UNESCO, 1994). Esta declaração remete-nos para os princípios da inclusão e da educação, reconhecendo a necessidade de atuar com o objetivo de conseguir escolas para todos, reforçando que todos os alunos devem aprender juntos, independentemente das dificuldades e das diferenças que apresentam.

A *Declaração de Salamanca* representa a confirmação de uma educação orientada para as diferenças individuais e sublinha que a escola deve favorecer a equidade de acesso a oportunidades educacionais, não excluindo do seu sistema educativo nenhuma criança ou jovem. O principal objetivo é a concretização da luta contra a discriminação, devendo as escolas fornecer todos os meios, para que as crianças, independentemente das suas condições físicas, intelectuais, emocionais, sociais ou outras, possam usufruir deste espaço público, sem qualquer constrangimento ou limitação (UNESCO, 1994).

A nível escolar, o princípio da inclusão determina que a criança seja vista como um todo e não apenas pelo seu desempenho escolar. Assim, a inclusão deve respeitar três níveis de desenvolvimento primordiais: o académico, o pessoal e o socioemocional. Desta forma, a escola deve proporcionar ao aluno com deficiência uma educa-

ção apropriada, de maneira a maximizar o seu potencial. A escola, enquanto entidade, deve desencadear uma transformação de raiz a nível das políticas educativas e do quadro pedagógico, e deve-se adotar o compromisso de educar todas as crianças. Se todos estes fatores estiverem presentes, a qualidade de ensino é salvaguardada e o desenvolvimento cognitivo, criativo e emocional do aluno é promovido, bem como os seus valores e as suas atitudes de cidadania. Segundo um modelo inclusivo, as diferenças dos alunos são sempre encaradas como mais-valias e desta forma valorizadas (Correia, 1999).

O processo de educação inclusiva está atualmente intimamente relacionado com o paradigma da inclusão social, ou seja, o *paradigma de suporte*. O indivíduo durante o seu desenvolvimento constrói a sua identidade através das oportunidades que a sociedade lhe oferece. Os fatores sociais são impostos ao indivíduo, independentemente da sua vontade, mas relacionam-se intimamente com este, influenciando-se mutuamente. Se, por um lado, é no ambiente social que o indivíduo se desenvolve e sofre influências deste, também a sociedade sofre influência dos indivíduos, construindo-se e organizando-se de forma coletiva (Durkheim, 1987).

Em 1996, dois anos após a assinatura da *Declaração de Salamanca*, quando nos países europeus se inicia a sensibilização para a inclusão de pessoas com necessidades educativas especiais, foi criada, pelo Ministério da Educação dinamarquês, a *European Agency for Development in Special Needs Education*. Esta organização, apesar de independente, apoia e colabora atualmente com 24 países europeus, de forma a melhorar as políticas e as práticas educacionais de cada país, para alunos com necessidades educativas especiais. A sua colaboração a nível europeu possibilitou a criação de programas específicos para estes alunos e também para os profissionais envolvidos na sua educação, de tal forma que, desde a fundação desta agência, a educação especial na Europa teve um desenvolvimento considerável. Percebeu-se designadamente que era urgente partilhar informação e experiências dentro dos países, de maneira a que houvesse evolução no sentido de uma melhoria crescente na educação especial, a qual contribuiu para uma inclusão mais célere.

Os principais grupos-alvo desta agência são os decisores políticos, os especialistas e os profissionais que estão ligados e que influenciam as políticas e as práticas em educação especial a nível local e nacional. O processo de partilha e de transmissão de informação é feito por meio de relatórios, seminários, conferências e outros eventos.

Em 2003, a agência publicou os princípios-chave da política de educação especial que se relacionam com a inclusão de alunos com necessidades educativas nas escolas regulares, pois considera que a educação inclusiva representa a principal base de sustentação para uma sociedade igualitária, quer nas oportunidades educativas, bem como nas profissionais, e sociais.

Em 2014, a agência passa a denominar-se *European Agency for Special Needs and Inclusive Education*, pois os seus representantes acreditam que a nova designação representa melhor a sua missão.

3. O conceito de *Design Universal*

O conceito de "*Design Universal*" refere-se ao "*design* de produtos e de meios físicos a utilizar por todas as pessoas, até ao limite máximo possível, sem necessidade de se recorrer a adaptações ou a *design* especializada" (Center for Universal Design, 1997).

