Politécnico do Porto
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Raquel Duque Coentrão Postiga

Turismo Acessível: Análise da oferta nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Gestão do Turismo

Orientação:
Prof.ª Doutora Dália Filipa Veloso de Azevedo Liberato e Prof.ª Doutora Fernanda Amélia Fernandes Ferreira

Vila do Conde, novembro de 2021

Politécnico do Porto
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Raquel Duque Coentrão Postiga

Turismo Acessível: Análise da oferta nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Gestão do Turismo

Orientação:
Prof.ª Doutora Dália Filipa Veloso de Azevedo Liberato e Prof.ª Doutora Fernanda Amélia Fernandes Ferreira

Vila do Conde, novembro de 2021

Raquel Duque Coentrão Postiga

O Turismo Acessível: Análise da oferta nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Gestão do Turismo

Membros do Júri

Presidente

Prof. Doutor Pedro Manuel da Costa Liberato

Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Instituto Politécnico do Porto

Prof.ª Doutora Fernanda Amélia Fernandes Ferreira

Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Instituto Politécnico do Porto

Prof.ª Doutora Elga Cristina Vilela Viana Pereira da Costa

Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Instituto Politécnico do Porto

Vila do Conde, novembro 2021

AGRADECIMENTOS

Um trabalho de mestrado é uma viagem longa, que inclui inúmeros desafios, tristezas, rancores, incertezas, alegrias e muitos percalços pelo caminho, mas que apesar disto existem pessoas que foram indispensáveis e que me ajudaram a encontrar um rumo.

Primeiramente, agradeço à Prof.ª Doutora Dália Liberato e à Prof.ª Doutora Fernanda Amélia Ferreira, a oportunidade de as ter como orientadoras, e pela importância e impacto que tiveram na realização da minha dissertação. Agradeço pela vossa confiança, pela vossa paciência, pela vossa dedicação, e sobretudo pelo vosso rigor enquanto orientadoras.

Agradeço à Escola Superior de Hotelaria e Turismo pela qualidade dos professores, que para além de professores eram amigos, e que sempre apoiaram todos os alunos. Foram dois anos que me acrescentaram conhecimento e isso eu levo para o resto da minha vida.

Um especial agradecimento às entidades e aos entrevistados que contribuíram para a recolha e discussão de informação relativa à oferta turística ao nível do turismo acessível nas duas cidades.

Por último, também quero agradecer à minha família, ao meu namorado e aos meus amigos que sempre acreditaram que isto era possível, que me apoiaram quando eu precisei e que sempre me ajudaram a lutar pelos meus sonhos. Um obrigada não chega!

RESUMO

Na atualidade, o Turismo é considerado como um fenómeno social com elevada importância, estimulando a mobilidade de milhões de pessoas em todo o mundo. O turismo acessível tem apresentado cada vez mais visibilidade, sendo considerado como um segmento de mercado em ascensão. Para tal, torna-se essencial adaptar infraestruturas, tornando-as completamente acessíveis.

A escolha do tema para a concretização da dissertação nasce, não só pelo interesse pessoal de querer aprofundar os conhecimentos nestas temáticas, mas também pela necessidade de sensibilizar as entidades a valorizar e adaptar os seus edifícios a este segmento de mercado. A componente empírica desta dissertação adota uma abordagem qualitativa com entrevistas a sete entidades, representativas da oferta nos destinos, que lidam diariamente com pessoas portadoras de mobilidade condicionada.

Esta dissertação procura sensibilizar o setor do Turismo para a criação de condições de acessibilidade necessárias e dirigidas a todo o tipo de pessoas. Desta forma, pretende-se aprofundar o conhecimento acerca do Turismo Acessível, bem como avaliar, do lado da oferta, a sensibilização e consciência da importância deste segmento, e averiguar se Vila do Conde e Póvoa de Varzim reúnem todas as condições necessárias para receber esta tipologia de turistas.

Os principais resultados evidenciam que, apesar de o Turismo Acessível ser um segmento de mercado cada vez mais importante para a indústria turística, a oferta existente nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim, ainda não se encontra totalmente consciencializada e adaptada para receber e atender pessoas com mobilidade reduzida.

Palavras-chave: Acessibilidade; Turismo Acessível; Mobilidade; Vila do Conde; Póvoa de Varzim.

ABSTRACT

Nowadays, tourism is considered a social phenomenon with high importance, stimulating the mobility of millions of people around the world. Accessible tourism is becoming increasingly visible and is considered a growing market segment. For this, it is essential to adapt infrastructures, making them fully accessible.

The choice of the subject in this research is due not only to the personal interest of wanting to deepen the knowledge on these issues, but also in the need to sensitize entities to enhance and adapt their buildings to this market segment. The empirical component of this dissertation adopts a qualitative approach with the application of interviews to seven entities, representative of the supply in the destinations, who deal on a daily basis with mobility impaired people.

This research seeks to raise awareness in the tourism sector for the creation of accessibility conditions necessary and aimed at all types of demand. In this way, it is intended to deepen the knowledge about Accessible Tourism, as well as evaluate, on the supply side, the awareness and consciousness of the importance of this segment and ascertain whether Vila do Conde and Póvoa de Varzim, meet all the necessary conditions to receive this type of tourists.

The main results show that, despite Accessible Tourism being an increasingly important market segment for the tourism industry, the existing tourism offer in the cities of Vila do Conde and Póvoa de Varzim, is not yet fully aware and adapted to receive and serve people with reduced mobility.

Keywords: Accessibility; Accessible Tourism; Mobility; Vila do Conde; Póvoa de Varzim.

Índice

AGRADECIMENTOS i
RESUMO ii
ABSTRACT iii
Lista de siglas vi
Lista de Quadros vi
Lista de Figuras vi
Introdução 7
Capítulo 1 – Acessibilidade e Turismo Acessível 10
1.1 Introdução 10
1.2 Deficiência 10
1.2.1. Pessoas portadoras de necessidades especiais 10
1.2.2. Inclusão e exclusão social 13
1.3. A Acessibilidade 15
1.4. Turismo Acessível 18
1.5. Turismo Acessível para Todos 20
1.5.1. Produtos de Apoio 21
1.6. Design Universal 22
1.7. Recursos Disponíveis 24
1.7.1. A importância do Braille 24
1.7.2. Linguagem Gestual 24
1.7.3. Sites Acessíveis 25
1.7.4. Museus inclusivos 26
1.8. Boas práticas Internacionais do Turismo Acessível 29
1.8.1. Prémio *European Access City* 29
1.8.2. Exemplo de Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível 30
Capítulo 2 – Enquadramento metodológico 32
2.1. Enquadramento, Objetivos e Problematização 32
2.2. Objetivos de Investigação 32
2.3. Instrumento de Recolha de Informação 34
2.4. População, Amostra e Técnica de Amostragem 37

Capítulo 3 – Análise e Discussão dos Resultados 39
3.1. Análise e Tratamento das Entrevistas 39
3.1.1. Importância do segmento do Turismo Acessível 39
3.1.2. A acessibilidade dos destinos entrevistados perante o segmento do Turismo Acessível e as suas principais barreiras 41
3.1.3. A Acessibilidade em Vila do Conde e na Póvoa de Varzim 52
Capítulo 4 – Conclusão 56
4.1. Contributo Prático do Trabalho 56
4.2. Principais Conclusões 57
4.3. Limitações do Estudo 59
4.4. Recomendações para Estudos Futuros 60
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 61
ANEXOS 68

Lista de siglas

DMO – Destination Management Organizations

ENAT – European Network for Accessible Tourism

INE – Instituto Nacional de Estatística

INR-Instituto Nacional para a Reabilitação

MADI – Movimento de Apoio ao Diminuído Intelectual

OMS – Organização Mundial da Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

SAPA – Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

UNWTO – United Nations World Tourism Organization

Lista de Quadros

Quadro 1 - Cidades Premiadas entre 2011 e 2021 29
Quadro 2 - Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível..... 30
Quadro 3 - Objetivo Geral e Objetivos Específicos..... 33
Quadro 4 - Fundamentação Teórica do Guião da Entrevista 35
Quadro 5 - Entidades selecionadas para a realização das entrevistas..... 38
Quadro 6 - O segmento do Turismo Acessível e a sua respetiva importância..... 40
Quadro 7 - A Acessibilidade dos destinos e suas principais barreiras 50
Quadro 8 - Investimentos principais para uma maior oferta turística 54

Lista de Figuras

Figura 1 - Rampa de acesso no Posto de Turismo de Vila do Conde 43
Figura 2 - Rampa de acesso no Posto de Turismo da Póvoa de Varzim..... 43
Figura 3 - Interior do Posto de Turismo de Vila do Conde 44
Figura 4 - Interior do Posto de Turismo da Póvoa de Varzim 44
Figura 5 - Rampa de Acesso principal do Hotel Axis Vermar 45
Figura 6 - Entrada principal do Villa C Boutique Hotel 46
Figura 7 - Rampa de Acesso principal do Grande Hotel da Póvoa de Varzim..... 46
Figura 8 - Entrada principal da Nau Quinhentista 46
Figura 9 - Interior da Nau Quinhentista 47
Figura 10 - Entrada principal do Azurara Parque Aventura 48

Introdução

A presente dissertação, cuja temática abordada está relacionada com o Turismo Acessível nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim, enquadra-se no âmbito do Mestrado em Gestão do Turismo, na Escola Superior de Hotelaria e Turismo, do Instituto Politécnico do Porto.

A escolha deste tema surge não só com o intuito de aprofundar os conhecimentos nestas temáticas, mas também pela necessidade de sensibilizar as entidades a valorizar e adaptar os seus edifícios a este segmento de mercado.

As pessoas com deficiência estão integradas num grupo relevante da população no mundo, estando em constante crescimento devido à existência do processo de envelhecimento que se verifica em várias regiões, bem como à incidência de doenças (UNWTO & Fundación ACS, 2014). As inúmeras barreiras com que este grupo de pessoas se confronta no seu dia-a-dia ou até mesmo quando se deslocam para fora do seu ambiente habitual, revelam ser um grande entrave à sua participação na atividade turística. Desta forma, as barreiras e os impedimentos de ordem física e/ou intelectual devem ser alvo de estudos mais aprofundados na área do turismo.

Observa-se uma necessidade emergente em adaptar os destinos turísticos às necessidades especiais das pessoas com mobilidade reduzida. O turismo, além de ser considerado como uma necessidade sentida na sociedade atual, é uma chave para o desenvolvimento do ser humano. Assim sendo, este fenómeno social deve ser visto como um bem social à disposição de todos os cidadãos, sem exclusão de qualquer grupo de pessoas, independentemente das suas condições pessoais, económicas ou de qualquer outra natureza (Silva, 2017). Neste sentido, o turismo acessível deve comprometer-se na oferta de soluções e respostas, pressupondo o envolvimento das várias entidades em diferentes áreas de atividades, e não somente ao Turismo.

Esta dissertação visa analisar a oferta turística em Vila do Conde e na Póvoa de Varzim em termos de turismo acessível, de forma a verificar até que ponto a cidade dispõe de condições necessárias para visita e permanência de turistas com mobilidade condicionada. Os objetos de estudo são as cidades de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim, como destinos turísticos para pessoas com mobilidade reduzida. Deste modo, o objetivo é estudar as cidades e as suas acessibilidades no que respeita à suas ofertas turísticas – hotéis, museus, postos de turismo, locais turísticos.

De forma a atingir os objetivos propostos, a dissertação encontra-se dividida em quatro capítulos. Após a introdução, o primeiro capítulo do trabalho, faz o enquadramento teórico e revisão da literatura, com apresentação de conceitos associados ao Turismo Acessível e a Acessibilidade: Deficiência, pessoas portadoras de necessidades especiais; inclusão e exclusão social, Acessibilidade; Turismo Acessível para Todos, Boas práticas Nacionais do Turismo Acessível, Barreiras, Braille, linguagem gestual, entre outros.

O segundo capítulo aborda os aspetos metodológicos da investigação, com descrição da metodologia utilizada, identificando a problemática da investigação, bem como os objetivos gerais e específicos. Adicionalmente, são mencionados os aspetos essenciais para a realização do estudo, assim como o instrumento de recolha de informação, a população, a amostra e a técnica de amostragem, mencionando assim os *stakeholders* do destino aos quais foi aplicada a entrevista.

No terceiro capítulo é apresentada a análise e discussão dos resultados, e as conclusões obtidas através da aplicação da metodologia, da recolha e análise dos dados. A análise e o tratamento dos resultados encontram-se divididos de acordo com os objetivos previamente definidos, assim como as questões presentes no guião da entrevista.

Por último, no quarto capítulo são apresentadas as principais conclusões da investigação, as limitações encontradas e as recomendações para estudos futuros no âmbito da mesma temática. São ainda apresentadas as referências bibliográficas que serviram de base à realização da presente dissertação e, por último, são apresentados

anexos que complementam o trabalho realizado, com a finalidade de disponibilizar informações adicionais.

Capítulo 1 – Acessibilidade e Turismo Acessível

1.1 Introdução

Ao longo de vários anos, as pessoas portadoras de deficiência eram observadas com preconceito e discriminação em resultado do seu aspeto físico e pelas suas caraterísticas pessoais (Malhado, 2013). No entanto, com o passar do tempo, o conceito de deficiência tornou-se num alvo de reflexão e mudança, ainda que não existe uma definição uniforme para delinear este conceito (Malhado, 2013).

1.2 Deficiência

1.2.1. Pessoas portadoras de necessidades especiais

Segundo Gomes et al., (2017, p.1) deficiência *"é toda a perda ou anormalidade de uma estrutura e/ou função psicológica, fisiológica ou anatómica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano".*

De acordo com a UNWTO (2021), a Organização Mundial da Saúde (OMS) afirma que existem mais de mil milhões de pessoas em todo o mundo que vivem com alguma forma de deficiência. Posto isto, no decorrer dos próximos anos, a deficiência aumentará cada vez mais com o aumento de doenças crónicas, e com o aumento do envelhecimento da população (UNWTO,2021).

A incapacidade presente num indivíduo consiste na impossibilidade de executar determinadas tarefas, temporariamente ou permanentemente, resultando de vários fatores pessoais, entre os quais a "deficiência", que poderá ser temporária ou permanente, progressiva ou regressiva (Garcia et al., 2014). De acordo com os mesmos autores, a deficiência resulta de alterações biomédicas presentes na estrutura ou funções biológicas dos sistemas orgânicos do corpo.