Esta abordagem atende à diversidade de conhecimentos antropométricos existentes e serviços, com o objetivo de que qualquer um, independentemente da idade, sexo, cultura ou capacidade, participe na construção social, com a mesma igualdade de oportunidades. Deve ainda ser implementado em todas as áreas, pois todos os indivíduos são diferentes e apresentam diferentes necessidades e devem ter o direito de escolher o seu percurso de forma independente, sem terem que enfrentar durante o mesmo, barreiras físicas ou sociais (Aragall e EuCAN Members, 2003).

O conceito de *Universal Design* (Desenho Universal) teve a sua génese entre os profissionais da área de arquitetura na Universidade Estadual da Carolina do Norte, nos EUA, dos quais se destaca o arquiteto Ronald L. Mace (1942-1998), que se deslocava em cadeira de rodas devido a uma doença incapacitante que adquiriu quando ainda era criança. O conceito tem como principal objetivo projetar produtos e ambiente para todos, de

modo a serem estética e funcionalmente úteis, independentemente da idade, capacidade e condição de vida, ou da sua mobilidade. Ronald Mace fundou, em 1989, o Center for Accessible Housing, alterando-o mais tarde, em 1996, para The Center for Universal Design (CUD), na Universidade Estadual de Carolina do Norte. É um centro de pesquisa a nível nacional e funciona também como centro de assistência, avaliando, desenvolvendo e promovendo *design* universal acessível a habitações, edifícios e a ambientes exteriores e urbanos. Ronald Mace fundou ainda na Carolina do Norte, em 1997, o *Ronald L. Mace Design Institute Universal*, alterado em 2008 para *The Ronald L. Mace Design Institute*. É uma organização sem fins lucrativos que promove o conceito de *Design Universal* em todos os produtos e ambientes, salvaguardando a sua usabilidade e a sua acessibilidade para todas as pessoas.

Passa-se para uma nova dimensão do conceito de "acessibilidade", o qual se traduz no conjunto de características de que devem dispor os produtos, os ambientes e os serviços para serem utilizados em condições de conforto, segurança e igualdade por todas as pessoas e, em particular, por aqueles que tem alguma incapacidade. Está intimamente relacionado com o conceito de "sociedade inclusiva" e com o objetivo de simplificar a vida de todos, independentemente da sua condição. Representa uma atitude positiva, rejeitando qualquer solução separatista, privilegiando uma abordagem integradora e uma política de inclusão. Procura idealizar "objetos" para todos, em detrimento de "objetos especiais", pois não são somente as pessoas com deficiência que vão beneficiar destas melhorias, mas também as crianças, as grávidas, os obesos, as pessoas idosas e qualquer outra pessoa que apresente mobilidade condicionada, temporária ou permanentemente.

Ronald Mace, defendendo os seus ideais, criou uma equipa no Centro para o Design Universal da Universidade Estadual da Carolina do Norte e colaborou no desenvolvimento de um projeto "*Studies to Increase the Development of Universal Design*", desenvolvendo em 1997 os sete princípios do *design* universal. Estes princípios aplicam-se às áreas de projeto em arquitetura, urbanismo e 3w, de modo a avaliar objetos e ambientes.

4. Aplicações do *Design Universal* na educação

A educação o mais inclusiva possível aumenta consideravelmente a participação de todos os agentes escolares nos estabelecimentos de ensino regular, sendo sempre defendido o princípio da igualdade de oportunidades educativas e sociais a que todos os alunos, sem exceção, têm direito. Esta modalidade de educação tenta atender às várias diferenças, flexibilizando a organização escolar, as estratégias de ensino e a gestão dos recursos disponíveis, sejam eles materiais ou não.

A escola, enquanto ambiente educativo inclusivo, deve funcionar como um todo, facilitando as práticas educativas e sociais, de acordo com os princípios proclamados na *Declaração de Salamanca*: “As escolas devem-se ajustar a todas as crianças, independentemente das suas condições físicas, sociais, linguísticas ou outras.” (UNESCO, 1994, p. 6). Deste modo, a escola deve distribuir e utilizar os espaços físicos, segundo critérios bem organizados e didaticamente adequados.