Garcia et al. (2017) consideram que a incapacidade é avaliada como uma experiência humana universal, visto que todos temos experiências relativas a vários tipos de limitações e restrições em atividades ocorridas ao longo da vida.

Segundo Garcia et. al. (2014), existem diferentes tipos de deficiência:

- ✓ Deficiência motora – que provoca a perda ou o enfraquecimento dos membros, proporcionando uma mobilidade limitada;
- ✓ Deficiência sensorial- que provoca cegueira ou uma visão deficiente, surdez ou deficiência auditiva, ou até mesmo deficiência na fala;
- ✓ Deficiência intelectual – que varia entre "severa" e ligeira, podendo provocar uma aprendizagem lenta ou até mesmo dificuldades de aprendizagem.

Duch (2015) entende que a prática da atividade turística, ainda requer intervenções ao nível da análise das representações sociais de alguns segmentos populacionais. Cada vez mais, pessoas com deficiência de diferentes tipologias e/ou com mobilidade reduzida, envolvendo idosos e obesos, tendem a ser excluídos do planeamento estratégico da atividade económica e da integração social do turismo (Duch, 2015).

Pessoas com mobilidade reduzida atravessam diversas situações e dificuldades, devido à impossibilidade de deslocação pelos espaços da cidade, gerando reflexões e reforçando a ideia de indiferença perante os demais (Neto, 2018). Essas pessoas destacam-se por serem alvo de problemas de inclusão, discriminação e de violência no mundo contemporâneo (Fontes, 2016). Segundo Neto (2018) estas dificuldades são usuais no dia-a-dia das pessoas que requerem de uma normatização para se conseguirem manter numa sociedade.

De acordo com Campos et al., (2019), pessoas com mobilidade reduzida apresentam necessidades especiais na sua deslocação. Diariamente, estas pessoas deparam-se com barreiras físicas e estruturais presentes na maioria das cidades, dificultando o fortalecimento do paradigma da inclusão social (Silva & Marques, 2018). Desta forma, torna-se imprescindível que as cidades se adaptem com o intuito de atender a todas as necessidades dessa população (Campos et al., 2019). Normalmente, estas pessoas estão inseridas entre os grupos mais pobres e mais excluídos socialmente (Fontes, 2016).

A deficiência tem sofrido alterações na forma como é encarada pela sociedade, acompanhando a evolução das necessidades do ser humano e da sociedade (Calhoa, 2017). De acordo com Mercer e Shakespeare (1999, publicado por Santos 2014), os comportamentos e atitudes da sociedade face à problemática da deficiência manifestam variações ao longo do tempo, tendo a evolução do estatuto de deficiente passado por cinco fases distintas: a separação, a proteção, a emancipação, a integração e a inclusão (Lowenfeld, 1973, publicado por Freire, 2009).

A fase da separação é marcada devido à existência de duas vias alternativas, nomeadamente a via da aniquilação e a via da veneração (Freire, 2009). Segundo o mesmo autor, a via de aniquilação consistia na eliminação dos indivíduos sem capacidade de autossubsistência nas sociedades primitivas, enquanto a via de veneração existiu devido a algumas sociedades divinizarem o cego, considerando-o exorcista, adivinho ou leitor da sina.

Com o desenvolvimento das religiões monoteístas, surge a fase da proteção definida pela criação de asilos, hospitais e hospícios para deficientes (Lowenfeld, 1973, publicado por Freire, 2009). Segundo os mesmos autores, nesta fase acreditava-se que os deficientes possuíam poderes especiais, e que tratá-los bem permitiria ter as graças desejadas de Deus.

A industrialização da sociedade e o aparecimento de pessoas portadoras de deficiência incentivaram à organização de uma educação especial para com estes indivíduos e, simultaneamente, a conquista de legislação como cidadãos de pleno direito (Freire, 2009). Desta forma, inaugurou-se uma nova fase, denominada por Emancipação. Segundo Lowenfeld (1973, publicado por Freire, 2009) na civilização ocidental, o matemático Nicholas Sanderson, os professores da Universidade de Cambridge, juntamente com outros engenheiros e outras caras, deram um novo impulso à Educação de Deficientes. Não obstante, os estudos realizados por Binet (2010) no campo da psicometria, concluíram que a inteligência não poderia ser melhorada, surgindo a ideia de que a criança com problemas de deficiência seria fruto das classes sociais mais desfavorecidas, proporcionando assim um período para a sociedade.

A 1ª e a 2ª Guerra Mundial geraram números bastante elevados de homens com deficiência, e contribuíram para uma mudança radical na filosofia da Educação Especial e da Reabilitação. Segundo Malhado (2013), estes novos homens com deficiência eram vistos como heróis vindos da guerra. Contudo, prestar apoio a esta população tornou-se numa grande preocupação devido a existir uma necessidade de criação de novos serviços para dar apoio a estes (Malhado, 2013).

Nos finais da década de 60 do século XX, o movimento da normalização converte-se num movimento potente, pelas mãos de Bank-Mikkelsen e de outros pedagogos, e pretendia estabelecer uma relação de proximidade entre a pessoa portadora de deficiência e a vida "normal", passando esta a ser incluída no ensino regular, com uma assistência e acompanhamento especializado (Malhado, 2013).

Na perspetiva de Calhoa (2017), a fase da integração, que difere da inclusão, constitui um desenlace de uma nova fase devido ao reconhecimento dos direitos humanos e legais da pessoa portadora de deficiência e da Declaração dos Direitos dos Deficientes Mentais pelas Nações Unidas vigente no ano 1971.

Atualmente, no campo educativo, a quinta fase começa a ser ilustrativa e marcada pela inclusão, mesmo estando longe de ser atingida pela totalidade da sociedade (Calhoa, 2017). Segundo a mesma autora, esta quinta fase implica a existência de uma educação inclusiva, na qual as escolas devem responder a todas as necessidades de todos os alunos, de uma forma individual, opondo-se à prática da separação de crianças e jovens com necessidades educativas especiais.

1.2.2. Inclusão e exclusão social

A deficiência física e/ou intelectual estimula, frequentemente, perdas em termos de capacidades de funcionamento, bem como a dificuldade na participação em certas atividades, embora a deficiência não seja, por si só, a única responsável pela existência de desigualdades sociais, falta de acesso e exclusão (Kastenholz et al., 2015).

Na perspetiva de Rosado e Moniz Pereira (2018) a enorme diversidade humana e variabilidade individual, social e cultural que definem a Humanidade, são consideradas como fonte de exclusão e discriminação. Um dos propósitos imprescindíveis da humanidade, deverá ser o de combater todas as injustiças de exclusão social, de forma a originar uma sociedade mais juta e mais inclusiva (Rosado & Moniz Pereira, 2018).

A exclusão social relata a situação de pessoas que por diversos motivos, não se envolvem de forma desejável na vida social sendo considerado como um processo que se relaciona com as transformações sociais, culturais, económicas e políticas da sociedade (Schwartzman, 2008). Segundo os mesmos autores, a exclusão está associada a características facilmente identificáveis, como a origem étnica, o sexo, a raça e incapacidade física, discriminadas por vários setores da população.

Para Calhoa (2017), a exclusão social é vista como um processo, no qual os indivíduos são manuseados à margem da sociedade, sendo impedidos de nela se envolverem. Desta forma, combater as injustiças de exclusão social exige um esforço individual e coletivo, superando o reconhecimento da diversidade na sua aceitação e valorização como um património essencial da humanidade (Rosado & Moniz Pereira, 2018).

Garcia et al., (2017) consideram que atualmente os conceitos de acessibilidade e de inclusão estão a ser vistos como sinónimos, induzindo ações ou atitudes idênticas. Os mesmos autores definem a inclusão como *"o resultado das ações e instrumentos que tornam um meio mais acessível, permitindo que as pessoas se sintam bem-vindas, seguras, confortáveis e envolvidas no local em que se encontram"* (Garcia et al, 2017, p.10).

A inclusão social, cultural e informacional de pessoas portadoras de necessidades especiais contribui para uma possibilidade de diminuição das desigualdades e uma construção de uma sociedade mais digna para todos (Tabosa et al., 2013). Para uma maior inclusão das pessoas com deficiência, é fundamental que as entidades desenvolvam estruturas físicas e imateriais que concedam acesso as mesmas, e disponibilizem serviços adequados (Henriques, 2015). As tentativas de inclusão podem ser elaboradas através de ações, programas ou políticas que desenvolvem a cidadania e o acesso aos

direitos sociais, de forma que as pessoas sejam capazes de viver em condições dignas, dentro de uma sociedade justa e igualitária (Righetto et al., 2018).

"Só podemos falar numa sociedade inclusiva quando a diversidade humana passar a ser compreendida, garantindo às pessoas com deficiência uma vida autónoma e independente, em que elas próprias possam tomar decisões, assumindo o controlo da sua vida e anulando os estigmas presentes na nossa sociedade" (Mendes & Paula, 2008).

De acordo com Calhoa (2017), a inclusão social é um procedimento que tenciona colaborar com a recriação da sociedade, possibilitando assim uma maior aposta em transformações de espaços físicos, de forma a promover uma mudança de mentalidade dos indivíduos, visando a abertura às diferenças.

A inclusão social é um processo demorado e que se encontra longe de estar concluído, devido a ser considerado como um processo frágil e delicado (Calhoa, 2017). Segundo a mesma autora, formar igualdade de oportunidades e acessos traduz-se numa facilitação do processo, e numa maior adaptação das características das pessoas.

1.3. A Acessibilidade

"A acessibilidade significa não apenas permitir que pessoas com deficiências participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação, mas a inclusão e extensão do uso desses por todas as parcelas presentes numa determinada população" (Tabosa et al., 2013).

Nos últimos anos, o conceito de acessibilidade tem vindo a ganhar cada vez mais importância para o setor turístico (UNWTO,2021). Este novo conceito confere a equipamentos e a produtos/serviços uma probabilidade de garantir a todos os potenciais utilizadores uma igual oportunidade de uso com dignidade e segurança (INR-Instituto Nacional para a Reabilitação, 2020). Esta evolução demonstra que existe uma aceleração das mudanças neste setor, principalmente nos destinos turísticos onde a competitividade e a qualidade se tornaram como diretrizes fundamentais nas suas políticas turísticas (UNWTO, 2021).

De acordo com (Carrillo & Boujrouf, 2020), a acessibilidade converteu-se num fator essencial à qualidade turística. Desta forma, o turismo deve ser acessível a todos, de maneira a não colocar ninguém de fora por qualquer motivo ou circunstância (Carrillo & Boujrouf, 2020).

A acessibilidade compreende inúmeras definições ligadas às facilidades de acesso dos indivíduos a determinadas atividades e/ou serviços presentes numa cidade, constituindo um direito de todos (Lopes, 2015). Segundo o mesmo autor, a acessibilidade no espaço urbano, tem como propósito possibilitar a mobilidade de um maior número de pessoas para que possam usufruir dos espaços com segurança, conforto e comodidade.

Tabota et. al, (2013) afirmam que a acessibilidade consiste em locais, produtos e serviços à disposição de um elevado número e variedade de pessoas, que para tal, é essencial existir uma eliminação de barreiras arquitetónicas, e uma disponibilidade de informação, comunicação e acesso físico, bem como a existência de equipamentos e programas adequados.

A acessibilidade converteu-se numa determinação legislativa, na qual se pretende eliminar barreiras presentes nos diversos espaços sociais para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida (Silva, 2018). As barreias físicas e sociais presentes nos aglomerados urbanos, são uma forma de desrespeito ao direito fundamental da acessibilidade (Silva & Marques, 2018). A eliminação dessas barreias físicas e também comunicacionais, psicológicas e sociais devem ser executadas de uma forma abrangente, de maneira a corresponder a um elevado número de necessidades (Henriques, 2015).

As barreias físicas e sociais presentes nos espaços urbanos são uma forma de desrespeito ao direito fundamental da acessibilidade (Silva & Marques, 2018). Assim sendo, torna-se fundamental adaptar as instalações e atividades de animação turística, bem como a aquisição e adaptação de equipamentos específicos (Garcia et al., 2014).

Segundo Lamônica et al. (2008), a acessibilidade é vista como um direito do cidadão, por forma a todas as pessoas portadoras de deficiência disponham dos recursos e ações presentes no âmbito social. Desta forma, a acessibilidade é definida como *"a melhor forma de percorrer os acessos com menor esforço e com total independência e*

autonomia, para a utilização dos espaços, tendo o objetivo de favorecer com igualdade todos os indivíduos" (Lopes, 2015, p.5).

As condições de acessibilidade em todos os ambientes e serviços, torna-se um fator essencial na atividade turística executada por todas as pessoas com deficiência (Carrillo & Boujrouf, 2020). Segundo os mesmos autores, as cidades dispõem de capacidade de rápida adaptação de forma a conceder aos visitantes experiências novas. Assim sendo, é necessário um investimento constante em infraestruturas, promoção e conservação (Carrillo & Boujrouf, 2020).

Garantir a acessibilidade consiste numa condição essencial para a qualidade de vida das pessoas contribuindo para uma maior participação cívica e um crescente aumento da inclusão social e solidariedade (INR-Instituto Nacional para a Reabilitação, 2020). Com a eliminação de barreiras, a vida converte-se num obstáculo mais simples de se viver independentemente da estrutura, idade ou capacidade de cada um (Garcia et al., 2017).

Embora haja mais inclusão e autonomia para pessoas, ainda existem barreiras ao nível da acessibilidade na generalidade dos destinos. De acordo com Vaz (2013), as barreiras são consideradas como obstáculos e/ou impedimentos que limita ou impossibilita o acesso de qualquer espaço, equipamento ou serviço.

Segundo Teles (2014), as tipologias de Barreiras subdividem-se em barreiras urbanísticas, arquitetónicas e móveis. Muita dessas barreiras mantém uma relação com o meio físico, ainda que muitas outras estão relacionadas com o contacto do indivíduo com o seu ambiente social (Vaz, 2013).

As barreiras urbanísticas e arquitetónicas são entendidas como barreiras fixas, nas quais são capazes de provocar um trabalho mais profundo e um custo financeiro significativo, visto que são vistas como barreiras de difícil resolução (Teles, 2014). De acordo com a mesma autora, as barreiras móveis variam constantemente de localização, tornando-se assim barreiras mais complexas que as fixas.