Podem-se destacar diferentes aplicações do *Design Universal* na educação a diversos níveis:

- a) **Nível da instrução:** requer a flexibilização dos currículos;
- b) **Nível dos serviços:** os serviços devem ser especializados para promover o potencial biopsicossocial dos alunos, devendo os recursos humanos estar preparados para saber comunicar com as crianças e jovens com deficiência;
- c) **Nível da tecnologia de informação:** exige criar *softwares* compatíveis com a tecnologia adaptada;
- d) **Nível dos espaços físicos:** todas as escolas deveriam possuir sinais de orientação perceptíveis, instalações sanitárias e salas de aula acessíveis, mobiliário e iluminação acessíveis, superfícies antiderrapantes (adaptado de CUDE, 2012).

Devem ser avaliadas as condições físicas dos edifícios escolares, bem como a sua funcionalidade, de modo a concluir-se se os espaços de aquisição de aprendizagens garantem as condições essenciais às práticas pedagógicas inclusivas, de modo eficaz e confortável.

Para que todos os alunos, independentemente da sua condição, possam exercer o seu direito à educação, é importante e indispensável que a escola se adapte às

mais variadas situações, respeitando sempre todos os normativos existentes. Todo o envolvente extra e intra-escola tem que se encontrar apto, para possibilitar a inserção, o mais rapidamente possível, de uma pessoa com deficiência e não ficar a aguardar que seja a própria pessoa que se adeque ao ambiente físico educacional (Martins, 2009).

Meio físico acessível, relativamente ao espaço escolar, é aquele que os alunos tem de percorrer diariamente para se deslocarem, desde que saem de sua casa até à entrada da escola, bem como aquele que se situa no seu interior (Aragall, 2010). Para que este meio e todos os outros sejam acessíveis, é importante que detenham um conjunto de características, nomeadamente, possuírem uma rede pública de transportes acessível e que satisfaça as necessidades das pessoas, pois muitas não possuem ou não se conseguem deslocar em transporte próprio; possuírem boa sinalética e de fácil compreensão; serem edifícios acessíveis e que proporcionem assistência conciliadora e competente, devendo possuir percursos exteriores acessíveis, em que a relação entre os veículos e os peões seja também respeitada.

Para que isso seja possível, é necessário eliminar as barreiras físicas que possam existir, pois elas são uma das principais razões que condicionam a mobilidade do indivíduo com deficiência, em particular na deficiência motora, limitando a liberdade de movimentos.

Considerações finais

A inclusão de alunos com necessidades educativas especiais na escola regular tem um passado relativamente recente e tem vindo a exigir novos desafios que incluem a formação e a qualificação de professores e técnicos, bem como a adaptação de currículos, a inovação tecnológica, a intervenção psicopedagógica e a adaptação ou a reformulação dos espaços físicos para garantir condições de acessibilidade.

Efetivamente, para se construírem escolas inclusivas é necessário aplicar o conceito de *Design Universal*, ao nível dos processos educativos, ao nível dos serviços, da tecnologia de informação e dos espaços físicos intra e extraescola. Se o conceito for aplicado, os benefícios serão inúmeros, não só para as crianças e jovens com

deficiência, mas também para os demais usuários do espaço, ou seja, para todos os outros alunos e para os diferentes intervenientes no processo educativo, incluindo docentes e discentes com deficiência.

É pois importante criar meios físicos acessíveis, uma vez que todas as pessoas tem o direito de serem independentes, autónomas e fazer as suas escolhas, num processo de autodeterminação.