Desta forma, podemos enumerar algumas das tipologias de barreiras (Teles, 2014):

- Postes;

- Ausência de passadeiras;
- Ausência de passeios;
- Ausência de rampas;
- Obstáculos comerciais (como por exemplo: frutarias, esplanadas);
- Ausência de rebaixamento de passeios;
- Ausência de passeios confortáveis e acessíveis;
- Contentores do lixo que condicionam a mobilidade e que implicam a mudança de "rota";
- Degraus e escadas, ao invés de rampas nas entradas de todos os estabelecimentos/serviços.

Michopoulou e Buhalis (2013) indicaram também outras possíveis barreiras, tais como:

- Portas pesadas para pessoas com mobilidade reduzida;
- Iluminação inadequada;
- Inexistência de caminhos adequados para guias tácteis para deficientes visuais;
- Falta de alarme de incêndio alternativo para pessoas com incapacidade auditiva, como almofada vibratória, e luzes intermitentes).

Muitas barreiras estão relacionadas ao meio físico, mas muitas outras estão vinculadas com a interação do indivíduo com o seu ambiente social, como a dificuldade de captação de mensagens sonoras ou visuais, ou até mesmo a falta de conhecimento (Vaz, 2013). O mesmo autor, menciona que todos os indivíduos são geradores de barreiras, e o facto de um individuo conviver diariamente com barreiras que não condicionem a sua acessibilidade, pode levá-lo a assumir a sua presença a ponto de não as reconhecer como tal.

1.4. Turismo Acessível

O conceito de turismo acessível carece num princípio universal, no qual nos transmite que o turismo é um direito social e fundamental para todos (UNWTO, 2021). Nos dias de hoje, o turismo está presente no modo de vida de uma parte da sociedade, contendo um peso notório na economia de muitos países (UNWTO & Fundación ACS,

2014). Este tem vindo a assumir uma importância económica e social cada vez mais elevada, estando habilitado a gerar riquezas e promover o desenvolvimento socioeconómico das regiões (Garcia et al., 2014).

O Turismo de Portugal tem desenvolvido várias iniciativas associadas à temática da acessibilidade, na perspetiva de classificar e promover as diversas zonas balneares acessíveis a todas as pessoas, independentemente das suas necessidades de mobilidade (Garcia et al., 2014).

O turismo tem como finalidade promover o bem-estar social, deixando de "*impedir, negar, limitar ou condicionar o acesso aos bens, equipamentos, atrativos e serviços turísticos, de modo a garantir a igualdade de direitos e condições a todos os cidadãos. Ou seja, um Turismo para Todos"* (Garcia et al., 2014).

O turismo acessível não corresponde apenas a pessoas com deficiência motora, visual, auditiva ou cognitiva, mas também a diversas situações culturais e sociais que requerem uma atenção especial (Garcia et al., 2014). De acordo com a UNWTO e Fundación ACS (2014), as instituições internacionais têm o propósito de garantir que o turismo seja visto como um direito de todos os cidadãos e que sejam removidas todas as barreiras que impedem o exercício desses direitos.

Segundo Duch (2015) um dos casos a ser analisado com relevância e prioridade diz respeito à redução da desigualdade social traduzida nas pessoas com deficiência. Desta forma, a atividade do turismo necessita de se converter num instrumento de representação social proporcionando oportunidades de interação entre os destinos e atrativos turísticos e todos os seus visitantes (Duch, 2015).

1.5. Turismo Acessível para Todos

A acessibilidade está a ser considerada, globalmente, como um requisito relevante para a livre circulação de todas as pessoas, principalmente nos sistemas de transporte, uma vez que são estes os responsáveis pelas deslocações dos turistas, e pelo acesso à cultura (Rosa et al., 2020).

"A imobilidade forçada num ambiente hostil à diversidade representa uma forma voraz de desrespeito aos direitos humanos e fundamentais da pessoa com deficiência" (D. Silva & Marques, 2018, p.99).

Ao longo da vida, todas as pessoas possuirão algum tipo de deficiência temporária ou permanente (Carrillo & Boujrouf, 2020). De acordo com a UNWTO (2021), as pessoas com deficiência ainda enfrentam dificuldades e barreiras nas suas viagens, tais como: o transporte inacessível; a existência de barreiras física e de comunicação em museus e em locais de hospedagem; a falta de profissionais capacitados no setor de viagens; bem como a falta de informação para o planeamento de uma viagem. Nessa perspetiva, o turismo acessível para todos revela-se como uma necessidade de integrar as pessoas que possuem deficiência física, mental ou sensorial, nas infraestruturas e serviços turísticos (Carrillo & Boujrouf, 2020).

O turismo permite que as pessoas com deficiência dominem as suas capacidades e desenvolvam as suas habilidades com entusiasmo e contentamento (Mendes & Paula, 2008). De acordo com os mesmos autores, estarem em contacto com diferentes ambientes e com diversas pessoas fora da sua rotina habitual, ajudará essas pessoas a captar melhor os seus desejos e necessidades, aumentando também a sua qualidade de vida e uma maior interação social.

A promoção do turismo acessível para todos envolve as autoridades públicas e as entidades privadas como agências de viagem, empresas de animação turística, gestores de atrações turísticas, de forma a obter uma melhor compreensão sobre este segmento e desenvolver também uma vantagem competitiva para os serviços de turismo que oferecem aos clientes nas regiões que atuam (Garcia et al., 2014). A acessibilidade dos bens e serviços deve ser uma decisão livre dos agentes de turismo e não apenas uma

imposição por parte das autoridades públicas, que em qualquer ocasião devem assegurar a plena e efetiva utilização e aproveitamento de pessoas com deficiência nas ofertas turísticas (Carrillo & Boujrouf, 2020).

De acordo com Garcia et. al (2014), criar melhores condições para todos originará uma maior rentabilização dos recursos existentes e um crescimento da procura turística, tanto nacional como internacional. Para além das barreiras arquitetónicas, na maioria da população existem barreiras psicossociais, visto que algumas necessidades reais existentes nas pessoas com deficiência são desconhecidas, originando em muitas situações comportamentos indelicados e rudes (Carrillo & Boujrouf, 2020).

1.5.1. Produtos de Apoio

Segundo o Instituto Nacional para a Reabilitação (2020), os produtos de apoio consistem em instrumentos e mecanismos relevantes que permitem amenizar as limitações funcionais e restrições relativamente ao nível de participação das pessoas que possuem incapacidades.

O INR dispõe de um sistema denominado SAPA – Sistema de Atribuição de Produtos de apoio, no qual se destina a todas as pessoas com deficiência que requerem de produtos de apoio ou que retratam dificuldades específicas (INR, 2020). Este sistema revela importância quer nas necessidades e características específicas de cada pessoa, quer no cumprimento dos normativos e procedimentos que se encontram estabelecidos legalmente, contribuindo assim para a realização de uma política global, integrada e transversal com respostas a pessoas com deficiência (INR 2020). Segundo o mesmo autor, o SAPA proporciona uma atribuição de forma gratuita e universal dos produtos de apoio e, simplifica os procedimentos exigidos pelas entidades, de forma a implementar um sistema informático centralizado.

Salvador (2017), enumera alguns dos produtos de apoio, nos quais se apresentam seguidamente:

- Cadeiras de rodas, andarilhos e canadianas;

- Colchões ortopédicos, camas articuladas e almofadas destinadas a prevenir úlceras de pressão;
- Materiais e equipamentos de alimentação adaptados (garfos, colheres, pratos, copos);
- Materiais e equipamentos para higiene (barras de apoio, assentos de banheira, cadeiras/bancos para o banho, material antiderrapante...);
- Materiais e equipamentos para a comunicação (canetas adaptadas, computadores, telefones, amplificadores de som...);
- Elevadores de transferência;
- Materiais e equipamentos para vestuário (luvas de proteção, ganchos, pinças, vestuário apropriado).

1.6. Design Universal

Com o intuito de promover a inclusão social e a qualidade de vida, e de forma a proporcionar um direito de igualdade para todos, a abordagem do Design Universal foi progressivamente incorporada nos espaços públicos das cidades turísticas, edifícios, transportes, entre outros (Rosa et al., 2020). Os mesmos autores afirmam que este design estimula a plena participação na vida da comunidade, garantindo o acesso ao ambiente construído, bem como a vários produtos e serviços e a um conjunto de informações essenciais para o quotidiano.

Segundo Lopes (2016), o design universal é visto como um conceito que certifica que as instalações, produtos ou serviços são utilizados por todas as pessoas. Desta forma, o design universal também conhecido como Design Total, Design para Todos ou Design Inclusivo, tem como finalidade não só a criação de equipamentos, objetos e estruturas arquitetónicas, mas também a criação de formas de comunicação e informação que possam ser usados pela maioria das pessoas sem necessidade de adaptações especiais (Garcia et al., 2017).

De acordo com o Instituto Nacional para a Reabilitação (2020), o Design Universal inclui sete princípios básicos:

I. Utilização equitativa – pode ser utilizado por pessoas com diferentes capacidades, ou seja, por qualquer grupo de utilizadores;

II. Flexibilidade de utilização – possibilita uma escolha da forma de utilização, de acordo com as capacidades individuais e com as preferências de cada individuo;

III. Utilização simples e intuitiva – Facilidade na compreensão, independentemente da experiência, conhecimentos, competências linguísticas ou nível de concentração dos utilizadores;

IV. Informação percetível – fornece uma comunicação eficaz, apresentando a informação necessária em diferentes formatos (pictográfico, verbal, tátil);

V. Tolerância ao erro – minimiza riscos e consequências negativas que possam resultar devido a ações acidentais ou involuntárias;

VI. Esforço físico mínimo – permite uma utilização de forma eficaz, confortável e com um mínimo de fadiga;

VII. Dimensão e espaço de abordagem e de utilização – possui uma dimensão e um espaço adequado para aproximação, alcance, manuseamento e uso, independentemente da estatura, mobilidade ou postura do utilizador.

Desta forma, este design visto como um instrumento privilegiado, concretiza a acessibilidade promovendo a inclusão social (INR-Instituto Nacional para a Reabilitação, 2020). Contudo, é necessário existir um controlo de qualidade, através de um conjunto definido de critérios que satisfaçam os requisitos dos utilizadores finais, para assegurar que o ambiente construído ou serviços realizados, assegurem a satisfação dos mesmos (Rosa et al., 2020).

1.7. Recursos Disponíveis

1.7.1. A importância do Braille

O tato é considerado como um dos principais sentidos manuseados pelas pessoas que contém deficiência visual (Martins, 2008). Segundo a mesma autora, é através do tato que existe uma maior compreensão sobre aquilo que caracteriza a realidade material: as formas, as texturas, os volumes, entre outros.

Braille é considerado um sistema dirigido a pessoas com deficiência visual, composto por pontos em relevo que permitem identificar claramente as letras, os pontos, os números, entre outros (Shakira & Marcelo, 2019). De acordo com os mesmos autores, este sistema é visto como um método fácil de comunicação para pessoas com deficiência visual, uma vez que as palavras são identificadas com o sentido do tato.

O sistema Braille possibilita a pessoas com deficiência, uma leitura e escrita tátil, proporcionando a esses indivíduos uma maior conexão com o mundo (Tino, 2018). De acordo com o mesmo autor, este sistema promove uma maior acessibilidade às informações através do tato, contribuindo para uma maior autonomia e uma participação social ativa dos indivíduos que possuem deficiência.

O Braille proporciona uma evolução do conhecimento dessas pessoas, contribuindo para um desenvolvimento correto na sua vida diária (Shakira & Marcelo, 2019).

1.7.2. Linguagem Gestual

Diariamente, as pessoas que contém deficiência visual envolvem-se num grande desafio que consiste em ultrapassar as barreiras físicas e sociais presentes no mundo (Henriques, 2015).

Todos os sentidos, incluindo a audição, são considerados relevantes para o nosso desenvolvimento enquanto seres humanos e parte da sociedade (Marques, 2016). A comunicação entre os surdos e os ouvintes tornou-se numa preocupação comum em todo o mundo, tendo como intuito aproximar as pessoas através da língua gestual (Sousa, 2012).

Para Oliveira (2016), a língua facilita uma comunicação entre os outros de forma a expressar o que pensamos e o que realmente pretendemos transmitir. Assim sendo, a comunicação converte-se numa componente fundamental para a inclusão em todos os aspetos pessoas e sociais presentes no nosso dia-a-dia (Marques, 2016).

Sousa (2012, p.7), definiu a Linguagem Gestual como *"uma língua de movimento e de espaço, das mãos e dos olhos, da comunicação abstrata, mas, acima de tudo, é a língua da comunidade surda e é portadora da cultura das pessoas que a utilizam para comunicar".*

Martins (2011) definiu a Língua Gestual como gestos que são produzidos e compreendidos através da visão, devido à existência de uma Língua Visual na qual, o som não cumpre com qualquer papel produtivo.

1.7.3. Sites Acessíveis

Nos últimos anos, foram realizadas várias iniciativas em diversos países, de forma a proporcionar uma melhoria da acessibilidade do turismo. A inclusão e a acessibilidade da informação a transmitir para todos tem sido das áreas mais estudadas, principalmente para pessoas com deficiência e outros utilizadores com necessidades e dificuldades de acesso (Domínguez, et, al. 2020).

A comunicação, sendo um encargo pertencente ao ser humano, é fundamental para as relações humanas se desenvolverem, e para a manutenção do bem-estar e da aprendizagem (Ferreira & Nunes, 2021). Desta forma e segundo os mesmos autores, se uma cidade pretende ser inclusiva, necessita de garantir a acessibilidade, quer a nível físico quer a nível digital, a todos os contextos de vida, reconhecendo as diversas formas de comunicação e linguagem, permitindo ao ser humano de expressar e participar plenamente em tudo o que está ao seu alcance dentro da comunidade.

De acordo com Gonçalves et. al. (2015), hoje em dia a Internet é considerada como uma tecnologia dominante, na qual contribui para promover e contribuir para uma maior a interação da sociedade. Assim sendo, este meio de comunicação deve estar acessível a todos, até mesmo para pessoas que possuem deficiência ou incapacidade (Gonçalves et al., 2015).

Desta forma, os websites deverão permitir a todos os visitantes, independentemente de possuírem ou não qualquer limitação funcional, uma interação de forma simples, rápida, possibilitando usufruir de todos os recursos que são oferecidos (Gonçalves et al., 2015).

Segundo Garcia et. al., (2017), os websites devem:

- Ser de navegação fácil através do teclado, rato ou outro produto técnico;
- Possuir conteúdos com uma apresentação e estrutura lógica e clara;
- Dispor de informação relevante e com uma linguagem simples;
- Dispor de informação em multiformato (por exemplo: com imagens descritas e material vídeo legendado).

A TUR4all é uma plataforma digital e uma aplicação móvel que disponibiliza e divulga informações sobre a oferta turística acessível em Portugal (Acessible Portugal, 2021). Esta aplicação móvel tem como objetivo possibilitar a todas as pessoas com necessidades, uma fácil mobilidade de forma a desfrutar de experiências turísticas, participando em todas as atividades de lazer como qualquer outro turista (Acessible Portugal, 2021).

Pantou é um website desenvolvido para responder às necessidades dos turistas e promover os serviços de turismo acessíveis (ENAT - European Network for Accessible Tourism, 2021). Os objetivos traçados deste website são:

- Facilitar os turistas que possuem qualquer tipo de necessidade;
- Promover fornecedores de turismo acessível, para que possam mostrar os lugares seguros, e confortáveis;
- Possibilitar a criação de novos parceiros aos fornecedores e destinos, de forma a contribuir uma construção de redes de serviços acessíveis, para o benefício de visitantes, negócios locais e comunidades.

1.7.4. Museus inclusivos

É imprescindível a existência de práticas de inclusão em museus para que haja uma comunicação acessível, de forma a assegurar ao visitante uma perceção mais abrangente

(Henriques, 2015). Apesar do elevado destaque dos objetos e das informações fornecidas pelos museus, muitos destes apresentam-se ainda inacessíveis aos visitantes com deficiências visuais (Mesquita & Carneiro, 2016).

Segundo Henriques (2015), um museu deve conter uma acessibilidade comunicacional, física e cognitiva para que nenhum visitante se sinta excluído, assegurando conforto e integração no mesmo.

De acordo com Garcia et al., (2017), os públicos que visitam os museus e que contém necessidades específicas devem ser alvo de uma comunicação que apele em vários sentidos, por forma a assegurar uma aprendizagem simples e agradável, e uma maior integração. A inclusão social, cultural e informacional de pessoas portadoras de necessidades especiais contribui para uma possibilidade de diminuição das desigualdades e uma construção de uma sociedade mais digna para todos (Tabosa et al., 2013).

Na perspetiva de Henriques (2015), os museus devem apresentar os seus temas de forma simples, evitando a utilização de termos demasiado técnicos para que a mensagem seja transmitida corretamente a todos aqueles que possuem dificuldades de compreensão. Assim sendo, a promoção e a informação adequada nos espaços culturais devem existir para que, as pessoas com deficiência possam dominar as suas atividades e entender quais os locais que se encontram adaptados às suas necessidades (Henriques, 2015).

Martins (2008), demonstra uma relação entre os museus inclusivos e as pessoas com deficiência de forma a expor o impacto positivo que possa surgir. A análise divide-se em três tópicos: a desvantagem das pessoas com deficiência; o impacto resultante dos museus inclusivos e os meios utilizados para alcançar os resultados. Os tópicos apresentam-se seguidamente (Martins, 2008):

1. Desvantagens das pessoas com deficiência:
    - Baixos rendimentos, deficiência, e poucas oportunidades;
    - Baixo poder de decisão da comunidade relativamente a assuntos relacionados com a deficiência;
    - Discriminação da sociedade e risco de exclusão.

2. Impacto resultante dos museus inclusivos às pessoas com deficiência:
    - Aumento da autoestima;
    - Aquisição de novas capacidades e exploração do sentido de identidade e pertença;
    - Elaborar as atitudes das pessoas perante a deficiência informando-as acerca da mesma, de forma a encorajar o respeito mútuo em sociedade e travar a discriminação.
    - Construção comunitária devido à envolvência de todos no mesmo objetivo capaz de provocar mudanças e um desenvolvimento da autodeterminação.

3. Meios para alcançar os resultados:
    - Existência de atividades, workshops e oportunidades de desenvolvimento individuais disponibilizados pelo museu;
    - Desenvolver programas que facilitam a qualidade de vida dessas pessoas e que aproximem todos os públicos, de forma a refletirem a diversidade da sociedade, tentando alterar as realidades de desvantagem e discriminação.

Desta forma, Martins (2008) elabora um conjunto de ações básicas e fundamentais para tornar um museu inclusivo:

1. Contacto com instituições que trabalham com a deficiência visual;
2. Contacto com museus de arte;
3. Acessibilidade de Espaço – através da colocação de guias no pavimento, da elaboração de uma maqueta táctil do edifício, e das plantas tácteis do mesmo;
4. Acessibilidade de informação – através de apresentações de tabelas da exposição em Braille e impressões ampliadas; da disponibilização de catálogos em Braille e em áudio;
5. Acesso às peças da coleção – através da permissão do toque direto às peças de exposição; da disponibilização de materiais didáticos para o tato e para o olfato; e da preparação de ateliers de artes plásticas.
6. Realização de visitas com grupos de pessoas com deficiência visual.

1.8. Boas práticas Internacionais do Turismo Acessível

De acordo com Costa (2016), a definição de boa prática é vista como um conjunto de técnicas eficientes que pretendem realizar um objetivo ou um método específico, de forma a serem alcançados melhores resultados com um menor esforço.

No decorrer dos anos, em diversos países, múltiplos sistemas de análise e divulgação de condições de acessibilidade em locais de interesse turístico têm sido implementados com o objetivo de atrair o público de turistas com deficiência e fornecer um turismo de qualidade para todos (INR, 2010).

1.8.1. Prémio *European Access City*

Segundo Turismo de Portugal (2020), o Prémio *Access City* tem como propósito assegurar a igualdade de acesso na cidade a todas as pessoas com deficiência. Desta forma, este prémio identifica as cidades que se esforçaram para se tornarem mais acessíveis, de forma a promover uma melhoria da qualidade de vida da sua população e a garantir a igualdade de acesso a todos para que todos tenham acesso aos recursos e prazeres que as cidades oferecerem (Turismo de Portugal, 2020).

Entre 2011 e 2021, as cidades premiadas foram as seguintes:

Quadro 1 - Cidades Premiadas entre 2011 e 2021

Data	Cidade
2011	Ávila (Espanha)
2012	Salzburg (Áustria)
2013	Berlim (Alemanha)
2014	Gotemburgo (Suécia)
2015	Boras (Suécia)
2016	Milão (Itália)
2017	Chester (Reino Unido)
2018	Lyon (França)
2019	Breda (Holanda)
2020	Varsóvia (Polónia)
2021	Jönköping (Suécia)

Fonte: Elaboração própria

O Prémio *Access City* é destinado a cidades europeias com mais de 50.000 habitantes ou áreas urbanas compostas por duas ou mais cidades com uma população combinada de mais de 50.000 habitantes dentro dos países da União Europeia.

1.8.2. Exemplo de Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível

A boa prática pode ser considerada como uma forma eficaz e eficiente de alcançar um objetivo, ou seja, um sistema que permita alcançar melhores resultados com menor esforço (Costa, 2016). De acordo com o mesmo autor, os sistemas de análise e divulgação de todas as condições de acessibilidade presentes em locais de interesse turístico considerados boas práticas internacionais, variam de país para país devido às leis aplicáveis, ao mercado, à experiência adquirida, entre outros.

Relativamente às Boas Práticas Internacionais no âmbito do Turismo Acessível, foram enumeradas oito principais, nas quais se destacam seguidamente:

Quadro 2 - Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível

Designação	Administração	Localidade	Data de Início do projeto	Objetivo
National Accessible Scheme	Visit England	Inglaterra, Reino Unido	009	Aumentar o acesso e a qualidade da indústria turística no Reino Unido, fornecendo todas as informações
Disabled Go	Dr. Gregory Burke	Irlanda, Reino Unido	2000	Fornecer informações detalhadas de acesso on-line permitindo às pessoas com mobilidade reduzida, avaliarem por si mesmas se qualquer espaço responde às suas necessidades específicas
Label Tourisme & Handicap	Delegações Regionais de Turismo	França	2001	Incrementar uma oferta turística adaptada, possibilitando às pessoas com deficiência escolher viajar autonomamente, ou com família/amigos. Pretende também antecipar o cumprimento da legislação em vigor
TurAcess/ ibv	Instituto de Biomecânica de Valência	Espanha	2010	Transmitir informações aos gestores de turismo espanhol, sobre a situação

				da acessibilidade nas instalações turísticas
Access Unlimited	Access Unlimited – The Israeli Association for the Advancement of Accessibility	Israel	2010	Promover a acessibilidade aos equipamentos turísticos e recreativos, quer públicos e/ou privados em Israel, disponibilizando também informações às pessoas com deficiência
Visit Oslo	Visit Oslo	Oslo, Noruega	2004	Transmitir informações sobre a acessibilidade integrada com informações turísticas para pessoas com deficiência e incapacitadas
Europe for All	Eworx	Europa	2007	Fornecer informações através de conteúdos disponibilizados por operadores turísticos locais acerca da acessibilidade
Projeto Socorro Acessível	Prefeitura da Cidade de Socorro	Socorro, Brasil	2008	Tornar o município acessível às pessoas com deficiência, aumentando a segurança das atividades turísticas do local

Fonte: Adaptado do INR (2010)

Uma análise de boas práticas internacionais revela que os sistemas mais avançados partilham entre si traços distintos, como: possuir um âmbito de aplicação bem definido; não se limitarem a um tipo de espaço ou atividade; centrarem a sua análise nas condições reais; envolverem na sua gestão organizações representativas dos setores da deficiência e do turismo e, por último, aproveitarem o potencial da Internet para auxiliarem o estabelecimento a difundir a informação (Costa, 2016).

Capítulo 2 – Enquadramento metodológico

2.1. Enquadramento, Objetivos e Problematização

A investigação que está a ser desenvolvida na presente dissertação de Mestrado foca-se no segmento de mercado do Turismo Acessível, na qual se pretende entender se os profissionais de turismo, bem como as empresas turísticas em Vila do Conde e Póvoa de Varzim estão aptas para receber e dar resposta aos desafios atuais deste segmento de mercado. A pesquisa de referências bibliográficas sobre o tema investigado contribuiu para a elaboração do enquadramento teórico, por forma a fundamentar a pertinência do tema selecionado e aplicabilidade aos destinos visados.

Sendo o Turismo acessível um setor em constante mudança e que implica alguma atenção por parte das autoridades e dos profissionais, o presente estudo consiste em analisar se as empresas de Vila do Conde e Póvoa de Varzim possuem atividades e/ou serviços adaptados a pessoas com mobilidade reduzida, e compreender se existe uma noção clara da importância deste segmento e se estão sensibilizados e dispostos a investir no mesmo.

Face aos objetivos desta dissertação, a metodologia de investigação considerada mais adequada foi a qualitativa. As entrevistas são uma importante fonte de evidências, que com uma análise e interpretação adequada, resultam de uma investigação fiável e fundamentada (Silva & Russo, 2019). Desta forma, a metodologia de investigação do estudo é uma abordagem qualitativa, que inclui a realização de sete entrevistas a vários locais turísticos em Vila do Conde e Póvoa de Varzim. Considera-se que esta técnica é adequada e pertinente, tendo permitido compreender diversas perspetivas acerca do Turismo Acessível, nomeadamente a oferta turística presente nestas duas cidades, bem como a acessibilidade que as mesmas possuem.

2.2. Objetivos de Investigação

O objetivo geral desta investigação assenta em aprofundar o conhecimento do conceito do Turismo Acessível, tomando o caso de estudo das cidades de Vila do Conde

e Póvoa de Varzim, ao nível da oferta turística. Assim sendo, pretende-se compreender e avaliar a acessibilidade dos principais locais e espaços turísticos destas cidades, de modo a identificar oportunidades e desafios que se colocam para o desenvolvimento do Turismo Acessível.

Para atingir este objetivo geral e de forma a tornar esta investigação viável, procedeu-se a uma construção de objetivos específicos, tais como:

- Definir e caracterizar o tipo de visitante do segmento de Turismo Acessível;
- Explorar e compreender a acessibilidade turística nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim;
- Compreender se as empresas turísticas, bem como os profissionais de turismo, se encontram aptos para receber pessoas com mobilidade reduzida;
- Identificar as principais barreiras existentes que afetam a procura turística em Vila do Conde e Póvoa de Varzim.

Primeiramente, e de forma a dar cumprimento aos objetivos mencionados anteriormente, recorreu-se a uma extensa revisão de literatura, de modo a enquadrar o tema em estudo. Na revisão da literatura foram analisadas diversas temáticas que estão interligadas entre si, como deficiência e incapacidade, a acessibilidade, o turismo para pessoas com mobilidade reduzida, boas práticas de acessibilidade, e para tal recorreu-se a artigos científicos e consultas em websites específicos.

Quadro 3 - Objetivo Geral e Objetivos Específicos

Objetivo geral	➢ Compreender e avaliar a acessibilidade dos principais locais e espaços turísticos destas cidades, de modo a identificar oportunidades e desafios que se colocam para o desenvolvimento do Turismo Acessível.
Objetivos específicos	➢ Definir e caracterizar o tipo de visitante do segmento de Turismo Acessível; ➢ Compreender se as empresas turísticas, bem como os profissionais de turismo, se encontram aptos para receber pessoas com mobilidade reduzida; ➢ Identificar as principais barreiras existentes que afetam a procura turística em Vila do Conde e Póvoa de Varzim; ➢ Explorar e compreender a acessibilidade turística nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim.

Fonte: Elaboração Própria

2.3. Instrumento de Recolha de Informação

A entrevista é a técnica mais utilizada durante o processo de trabalho qualitativo empírico (Minayo & Costa, 2018). De acordo com os mesmos autores, existem três tipologias de entrevista individual, dependendo do estudo a que se remete: a entrevista fechada, na qual se envolve todo o levantamento de opiniões de um questionário plenamente estruturado, em que as respostas dos interlocutores estão condicionadas às perguntas elaboradas pelo investigador; a entrevista semiestruturada, que consiste na combinação de questões previamente elaboradas com perguntas abertas, na qual permite ao entrevistador um maior manuseamento sobre o que tenciona saber; e a entrevista aberta, que consiste num diálogo livre, mas delimitado pelos padrões do estudo.