Referências bibliográficas

- Aragall, F. e EuCAN members (2003). *The European concept for accessibility*, Publisher: ECA. Consultado em 28/01/2016 em http://www.ub.edu/escult/Water/N05/eca_full.pdf.
- Aragall, F. (2010). *La accesibilidad em los centros educativos*. Madrid: Ediciones Cinca.
- Aranha, S. (2001). Paradigmas da relação da sociedade com as pessoas com deficiência. *Revista do Ministério Público do Trabalho*, 160-173.
- Bénard da Costa; A.M., Leitão, F.R.; Morgardo, J.; Pinto, J.V. (2006). Promoção da educação inclusiva em Portugal - fundamentos e sugestões. *Debate Nacional sobre Educação*. Consultado em 2 de fevereiro de 2017 em http://redeinclusao.web.ua.pt/files/fl_45.pdf.
- Center for Universal Design. (1997). The principles of universal design, Version 2.0. Raleigh: North Carolina State University, Center for Universal Design. USA. [Documento preparado por Connell, B. R.; Jones, M.; Mace, R.; Mueller, J.; Mullick, A.; Ostroff, E.; Sanford, J.; Steinfeld, E.; Story, M. e Vanderheiden, G.]. Consultado em 16/1/2017 em http://www.ncsu.edu/www/ncsu/design/sod5/cud/about_ud/udprinciplestext.htm.
- Correia, L. (1999). *Alunos com necessidades educativas especiais nas classes regulares*. Porto: Porto Editora.
- CUDE - The Center for Universal Design in Education (2012). *Universal Design in Education: Principles and applications*. Consultado em 18/7/2014 em <http://www.washington.edu/doit/sites/default/files/atoms/files/Universal-Design-Education-Principles-Applications.pdf>.
- Durkheim, E. (1987). *As regras do método sociológico*. Lisboa: Editorial Presença (edição original: 1895)
- Education for all Handicapped Children Act of 1975, 94th Congress, First Session.
- Felizardo, S. (2010). *Perspectivas sobre a inclusão de alunos com necessidades educativas especiais*. Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia, Universidade do Minho. Obtido em 06 de 02 de 2014, de <http://hdl.handle.net/10400.19/525>
- Martins, C. (2009). *O edifício escolar inclusivo* (Tese de mestrado em Arquitetura), Lisboa: Instituto Superior Técnico, Universidade Técnica de Lisboa.

- Martins, M.F.S. (2005). *Inclusão: um olhar sobre as atitudes e práticas dos professores* (Tese de mestrado em Administração e Planificação da Educação). Porto: Universidade Portucalense Infante D. Henrique.
- Monteiro, S.M.S. (2011). *A atitude dos professores como meio de inclusão de alunos com necessidades educativas especiais* (Tese de mestrado em Ciências da Educação na Área de Especialização em Supervisão Pedagógica e Formação de Formadores). Lisboa: Escola Superior de Educação Almeida Garrett.
- Serrano, J.M.M. (2005). *Percursos e práticas para uma escola inclusiva* (Tese de doutoramento em Estudos da Criança - Ramo do Conhecimento em Educação Especial). Braga: Universidade do Minho.
- Silva, M.O. (2009). Da exclusão à inclusão: concepções e práticas. *Revista Lusófona da Educação*, 135-153.
- Sousa, G.C.M. (2009). *O aluno com deficiência motora e a acessibilidade arquitetónica no Ensino Básico. Um estudo de caso: o Concelho de Guimarães* (Tese de doutoramento em Educação). Porto: Universidade Lusófona.
- UNESCO (1990). *Declaração Mundial sobre Educação para Todos: satisfação das necessidades básicas de aprendizagem*. Conferência Mundial sobre a Educação para Todos. Jomtien, UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.
- UNESCO (1994). *Declaração de Salamanca e enquadramento da acção na área das necessidades educativas especiais*. Conferência Mundial sobre necessidades especiais: acesso e qualidade. Salamanca: 7 a 10 de Junho de 1994. Instituto de Inovação Educacional, UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.
- UNICEF (2004). *Convenção sobre os Direitos da Criança* (adoptada pela Assembleia Geral nas Nações Unidas em 20 de Novembro de 1989 e ratificada por Portugal em 21 de Setembro de 1990. Disponível em https://www.unicef.pt/docs/pdf_publicacoes/convencao_direitos_crianca2004.pdf.
- Vidal, B.; Cotrim, I. e Lorena, M. (2008). *Manual de Projeto para a Acessibilidade nas Escolas*. Lisboa: Parque Escolar, E.P.E., LPDM-CRS, CPD.
- Warnock, H.M. (1978) *Special Educational Needs - Report of the Committee of Enquiry into the Education of Handicapped Children and Young People* (Presented to Parliament by the Secretary of State for Education and Science, the Secretary of State for Scotland and the Secretary of State for Wales by Command of Her Majesty, May 1978). London: Her Majesty's Stationery Office. Disponível em <http://www.educationengland.org.uk/documents/warnock/warnock1978.html>.