Deste modo, a recolha de informação presente nesta investigação consiste numa entrevista semiestruturada com 18 questões de resposta aberta. As entrevistas estão integradas numa investigação sobre a acessibilidade nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim, cujo objetivo é determinar se, na atualidade, reúnem infraestruturas e *know-how* para assegurar o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida.

Pretende-se, também, interpretar os pontos de vista dos agentes de turismo sobre este segmento de mercado, bem como, conhecer os produtos e serviços oferecidos pela cidade, de forma a compreender se ambos são eficientes no desenvolvimento de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim.

Com o intuito de responder aos objetivos mencionados anteriormente, as questões formuladas para a realização da entrevista apresentam-se distribuídas conforme os objetivos específicos e com base na revisão da literatura elaborada, tal como se pode verificar no quadro seguinte.

Quadro 4 - Fundamentação Teórica do Guião da Entrevista

Questões da Entrevista	Fundamentação Teórica
Objetivo 1: Definir e caracterizar o tipo de visitante do segmento de Turismo Acessível	
1. Na sua perspetiva, que tipo de visitante engloba o segmento de turismo acessível?	Garcia et al. (2014): Campos et al. (2019) Carillo & Boujrouf (2020)
2. Como caracterizaria este segmento, relativamente ao seu destino? a. Faixa etária b. Nacionalidade c. Habilitações literárias d. Nível socioeconómico e. Tipologia de mobilidade reduzida f. Nível de satisfação com os serviços prestados/atividades disponibilizadas	Garcia et al. (2014): Campos et al. (2019) Carillo & Boujrouf (2020) Ferreira & Nunes (2021) Fontes (2016)
3. Os turistas com mobilidade reduzida representam um segmento de mercado interessante? Porquê?	Garcia et al. (2014): Campos et al. (2019) Carillo & Boujrouf (2020)
Objetivo 2: Compreender se as empresas turísticas, bem como os profissionais de turismo, se encontram aptos para receber pessoas com mobilidade reduzida	
4. As atividades e produtos turísticos disponibilizados consideram as pessoas com mobilidade reduzida?	Garcia et al. (2017); Righetto et al. (2018); Carrillo & Boujrouf (2020); Lopes (2015); Martins (2008); Associação Salvador (2017)
5. Dispõe de dados estatísticos sobre os números de turistas com mobilidade reduzida que visitam este local?	Garcia et al (2017);
6. Considera este local, um edifício adaptado às pessoas portadoras de deficiência? Se sim, quais são as atividades/serviços que estão adaptados e como? (No caso dos hotéis acrescentou-se as seguintes alíneas: a. Existência de elevadores b. Existência de rampas de acesso c. Lugares reservados para pessoas com mobilidade reduzida d. Caminho contínuo do estacionamento até ao hotel e. Entrada acessível f. Balcão de receção adaptado g. Mobiliário adaptado e ajustado à circulação no interior da unidade e do quarto h. Sinalização de emergência adequada i. Acesso aos comandos da TV e telefone j. Acesso e estadia de cães-guia k. Sinais visuais e/ou auditivos de direção l. Iluminação adaptada das zonas comuns m. Espaço de circulação exterior e interior	Carrillo & Boujrouf (2020); Garcia et al. (2017); Henriques (2015); Lopes (2015); Righetto et al. (2018);

n. Acessibilidade aos diversos e equipamentos e serviços da unidade hoteleira (espaços comuns e quarto) o. Serviço de quartos adaptado p. Sinalização/Identificação tátil das instalações da unidade hoteleira q. Casas de banho adaptadas (lavatório, bancada, cadeira de banho, barras de apoio, solo anti-deslizante/antiderrapante, acesso às alavancas das torneiras, alarmes, ...)	
7. Possuem de informação adequada sobre as atividades e serviços acessíveis em Vila do Conde/Póvoa de Varzim?	Righetto et al. (2018); Carrillo & Boujrouf (2020); Lopes (2015); Garcia et al. (2017);
8. Existem preocupações na formação dos vossos recursos humanos, perante este segmento do Turismo Acessível?	Garcia et al. (2017); Ferreira & Nunes (2021);
9. Existe algum colaborador com formação nesta área?	Garcia et al. (2017); Ferreira & Nunes (2021);
10. Dispõe de parcerias com as instituições de acolhimento de cidadãos com deficiência? Se sim, que entidades?	Carrillo & Boujrouf (2020); Garcia et al. (2017); Ferreira & Nunes (2021);
11. Na sua opinião, os profissionais de turismo estão preparados para atender pessoas com deficiência?	Carrillo & Boujrouf (2020); Garcia et al. (2017); Ferreira & Nunes (2021);
Objetivo 3: Identificar as principais barreiras existentes que afetam a procura turística em Vila do Conde e Póvoa de Varzim	
12. Quais são os principais tipos de barreiras que poderão afetar a visita a este local?	Vaz (2013); Teles (2014); Tabosa et al. (2013); Silva (2018); D. Silva & Marques (2018); Henriques (2015); Garcia et al. (2014); Garcia et al. (2017) Michopoulou e Buhalis (2013)
13. Ao longo do tempo, com a implementação de atividades e serviços acessíveis, ocorreu algum aumento nas visitas?	Lopes (2015); Lamônica et al. (2008); Carrillo & Bourjourf (2020); Garcia et al. (2014); Duch (2015); Silva (2018)
Objetivo 4: Explorar e compreender a acessibilidade turística nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim	
14. Quais são os meios de promoção adequados que poderão contribuir para uma maior procura turística associada a necessidades especiais?	Garcia et al. (2017); INR (2020); Garcia et al. (2014); Gonçalves et a. (2015); Tino (2018); Ferreira & Nunes (2021); ENAT (2021); Acessible Portugal (2021)

15. Existe algum programa de financiamento para empresas turísticas que pretendem orientar-se para este público-alvo?	Garcia et al. (2017); Righetto et al. (2018); Garcia et al. (2014);
16. Considera que as empresas em Vila do Conde/Póvoa de Varzim, se encontram aptas para receberem turistas com mobilidade reduzida? O que falta para se tornarem completamente acessíveis?	Campos et al. (2019); Calhoa (2017); Lopes (2015); Garcia et al. (2014) Ferreira & Nunes (2021); Carrillo & Bourjourf (2020)
17. Se a cidade de Vila do Conde/Póvoa de Varzim, investisse mais na acessibilidade, ocorreria um aumento da procura turística? Se sim, quais seriam os principais pontos turísticos destinatários deste investimento, e que medidas específicas seriam consideradas? a. Rampas de acesso a espaços públicos/recursos turísticos, Lugares reservados, mobiliário rebaixado, entradas acessíveis, sinais visuais e/ou auditivos, permissão de cães-guia, existência de identificação tátil, linguagem específica para turismo acessível, boa visibilidade dos conteúdos e da informação, linguagem gestual, informação em braille, imagens de relevo.... (outras sugestões?)	Henriques (2015); Carrillo & Bourjourf (2020); Duch (2015); Calhoa (2017); Lopes (2015) Shakira & Marcelo (2019); Sousa (2012); Marques (2016); Ferreira & Nunes (2021)
18. No futuro, pretendem investir em infraestruturas dirigidas a este segmento de mercado (acessibilidade física, diversidade de meios de informação, diversidade de produtos turísticos dirigidos a este público)?	Henriques (2015); Calhoa (2017); Lopes (2015); Carrillo & Bourjourf (2020); Duch (2015); Shakira & Marcelo (2019); Ferreira & Nunes (2021)

Fonte: Elaboração Própria

2.4. População, Amostra e Técnica de Amostragem

Para a realização das entrevistas foram selecionadas entidades (Quadro 5) que possam considerar o turismo acessível na sua oferta, lidando frequentemente com este público. Desta forma, destinam-se a recolher dados relativamente à oferta existente vocacionada para os turistas com mobilidade reduzida e que carecem de necessidades especiais.

A técnica de amostragem utilizada nesta investigação é a amostragem não probabilística e por conveniência, que consiste na escolha de pessoas que compartilhem características relacionadas com a questão de investigação, priorizando aqueles sujeitos que possuam informações e experiências que se deseja conhecer, de forma a aprofundar os dados para resolver a questão de investigação. Os participantes da amostra do estudo são *stakeholders* do destino. A escolha destes grupos deve-se sobretudo à sua relevância para o desenvolvimento do Turismo.

Quadro 5 - Entidades selecionadas para a realização das entrevistas

Pessoas Entrevistadas	Entidades
Entrevistado 1	Posto de Turismo de Vila do Conde
Entrevistado 2	Posto de Turismo da Póvoa de Varzim
Entrevistado 3	Nau Quinhentista (Vila do Conde)
Entrevistado 4	Hotel Axis Vermar (Póvoa de Varzim)
Entrevistado 5	Grande Hotel da Póvoa de Varzim
Entrevistado 6	Azurara Parque Aventura (Vila do Conde)
Entrevistado 7	Villa C Boutique Hotel (Vila do Conde)

Fonte: Elaboração Própria

No que diz respeito ao procedimento adotado das entrevistas, primeiramente foi estabelecido o contacto telefónico com população de estudo, tendo sido explicados os objetivos deste estudo e a sua finalidade. Desta forma, foi solicitado um agendamento das entrevistas e enviado o consentimento informado.

Neste estudo foi realizada uma saturação teórica que permite, a partir de um determinado momento, na execução das entrevistas, a inexistência de informações adicionais relativamente à análise e interpretação de dados das entrevistas anteriores, possibilitando a formação da amostra.

Capítulo 3 – Análise e Discussão dos Resultados

3.1. Análise e Tratamento das Entrevistas

A recolha dos dados primários foi concretizada com recurso à administração de entrevistas semiestruturadas.

Com a análise das entrevistas pretende-se conhecer qual a perceção e o comportamento que cada entidade possui face ao segmento de mercado do turismo acessível. A análise dos dados obtidos, segundo a administração de entrevistas aos agentes da oferta turística, será efetuada com o recurso a análise de conteúdo.

3.1.1. Importância do segmento do Turismo Acessível

a) Tipo de visitante que engloba o segmento do Turismo Acessível

Segundo Garcia et al. (2014) existem diferentes tipos de deficiência: motora, sensorial e intelectual. De acordo com os entrevistados, o tipo de visitante que predomina nestes destinos possui, maioritariamente, incapacidade motora. Relativamente ao entrevistado 3, é possível concluir que os visitantes com incapacidade motora predominam neste destino, em valores semelhantes aos visitantes com incapacidade invisual e auditiva. Contudo, na entrevista ao Posto de Turismo da Póvoa de Varzim, verificamos que não existe nenhum tipo de visitante associado a este segmento "*devido a registarem uma percentagem anual pouco significativa*".

b) Caracterização do segmento do Turismo Acessível nos destinos

Relativamente à caracterização dos visitantes deste segmento, podemos verificar que nos locais turísticos entrevistados prevalecem maioritariamente turistas com a faixa etária entre os 50-65 anos, à exceção do Azurara Parque Aventura, no qual usufruem do mesmo, turistas numa faixa etária entre os 15-30 anos, sendo considerados, assim, uma população incapacitada mais jovem. Na

entrevista a este parque, foi mencionado que a população condicionada que visita este local, são maioritariamente públicos vindo de escolas, com o objetivo de participarem nas atividades ao ar livre.

Para além das faixas etárias, tentamos procurar saber a nacionalidade, habilitações literárias, nível socioeconómico, tipologia de mobilidade reduzida, e o nível de satisfação dos serviços prestados/disponibilizados. Desta forma, averiguamos que, maioritariamente, os visitantes com mobilidade reduzida são portugueses com o ensino secundário e com um nível médio de vida. Tal como verificamos anteriormente, a tipologia de mobilidade reduzida que prevalece nestes destinos é a incapacidade motora. No que diz respeito ao nível de satisfação dos serviços prestados, verifica-se que os visitantes manifestam um nível médio/alto.

c) Importância do segmento do Turismo Acessível

No que se refere à importância do segmento do Turismo Acessível, todos os destinos entrevistados consideram este segmento importante, mesmo sendo um segmento pouco estudado, e com uma percentagem de visitas reduzida. Para além disso, foi referido que o segmento do Turismo Acessível é um segmento que tem que apresentar-se em constante desenvolvimento e mudança para que nada falhe. Os entrevistados demonstraram afeto por este segmento, e salientaram que é um segmento que deveria ser visto e respeitado por todos os *stakeholders* do setor.

Quadro 6 - O segmento do Turismo Acessível e a sua respetiva importância

Subcategorias	Evidências nas Entrevistas
Tipo de visitante que engloba o segmento de turismo Acessível	"Em termos do tipo de visitantes, são maioritariamente apenas com incapacidade física" (E1). "Não temos um tipo de visitante definido associado ao turismo acessível, devido a ser uma percentagem anual pouca significativa" (E2). "Visitantes com deficiência física, visual e auditiva." (E3) "Os turistas que nos visitam em maioria, são pessoas com incapacidade motora" (E4).

Caracterização do visitante	"Não tendo muitas pessoas que nos procuram nestas condicionantes, não obtemos muitas informações relevantes acerca delas. Mas na minha opinião é um segmento relevante" (E2) "Ensino secundário e com idade compreendida entre os 50-60 anos. Nível médio de satisfação" (E4) "População jovem, entre os 15-30 anos e com o ensino básico e secundário. Nível médio de satisfação" (E6). "Entre os 50-65 anos e com o ensino secundário concluído. Nível alto de satisfação."
Importância do Turismo Acessível	"Sim é um segmento de mercado importante porque permite atingir um segmento de público mais abrangente" (E1) "São pessoas que precisam e merecem o dobro da atenção, e têm que ser recebidos de forma especial. É um segmento que tem que estar em constante desenvolvimento para que nada falhe." (E3) "O turismo acessível é um segmento que deveria ser mais analisado e apreciado por todos. É um segmento de turismo com bastante importância." (E4) "Considero um segmento importante. Aliás eu tenho um familiar que é surdo, ou seja, sempre vi e vejo este tipo de turistas de forma diferente." (E6) "É um segmento deveras interessante. E, apesar dessas pessoas representarem uma taxa reduzida de estadia neste hotel, penso que este segmento de mercado deveria de ser mais estudado." (E5)

Fonte: Elaboração Própria

3.1.2. A acessibilidade dos destinos entrevistados perante o segmento do Turismo Acessível e as suas principais barreiras

a) A Acessibilidade e principais barreiras dos destinos entrevistados

Segundo Campos et al. (2019), pessoas com mobilidade reduzida apresentam necessidades especiais na sua deslocação. Diariamente, estas pessoas deparam-se com barreiras físicas e estruturais presentes na maioria das cidades, dificultando o fortalecimento do paradigma da inclusão social (Silva & Marques, 2018). Após a

realização das entrevistas, verificamos que, no geral, as atividades e os produtos turísticos em ambas as cidades não são completamente acessíveis. Existem serviços adaptados, mas nem todos os locais possuem essa vantagem. Desta forma, torna-se imprescindível que as cidades se adaptem com o intuito de atender a todas as necessidades dessa população (Campos et al., 2019).

Os locais de promoção turística entrevistados, como os postos de turismo de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim, são acessíveis na entrada principal, devido à existência de rampas de acesso (Figura 1 e 2). Contudo, poderá existir alguma dificuldade por parte dos turistas acondicionados, em manobrar-se ao longo da visita, visto que os espaços, apesar de serem largos, não são de fácil manobra (Figura 3 e 4). Ambos os postos de turismo não se encontram adaptados para turistas com incapacidade auditiva e invisual, visto que não dispõem de Braille, nem de sinalização auditiva/visual. Relativamente à formação dos profissionais destes postos de turismo, é possível observar que apenas no Posto de turismo da Póvoa de Varzim existe um profissional com formação em linguagem gestual. Pelo contrário, no Posto de Turismo de Vila do Conde, apesar das preocupações manifestadas, não existe nenhum profissional com qualquer formação relacionada com o turismo acessível. Estes dois locais turísticos salientaram que os produtos e serviços disponibilizados nas cidades são acessíveis, dando o exemplo da recente iniciativa das praias acessíveis na Póvoa de Varzim e dos eventos acessíveis criados em Vila do Conde, tendo sempre em consideração este tipo de público. Contudo, estas iniciativas não são aplicadas por toda a cidade.

Figura 1 - Rampa de acesso no Posto de Turismo de Vila do Conde

Fonte: Elaboração Própria

Figura 2 - Rampa de acesso no Posto de Turismo da Póvoa de Varzim

Fonte: Elaboração Própria

Figura 3 - Interior do Posto de Turismo de Vila do Conde

Fonte: Elaboração Própria

Figura 4 - Interior do Posto de Turismo da Póvoa de Varzim

Fonte: Elaboração Própria

De acordo com Vaz (2013), as barreiras são consideradas como obstáculos e/ou impedimentos que limitam ou impossibilitam o acesso a qualquer espaço, equipamento ou serviço. Assim sendo, as entidades entrevistadas do setor hoteleiro demonstraram que existe acessibilidade no acesso às mesmas. Os edifícios hoteleiros encontram-se parcialmente adaptados para receberem este tipo de turistas. Desta forma, os três hotéis salientaram a presença das rampas de acesso aos mesmos (Figura 5, 6 e 7), bem como a existência de quartos/serviços adaptados a turistas com mobilidade reduzida. Contudo, verificamos que não dispõem de condições para receberem turistas que pretendam realizar estadias com cães-guia, nem de sinalizações táteis para pessoas com deficiência visual. Em relação aos elevadores, às rampas de acesso aos serviços dos hotéis, aos balcões de receção, ao mobiliário dos quartos e à acessibilidade em geral, é possível concluir que todas as entidades evidenciam um acentuado grau de acessibilidade. Porém, observa-se a inexistência de Braille, bem como de profissionais capazes de receber e atender turistas com mobilidade reduzida, devido à falta de formação adaptada ao Turismo Acessível (neste caso, a linguagem gestual).

Figura 5 - Rampa de Acesso principal do Hotel Axis Vermar

Fonte: Elaboração Própria

Figura 6 - Entrada principal do Villa C Boutique Hotel

Fonte: Elaboração Própria

Figura 7 - Rampa de Acesso principal do Grande Hotel da Póvoa de Varzim

Fonte: Elaboração Própria

Após as entrevistas à Nau Quinhentista e ao Azurara Parque Aventura de Vila do Conde constatou-se que os destinos turísticos investigados na presente dissertação não

se encontram adaptados para receber turistas com mobilidade reduzida. Segundo Henriques (2015), um museu deve conter uma acessibilidade comunicacional, física e cognitiva para que nenhum visitante se sinta excluído, assegurando conforto e integração no mesmo. A Nau Quinhentista, sendo considerado um monumento histórico e turístico, apenas se encontra acessível na entrada principal devido à existência de uma rampa para esses turistas acederem à Nau (Figura 8). Após a subida da rampa, não existe qualquer tipo de manobra acessível, visto que a Nau é composta apenas por escadas (Figura 9). Para além disso, este local turístico não possui informações em Braille e, caso seja necessário, os turistas terão que se dirigir à Alfândega Régia (localizada mesmo em frente à Nau). Mesmo sendo a comunicação considerada como um processo integrado nos recursos turísticos que deve proporcionar uma aprendizagem rápida e segura e uma maior integração, os guias turísticos que dão a conhecer a Nau a todas as pessoas não possuem nenhuma formação no âmbito do segmento do Turismo Acessível. Para tal, os turistas terão que se deslocar, mais uma vez, à Alfândega Régia, caso necessitem de algum apoio extremo.

Figura 8 - Entrada principal da Nau Quinhentista

Fonte: Elaboração Própria

Figura 9 - Interior da Nau Quinhentista

Fonte: Elaboração Própria

O Azurara Parque Aventura apresenta, igualmente, acessibilidade na entrada principal que, apesar de ser uma rampa de acesso, a mesma é em paralelo, dificultando um pouco o acesso (Figura 10). Para pessoas com incapacidade motora e visual, este parque apenas consegue ofertar passeios e piqueniques, mas para pessoas com incapacidade auditiva conseguem ofertar todas as atividades existentes no parque, à exceção do arborismo por ser uma atividade que necessita de auriculares. Contudo, observa-se que a falta destes componentes acessíveis no Azurara Parque Aventura dize respeito à falta de interesse por parte da Câmara Municipal de Vila do Conde, devido a não colocarem como prioridade o seu melhoramento a este nível.

Figura 10 - Entrada principal do Azurara Parque Aventura

Fonte: Azurara Parque Aventura

A comunicação inerente ao ser humano é fundamental para as relações humanas se desenvolverem e para a manutenção do bem-estar e da aprendizagem (Ferreira & Nunes, 2021). Apesar de, na maioria das entidades entrevistadas, não existirem profissionais com formações direcionadas para o segmento de Turismo Acessível, conclui-se que existe bastante preocupação com este tema. Contudo, ainda não foram observadas oportunidades, criadas pelas entidades, para possibilitarem aos profissionais uma maior integração neste segmento. Desta forma, torna-se fundamental reconhecer as diversas formas de comunicação e linguagem, permitindo ao ser humano expressar-se e participar plenamente em tudo o que está ao seu alcance dentro da comunidade (Ferreira & Nunes, 2021).

No que diz respeito ao aumento das estadias/visitas dos locais turísticos, estes destinos não sofreram grandes alterações nem implementações de atividades e serviços acessíveis. Pelo contrário, o setor hoteleiro, desde que implementou serviços e quartos adaptados, verificou um maior interesse por parte dos turistas com mobilidade reduzida.

Tabota et al. (2013) afirmam que é essencial existir uma eliminação de barreiras arquitetónicas e uma disponibilidade de informação, comunicação e acesso físico, bem como a existência de equipamentos e programas adequados.

b) Dados estatísticos dos turistas com mobilidade reduzida que visitam estes destinos

Em relação aos dados estatísticos, todos os destinos afirmaram que não dispõem de dados relativos a este tipo de segmento, mas sim de dados estatísticos de visitas/estadias realizadas por turistas capacitados.

c) Parcerias com Instituições de acolhimento de cidadãos com deficiência

Os Postos de Turismo referiram que não usufruem de nenhuma parceria com instituições de acolhimento. Dentro do setor hoteleiro, apenas o Villa C Boutique Hotel dispõe de várias parcerias como o Movimento de Apoio ao Diminuído Intelectual (MADI), o Centro de Apoio e Reabilitação de pessoas com deficiência e a Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde. Já o Azurara Parque Aventura também salientou que tem parcerias com a Santa Casa da Misericórdia de Touguinha, pertencente a Vila do Conde.

d) Meios de promoção adequados para uma maior procura turística associada a necessidades especiais

A promoção do turismo acessível para todos envolve as autoridades públicas e as entidades privadas como agências de viagens, empresas de animação turística, gestores de atrações turísticas, de forma a obter uma melhor compreensão sobre este segmento e desenvolver também uma vantagem competitiva para os serviços de turismo que oferecem aos clientes nas regiões que atuam (Garcia et al., 2014). Deste modo, apostar em mais informações acessíveis sobre os produtos e serviços disponibilizados dentro das cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim foi um dos meios de promoção que os locais turísticos salientaram.

Os Websites permitem a todos os visitantes, independentemente de possuírem ou não qualquer limitação funcional, uma interação de forma simples e rápida, possibilitando usufruir de todos os recursos que são oferecidos (Gonçalves et al., 2015). Posto isto, as entidades entrevistadas referiram também que seria importante haver uma melhoria das redes sociais, no sentido de promoverem os acessos das cidades e atraírem mais turistas com mobilidade reduzida, de forma a integrá-los nesta sociedade. Para além disso, salientaram a importância de existir mais informações em todo o território da cidade, de forma a apoiar estes turistas nos seus percursos. Segundo a ENAT (2021), o website *Pantou* foi desenvolvido para facilitar os turistas com mobilidade reduzida e promover fornecedores de turismo acessível, bem como de lugares seguros e confortáveis. Assim sendo, este website seria um ótimo investimento e meio de promoção a aplicar nestas duas cidades.

No setor hoteleiro, as entidades consideram como principal meio de promoção os websites dos hotéis. Desta forma, seria importante aperfeiçoarem os meios digitais, de forma a promoverem os acessos acessíveis fora e dentro do hotel. Ou seja, promoverem os serviços e produtos disponibilizados dentro destes hotéis, bem como os acessos para chegarem até estes edifícios. Para além disso, referiram que também seria importante promoverem os sítios acessíveis ao redor do hotel, como por exemplo restaurantes, farmácias, rampas de acesso, entre outros.

Quadro 7 - A Acessibilidade dos destinos e suas principais barreiras

Subcategorias	Evidências nas Entrevistas
Acessibilidade dos destinos	"Os produtos turísticos disponibilizados são considerados acessíveis, quer a nível da rede de museus, quer nos eventos criados, onde são tidas em consideração os turistas com mobilidade reduzida." (E1) "Temos em frente a esta loja interativa uma praia acessível, para pessoas que têm características associadas a necessidades especiais. E para além desta praia, existe outra praia situada ao lado do café Náutico equipada e com condições para acolher este público" (E2) "Temos uma rampa bastante larga que faculta a entrada neste edifício. Temos uma porta que abre totalmente." (E2) "Dispomos de quartos acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida, bem como de elevadores acessíveis e espaços bem largos e iluminados para facilitar a manobra destas pessoas" (E4)

	"Considero um edifício adaptado e que reúne as condições necessárias para as pessoas com mobilidade reduzida disfrutarem da sua estadia, sem serem colocados à parte." (E5) "Mas para turistas com incapacidade auditiva, já conseguimos atender ás suas necessidades, mas não na totalidade. Podem realizar todas as atividades exceto o arborismo." (E6)
Principais Barreiras existentes nos destinos	"Os locais de atendimento turístico não estão propriamente formatados para os turistas com mobilidade reduzida pelas caraterísticas intrínsecas dos edifícios, existindo algumas barreiras, como por exemplo, escadas sem rampa de acesso." (E1) "Contudo, não temos de facto, a questão, para os invisuais. Não temos a leitura em Braille. Mas para as pessoas com incapacidades física, considero que seja um espaço adaptado totalmente." (E2) "Para pessoas com incapacidade física, não considero a Nau um local acessível. Temos a rampa principal, mas após a subida da mesma, os turistas com esse tipo de deficiência, não se conseguem manobrar por mais lado nenhum." (E3) "Podemos considerar a falta de guias turísticos formados nesse segmento, uma das barreiras. Também podemos considerar a falta de rampas de acesso aos diversos locais dentro da Nau. E por último, a inexistência de Braille. (E3) "Temos quartos adaptados para pessoas com deficiência, mas não dispomos de quartos adequados para cães-guia. Em questões de sinaléticas, apenas temos sinaléticas visuais." (E5) "Para turistas com cadeira de rodas, apenas conseguimos ofertar um passeio/piquenique pelo parque." (E6) "Penso que a falta de pessoas com formações para atender a pessoas com necessidades especiais, seja uma das barreiras. E também poderemos considerar a falta de informações em Braille por todo o hotel, outra barreira." (E7)
Dados Estatísticos de Turistas com mobilidade reduzida	"Dentro da nossa estatística, não consideramos essas pessoas nessa perspetiva, devido a ser um número insignificante. Se houvesse mais pessoas a visitar-nos com essas condições, obteríamos um maior peso na nossa estatística." (E2) "Não, as estatísticas incluem todos os turistas (com e sem mobilidade reduzida)." (E1)
Formação dos profissionais	"Sou formada em linguagem gestual" (E2) "Acrescento que existe uma guia turística na Alfândega direcionada para esse segmento, com formação em linguagem gestual" (E3) "Não dispomos de Braille, nem profissionais com certificação em nenhum curso de linguagem gestual." (E4) "Não somos formados em linguagem gestual." (E6)

	"Temos excelentes profissionais na área do Turismo. E penso que nos pontos turísticos da cidade, os profissionais têm capacidade para receber estes turistas e orientá-los para todo o tipo de serviços/atividades." (E5)
Parcerias com Instituições de acolhimento de cidadãos com deficiência	"Sim, temos. Santa casa da misericórdia Touginha que faz parte de vila do conde" (E6) "Sim. MADI, Centro de Apoio e Reabilitação de pessoas com deficiência, e Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde." (E7)
Meios de Promoção para uma maior oferta turística	"A existência de mais informação no nosso site sobre a acessibilidade deste hotel. Fornecer mais informações e fotografias desses acessos acessíveis presentes no Hotel." (E5) "Uma maior promoção das acessibilidades do Hotel, bem como dos acessos acessíveis para tal." (E7) "Mais informações ao longo da cidade." (E3) "Consulta nos meios digitais, como por exemplo site, com indicação de informação sobre a acessibilidade nos produtos ou serviços disponibilizados." (E1) "Um investimento no melhoramento da informação acerca da oferta turística, como os meios de transporte acessíveis, as atividades acessíveis ocorrentes nas praias, entre outros. Mais plataformas, mais folhetos, e mais redes sociais promocionais." (E2)

Fonte: Elaboração Própria

3.1.3. A Acessibilidade em Vila do Conde e na Póvoa de Varzim

a) A Acessibilidade nas empresas turísticas em Vila do Conde e na Póvoa de Varzim

Todos os destinos entrevistados consideram que as empresas turísticas acessíveis se encontram aptas para receber turistas com mobilidade reduzida. Contudo, algumas apresentam-se mais adequadas que outras, tornando assim imprescindível adaptá-las em termos de acessibilidade, proporcionando assim melhores condições para todos e uma maior rentabilização e crescimento da procura turística (Garcial et al, 2014). O Posto de Turismo de Vila do Conde mencionou o facto de inexistirem investimentos em infraestruturas de acesso e que esse ponto seria um aspeto a ter em conta para tornar as empresas cada vez mais acessíveis.

Para além deste ponto, as entidades entrevistadas salientaram que seria importante os locais turísticos possuírem um maior número de guias turísticos com formação especializada, apoiando assim a existência de mais formações direcionadas a este tipo

de público. Mencionaram também que o Braille, a existência de sinalética auditiva e visual, e as rampas de acesso acessíveis, seriam fundamentais dentro de todas as empresas turísticas das cidades, para evitar que os turistas com mobilidade reduzida sejam marginalizados.

b) Investimento na acessibilidade em Vila do Conde e na Póvoa de Varzim

No geral, e tal como referido anteriormente, os locais turísticos consideram as cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim acessíveis e de fácil circulação. Mas não por completo. Devido a ser um segmento de mercado em constante mudança e crescimento, a sua valorização deverá ser cada vez mais gradual.

Para proporcionarem um aumento na procura turística, os locais turísticos consideram necessário:

- Investir nas praias, tornando-as acessíveis;
- Investir em mais estacionamentos direcionados para este tipo de turistas;
- Colocarem mais rampas de acesso acessíveis nas entradas de todos os estabelecimentos turísticos;
- Retirar os contentores dos passeios, facilitando a manobra dos turistas;
- Investir num gabinete/posto de apoio em ambas as cidades, para servir de suporte a todo o tipo de deficiências que os turistas possam apresentar;
- Investir na acessibilidade da Nau Quinhentista, colocando mais rampas dentro deste local turístico, bem como formar os guias turísticos de forma a estes conseguirem atender os turistas com necessidades especiais – formações em linguagem gestual;
- Existência de informação em Braille e sinaléticas auditivas e visuais em todos os estabelecimentos turísticos e hoteleiros;
- Investir no Azurara Parque Aventura, adaptando ou tentando adaptar todas as atividades aos turistas com mobilidade reduzida;
- Investir nos meios digitais, de forma a promover as cidades e a acessibilidade existente nelas.

Quadro 8 - Investimentos principais para uma maior oferta turística

Subcategorias	Evidências nas Entrevistas
Acessibilidade das empresas turísticas	"O município de Vila do Conde já integra infraestruturas de acessibilidade. Algumas estarão mais aptas que outras." (E1) "Sim, as empresas são acessíveis. Penso que o que poderá tornar esta cidade mais acessível, é explorarem mais as praias e tornaram todas acessíveis e não apenas algumas." (E5) "Investir neste segmento de mercado é muito importante. Mesmo considerando uma cidade acessível, existe sempre algo que não seja adequado para recebê-los." (E7) "A própria cidade é uma cidade sem barreiras arquitetónicas, de fácil circulação, que eu já considero isto como produtos próprios de oferta turística. Não sendo, mas considero. Contudo, nos lugares de visita (quer museus, quer a fortaleza, ou até mesmo o mercado municipal) tentamos facultar ás pessoas que existem rampas, elevadores, de forma a obterem oportunidade de se integrarem." (E2)
Investimento na Acessibilidade em Vila do Conde e na Póvoa de Varzim	"Mais guias turísticos com formação especializada em Turismo Acessível." (E1) "O turismo acessível é um segmento que deveria de ser mais valorizado nesta cidade. Por essa razão, seria importante colocarem mais rampas de acesso em todos os locais, e investir em Braille e formações em linguagem gestual em todos os edifícios hoteleiros, e locais turísticos" (E4) "Penso que seria um bom investimento, se a cidade da Póvoa de Varzim, optasse por melhorar os acessos ás praias, bem como colocarem acessível todo o tipo de informações ao longo da mesma." (E5) "Mais uma vez repito que deveriam de existir rampas de acesso completamente acessíveis nas entradas dos locais turísticos. Deveriam de retirar os contentores nos passeios, bem como tapar todos os buracos existentes nos passeios, nos quais impedem estes turistas de se movimentarem. E por último, seria importante existir um gabinete/posto de apoio para todo o tipo de deficiência." (E6) "Existem poucos estacionamentos para pessoas com necessidades especiais, e neste caso se investissem nesse aspeto, talvez chamaria mais pessoas a esta cidade. Nem todos os sítios contém rampas de acesso, e este ponto seria outro que poderiam melhorar." (E7)
Investimentos futuros nos destinos, dirigidos	"Investimento nos meios digitais, como por exemplo site, com indicação de informação sobre a acessibilidade dos produtos ou serviços disponibilizados." (E1)

ao segmento do Turismo Acessível	"Primeiramente, considero importante salientar que a Nau seria um dos pontos turísticos que deveria ocorrer mudanças. Neste caso, colocarem mais rampas de acesso para uma melhor circulação dentro da Nau. Investirem em formações para os guias turísticos. Seria mais fácil e prático se tivesse uma formação, porque assim evitávamos de nos deslocar a alfândega para solicitar qualquer tipo de ajuda. Depois, penso que seria importante investirem nas acessibilidades das praias, e nas entradas dos estabelecimentos. Uns têm acessibilidade, mas nem todos." (E3) "A evolução da acessibilidade neste hotel, será um ponto a melhorar. E creio, que será o melhor para todos. Neste caso, investir em informações em Braille dentro do Hotel, seria um ponto positivo, visto é extremamente fundamental, mas infelizmente ainda não tivemos oportunidade para tal." (E5) "Neste hotel seria necessário investir em mais informações para pessoas com incapacidade invisual e auditiva, visto que temos condições para receber turistas com incapacidade física." (E7)

Fonte: Elaboração Própria

Todos os investimentos que vão de encontro às necessidades das pessoas, são melhorias dirigidas e necessidades diagnosticadas por todos. Se uma cidade pretende ser inclusiva, necessita de garantir a acessibilidade, quer a nível físico quer a nível digital, a todos os contextos de vida, reconhecendo as diversas formas de comunicação e linguagem, por forma a permitir ao ser humano expressar-se e participar plenamente em tudo o que está ao seu alcance dentro da comunidade (Ferreira & Nunes, 2021).

Capítulo 4 – Conclusão

Através da revisão de literatura relativa ao turismo acessível e da aplicação de uma metodologia que permitiu compilar informação relativa a agentes da oferta turística nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim, a construção de todo o conhecimento exposto ao longo destes quatro capítulos permitiu responder a todos os objetivos definidos.

Este último capítulo pretende apresentar as conclusões relativas aos objetivos estabelecidos e apresentar outros conteúdos que demonstrem importância para finalizar o estudo em causa. O processo de investigação origina dificuldades e limitações que impossibilitam responder a todas as questões que se pretende clarificar num determinado contexto ou temática. Nessa perspetiva, e no seguimento da delimitação das principais contribuições deste estudo, serão abordados os entraves encontrados ao longo da investigação.

Por último, serão mencionadas algumas sugestões para futuras investigações associadas à temática do turismo acessível, em especial no que diz respeito à oferta turística em destinos com características peculiares.

4.1. Contributo Prático do Trabalho

Nos dias de hoje, o turismo está presente no modo de vida de uma parte da sociedade, contendo um peso notório na economia de muitos países (UNWTO & Fundación ACS, 2014). Este tem vindo a assumir uma importância económica e social cada vez mais elevada, estando associado à criação de riqueza e promoção do desenvolvimento socioeconómico das regiões (Garcia et al., 2014). Neste sentido, o turismo deve ser encarado como um bem social à disposição de todos os cidadãos, sem exclusão de qualquer grupo de pessoas, independentemente das suas condições pessoais, económicas ou de qualquer outra natureza (Silva, 2017).

Nessa perspetiva, a presente dissertação visa aprofundar os conhecimentos relacionados com a temática do Turismo Acessível e analisar a oferta turística em Vila do

Conde e na Póvoa de Varzim, em termos de turismo acessível, por forma a averiguar e diagnosticar as condições necessárias para visita e permanência de turistas com mobilidade condicionada. O objetivo geral da investigação consiste em compreender e avaliar a acessibilidade dos principais locais e espaços turísticos destas duas cidades, de modo a identificar oportunidades e desafios que se colocam ao desenvolvimento do Turismo Acessível. Nessa abordagem, como objetivos específicos, o estudo pretende definir e caracterizar o tipo de visitante do segmento de Turismo Acessível; explorar e compreender a acessibilidade turística nas duas cidades; compreender se as empresas turísticas, bem como os profissionais de turismo, se encontram aptos para receber pessoas com mobilidade reduzida; e, por último, identificar as principais barreiras existentes que afetam a procura turística em Vila do Conde e Póvoa de Varzim.

De forma a alcançar os objetivos definidos, no desenvolvimento do estudo foi selecionada uma abordagem qualitativa, com aplicação de sete entrevistas a *stakeholders* de entidades do setor do turismo e da hotelaria, nas cidades de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim.

Esta investigação revela-se importante e pertinente pela discussão que inicia na perspetiva da gestão dos destinos, pois delimita as possíveis barreiras existentes ao nível das entidades, transmitindo-lhes linhas orientadoras a adotar no sentido de garantir uma oferta mais adequada a este segmento em particular.

4.2. Principais Conclusões

As conclusões finais de um estudo permitirão desenvolver apreciações acerca da acessibilidade na distribuição espacial em estudo e contribuir para o enriquecimento, quer do destino, quer daqueles que por alguma razão o procuram.

Reconhecer um destino turístico como sendo acessível implica que qualquer pessoa, independentemente da condição física, possa aceder à oferta existente, nomeadamente produtos e serviços, bem como infraestruturas sem barreiras, pois o Turismo é um direito de todos e para todos. Os serviços turísticos são um diferenciador de sucesso muito importante no que diz respeito a vantagens competitivas.

Em relação à composição da população em análise, constatou-se que os turistas envolvidos nas visitas às entidades são maioritariamente população com incapacidade motora e numa faixa etária compreendida entre os 50-65 anos.

Para além disso, os resultados desta análise demonstraram que as cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim ainda estão num processo de desenvolvimento, com vista a tornarem-se destinos acessíveis. A especialização de recursos humanos, sendo um fator bastante valorizado por aqueles que necessitam de cuidados especiais, determinou ser uma barreira evidente à participação em turismo por parte do segmento em estudo, à exceção do Posto de Turismo da Póvoa de Varzim que tem no seu quadro de colaboradores uma pessoa capaz de dar resposta a visitantes com incapacidade visual. Todas as outras entidades não possuem qualquer funcionário com formação específica na área do turismo acessível. Por outro lado, quando questionadas acerca da possibilidade de administrar ações de formação que colmatassem esta lacuna, verificou-se que existe um elevado interesse para tal, mas que ainda não houve oportunidade para se proceder a essa melhoria. Observou-se também que os postos de turismo não possuem, na sua política de prestação de informação, conteúdos que deem resposta às necessidades dos visitantes com mobilidade reduzida, por forma a assegurar uma experiência turística segura e ajustada às suas necessidades específicas. Embora na generalidade da oferta o espaço físico seja acessível, a informação prestada e a presença de pessoal com formação especializada são ainda lacunas presentes com necessidade de discussão e implementação a curto prazo.

A Hotelaria ainda se caracteriza pela existência de muitas barreiras físicas que dificultam o usufruto integral dos produtos turísticos vendidos. As políticas adotadas apenas visam o estipulado pela legislação e o cuidado em aplicar medidas adicionais não está ainda na agenda estratégica do setor na região. Relativamente às principais barreiras que impedem os turistas com mobilidade reduzida de usufruírem do destino turístico, verificou-se que a falta de civismo e conhecimento da sociedade, bem como a inexistência de formação especializada por parte dos profissionais, ainda constituem os principais problemas que impedem os turistas de visitarem estas cidades.

A disponibilidade de informação correta, precisa e atualizada é uma componente bastante importante para um visitante com mobilidade reduzida, quer aquando da

preparação de toda a viagem quer no momento em que se encontra no destino. Face a este tema, conclui-se, através dos dados recolhidos, que o conjunto de informação disponibilizada por parte das entidades entrevistadas não satisfaz totalmente as necessidades especiais das pessoas com mobilidade reduzida pela falta de atualização e/ou ausência de imagens relevantes que complementem a informação escrita.

Os objetivos específicos propostos foram atingidos. Foi dada a conhecer a importância crescente do segmento do mercado do turismo acessível para a indústria turística; demonstrou-se que a oferta turística das cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim ainda não está totalmente consciencializada e adaptada para receber as pessoas com necessidades especiais; identificaram-se as barreiras existentes no destino; verificou-se que as políticas adotadas não consideram ou valorizam este tipo de visitantes; e que a informação disponibilizada, bem como a formação dos diversos colaboradores, não se adequa na sua globalidade às necessidades do mercado-alvo.

4.3. Limitações do Estudo

Neste ponto pretende-se dar a conhecer as dificuldades e limitações sentidas na presente dissertação. Alguns aspetos importantes poderiam ter sido mais aprofundados.

Primeiramente, na revisão de literatura verifica-se que não foram abordados aprofundadamente os temas relacionados com a acessibilidade nos museus, devido à existência de poucos estudos pormenorizados sobre esta temática. Por consequência, esta primeira lacuna dificultou posteriormente a análise dos resultados obtidos na entrevista realizada à Nau Quinhentista - museu histórico de Vila do Conde.

Em seguida, observou-se alguma dificuldade na obtenção de estatísticas relativas às visitas dos turistas portadores de necessidades especiais. As entidades entrevistadas, não possuem dados estatísticos sobre este segmento.

Relativamente às entrevistas realizadas, uma das maiores limitações, deve-se ao facto de ter existido ausência de respostas por parte de alguns dos possíveis participantes. Contudo, apesar desta dificuldade, foi possível analisar, em termos globais, e na perspetiva da oferta, a capacidade destas duas cidades em receber turistas com mobilidade reduzida.

4.4. Recomendações para Estudos Futuros

O presente tópico destina-se às recomendações para futuras investigações dentro da mesma temática com enfoque na continuidade do presente estudo, na perspetiva de compreender outras perspetivas, em utilizar uma abordagem metodológica diferente, ou aplicar este estudo noutros destinos. Apesar da atual investigação contribuir para o estado da arte, a sua complementaridade com outros estudos, aplicados em destinos com características similares iria enaltecer ainda mais o conhecimento científico na área do turismo acessível.

Relativamente às entidades ligadas ao turismo, tornou-se um grande desafio conseguir realizar entrevistas com todas as desejadas, mesmo faltando outras entidades que seriam de grande importância para identificar a atual situação do turismo em Vila do Conde e Póvoa de Varzim. Posto isto, numa próxima investigação seria desejável a aplicação de entrevistas a uma maior diversidade de entidades ligadas à oferta turística, tais como as agências de viagem, restaurantes, transportes e municípios.

Seria ainda relevante compreender as principais dificuldades diagnosticadas pela procura, atendendo à sua especificidade e ambientes em contexto turístico em que circulam, e em relação aos quais assumem expetativas relativamente à sua experiência turística.

Adicionalmente, será determinante analisar com maior profundidade a relação entre os visitantes com deficiência e a população residente por forma a compreender e reforçar a assimilação da cultura da acessibilidade pela população, com influência na qualidade do acolhimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calhoa, V. (2017). *A Inclusão social de Jovens com deficiência e incapacidade: O centro de reabilitação Profissional como mediador?* (Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Leiria). Disponível a partir de https://iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/3003

Campos, A. P. da S., Duque, L. C. A., & Paiva, T. T. de. (2019). Acessibilidade Urbana: A realidade dos deficientes físicos na cidade de Juiz de Fora. Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019, 16(1), Article 1. https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/126

Carrillo, M., & Boujrouf, S. (2020). Turismo accessible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 18*, 57–81. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004

Costa, F. (2016). Turismo acessível: Boas práticas, desenvolvimento e desafios na Região do Algarve. Dissertação de Mestrado. Universidade do Algarve. http://omnia.grei.pt/OM06/OM06-2017-04-03.html

Domínguez, T., González, E., & Darcy, S. (2020). Accessibility of Tourism Websites: The Level of Countries' Commitment. *Universal Access in the Information Society* 19 (2): 331–46. https://doi.org/10.1007/s10209-019-00643-4.

Duch, T. (2015). Turismo Acessível: Um estudo de caso do Turismo de Aventura especial. https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4616.0802

Ferreira, N., & Nunes, C. (2021). Diversidades, Educação e Inclusão. Escola Superior de Educação. Instituto Politécnico de Lisboa. https://doi.org/10.34629/ipl/eselx/ebook.009

Fontes, F. (2016). Pessoas com deficiência em Portugal. Fundação Francisco Manuel Dos Santos.

Freire, M. (2009). Agentes da socialização do desporto adaptador: o caso português do basquetebol em cadeira de rodas. Coimbra. https://eg.uc.pt/bitstream/10316/13152/1/Monografia%20Marta%20Freire.pdf

Garcia, A., Mouta, C., André, N., & Candido, R. (2014). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade—Turismo Ativo. Turismo de Portugal, I.P.

Garcia, J., Virto, N., & López, F. (2017). La influencia de las páginas web de los museos en las intenciones de los usuarios. *ESIC Market*, *48*(157), Article 157. https://doi.org/10.7200/esicm.157.0482.4i

Gomes, T. M., Costa, K. N. F. M., Costa, T. F., Martins, K. P., & Dantas, T. R. A. (2017). Acessibilidade de pessoas com deficiência visual nos serviços de saúde [Health service accessibility for the visually impaired] [Accesibilidad para las personas con discapacidad visual en los servicios de salud]. *Revista Enfermagem UERJ, 25*(0), 11424. https://doi.org/10.12957/reuerj.2017.11424

Gonçalves, R., Pereira, J., Martins, J., Branco, F., & Peixoto, C. (2015). AcessWeb – Uma Perspetiva Sobre a Acessibilidade Web em Portugal. *Revista de Ciências da Computação, 10*, 21–36.

Henriques, R. (2015). *Os sentidos nos museus: acessibilidade para o público cego*. (Dissertação de mestrado. Instituto Universitário de Lisboa). Disponível a partir de file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Rita%20Henriques_pdf.pdf

INR. (2010). Em Turismo Acessível em Portugal—Lei, oportunidades económicas, informação Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/turismo_acessivel_em_portugal.pdf

Kastenholz, E., Eusébio, C., & Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability & Society*, *30*(8), 1259–1281. https://doi.org/10.1080/09687599.2015.1075868

Lamônica, D. A. C., Araújo-Filho, P., Simomelli, S. B. J., Caetano, V. L. S. B., Regina, M. R. R., & Regiani, D. M. (2008). Acessibilidade em ambiente universitário: Identificação de barreiras arquitetônicas no campus da USP de Bauru. *Revista Brasileira de Educação Especial, 14*(2), 177–188. https://doi.org/10.1590/S1413-65382008000200003

Lopes, V. (2015). A importância da Acessibilidade na Revitalização Urbana. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Arquitetura da Universidade Técnica de Lisboa.

Malhado, C. (2013). *A deficiência mental e o mundo laboral: Representações e vivências.* Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Bragança.

Marques, S. (2016). *Código Visual de língua gestual.* (Dissertação de Mestrado. Instituto de Arte, Design e Empresa). https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17658/1/projecto%20tese.pdf

Martins, P. (2008). *A inclusão pela arte: museus e públicos com deficiência visual.* (Dissertação de mestrado. Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal). Disponível a partir de 18070_ULFBA_Tes306.pdf

Martins, T. (2011). *A Letra e o Gesto—Estruturas Linguísticas em Língua Gestual Portuguesa e Língua Portuguesa* [Dissertação de Mestrado, Universidade

Lusófona de Humanidades e Tecnologias]. Disponível a partir de https://core.ac.uk/download/pdf/48583673.pdf

Mendes, B., & Paula, N. (2008). A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes. *Revista Turismo em Análise, 19*, 329. https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v19i2p329-343

Mesquita, S., & Carneiro, M. (2016). Accessibility of European museums to visitors with visual impairments. *Disability & Society, 31*, 1–16. https://doi.org/10.1080/09687599.2016.1167671

Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, *50*(5), 229–239. https://doi.org/10.1016/j.im.2013.04.001

Minayo, M., & Costa, A. (2018). Fundamentos Teóricos das Técnicas de Investigação Qualitativa. *Revista Lusófona de Educação, 40*(40), 139–153.

Neto, F. (2018). Acessibilidade e inclusão: As dificuldades dos portadores de deficiência no município de Codó - MA. http://rosario.ufma.br:8080/jspui/handle/123456789/2669

Oliveira, J. (2016). *A Língua Gestual Portuguesa como primeira língua da criança surda* (Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico de Leiria). https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/1945/1/TESE_Joana%2520Oliveira_Final.pdf

Righetto, G., Vitorino, E., & Torrado, E. (2018). Competência em informação no contexto da vulnerabilidade social: Conexões possíveis. *Informação & Sociedade: Estudos, 28*. https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2018v28n1.34735

Rosa, M., Pinto, P., & Assunção, H. (2020). An Evaluation of the Universal Accessibility of Bus Stop Environments by Senior Tourists. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, *15*(6), 835–840. https://doi.org/10.18280/ijsdp.150606

Rosado, A., & Moniz Pereira, L. (2017). Do empoderamento à Inclusão. Desporto com sentido - Manuais de Desporto Adaptado (2ª ed), pp. 66-72. Seixal: APCAS. ISBN 978-989-20-7795-6

Schwartzman, S. (2008). Exclusão e Inclusão Social. Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade.

Salvador, A. (2017). *Manual para Pessoas com Deficiência Motora* (2ª). https://www.associacaosalvador.com/xms/files/v1/Conhecimento/Manual-para-pessoas-com-deficiencia-motora-2017.pdf

Santos, A. C. S. (2014). *Inserção socioprofissional e empregabilidade da pessoa com deficiência: Contributos das ofertas de formação*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra. Disponível a partir de file:///C:/Users/Utilizador/Zotero/storage/VZWU8VJZ/Santos%20-%20Inser%C3%A7%C3%A3o%20socioprofissional%20e%20empregabilidade%20da%20pe.pdf

Shakira, M., & Marcelo, T. (2019). *El Sistema Braille como herramienta para el fortalecimento del Turismo Accesible en la Fábrica Imabura, Ciudade de Atuntaqui.* Dissertação de Mestrado, Facultad de Ciencias Administrativas y

Económicas. http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10427/2/02%20TUR%20157%20TRABAJO%20GRADO.pdf

Silva, C. (2017). *Turismo acessível—Estudo de caso da cidade de Coimbra*. Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico de Coimbra, Portugal. Disponível a partir de https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/19411

Silva, D., & Marques, C. (2018). Cidade Acessível: condição de possibilidade para o exercício da cidadania. *Revista de Direito Urbanístico, Cidade e Alteridade, 3*, 88. https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-989X/2017.v3i2.3761

Silva, J. S. S. (2018). Revisitando a Acessibilidade a partir do Modelo Social da Deficiência: Experiências na Educação Superior. *Revista Educação Especial, 31*(60), 197–214. https://doi.org/10.5902/1984686X23590

Silva, L., & Russo, R. (2019). Aplicação de entrevistas em pesquisa qualitativa. *Revista de Gestão e Projetos, 10*. https://doi.org/10.5585/GeP.v10i1.13285

Sousa, A. (2012). *Interpretação da Língua Gestual Portuguesa.* Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa. Disponível a partir de https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/9045/1/ulfc104427_tm_Ana_Paula_Sousa.pdf

Teles, P. (2014). Loures Acessível: Manual de Orientações Técnicas, Acessibilidade e Mobilidade. https://loures.bloco.org/sites/default/files/manual_tecnico_acessibilidade_e_mobilidade.pdf

Vaz, L. (2013). *Barreiras à Implementação da Acessibilidade*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto. Disponível a partir de https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/69643/2/26027.pdf

UNWTO & Fundación ACS. (2014). Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas (UNWTO). https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/accesible_aa_manual_turismo_accesible_omt_final.pdf

United Nations World Tourism Organization (2021). Accessibility and Inclusive Tourism Development in Nature Areas – Compendium of Best Practices, UNWTO, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/9789284422777

Websites

Acessible Portugal. (2021). *TUR4all—O projeto TUR4all*. https://www.tur4all.pt/pt/tur4all/o-projeto-tur4all Acedido em 28/04/2021

Azurara Parque Aventura (2021) https://www.azurara-parque-aventura.com/inicio. Acedido em 04/08/2021

ENAT - European Network for Accessible Tourism. (2021). Pantou. Pantou. https://pantou.org/about-pantou Acedido em 29/04/2021

INR-Instituto Nacional para a Reabilitação. (2020). Acessibilidades. https://www.inr.pt/resultados-de-pesquisa/-/journal_content/56/11309/361878?p_p_auth=067lE2Di Acedido em 27/03/2021

Turismo de Portugal. (2020). Prémio Access City. Prémio Acess City. http://business.turismodeportugal.pt/pt/crescer/Historias_Sucesso/Paginas/premio-access-city.aspx Acedido em 24/04/2021

ANEXOS

Anexo 1 – Estrutura da Entrevista

Objetivo 1: Definir e caracterizar o tipo de visitante do segmento de Turismo Acessível

1. Na sua perspetiva, que tipo de visitante engloba o segmento de turismo acessível?
2. Como caracterizaria este segmento, relativamente ao seu destino?

a. Faixa etária
b. Nacionalidade
c. Habilitações literárias
d. Nível socioeconómico
e. Tipologia de mobilidade reduzida
f. Nível de satisfação com os serviços prestados/atividades disponibilizadas

3. Os turistas com mobilidade reduzida representam um segmento de mercado interessante? Porquê?

Objetivo 2: Compreender se as empresas turísticas, bem como os profissionais de turismo, se encontram aptos para receber pessoas com mobilidade reduzida

4. As atividades e produtos turísticos disponibilizados consideram as pessoas com mobilidade reduzida?
5. Dispõe de dados estatísticos sobre os números de turistas com mobilidade reduzida que visitam este local?
6. Considera este local, um edifício adaptado às pessoas portadoras de deficiência? Se sim, quais são as atividades/serviços que estão adaptados e como?

No caso dos hotéis acrescentou-se as seguintes alíneas:

a. Existência de elevadores
b. Existência de rampas de acesso
c. Lugares reservados para pessoas com mobilidade reduzida
d. Caminho contínuo do estacionamento até ao hotel

e. Entrada acessível
f. Balcão de receção adaptado
g. Mobiliário adaptado e ajustado à circulação no interior da unidade e do quarto
h. Sinalização de emergência adequada
i. Acesso aos comandos da TV e telefone
j. Acesso e estadia de cães-guia
k. Sinais visuais e/ou auditivos de direção
l. Iluminação adaptada das zonas comuns
m. Espaço de circulação exterior e interior
n. Acessibilidade aos diversos e equipamentos e serviços da unidade hoteleira (espaços comuns e quarto)
o. Serviço de quartos adaptado
p. Sinalização/Identificação tátil das instalações da unidade hoteleira
q. Casas de banho adaptadas (lavatório, bancada, cadeira de banho, barras de apoio, solo anti deslizante/antiderrapante, acesso às alavancas das torneiras, alarmes, ...)

7. Possuem de informação adequada sobre as atividades e serviços acessíveis em Vila do Conde/Póvoa de Varzim?
8. Existem preocupações na formação dos vossos recursos humanos, perante este segmento do Turismo Acessível?
9. Existe algum colaborador com formação nesta área?
10. Dispõe de parcerias com as instituições de acolhimento de cidadãos com deficiência? Se sim, que entidades?
11. Na sua opinião, os profissionais de turismo estão preparados para atender pessoas com deficiência?

Objetivo 3: Identificar as principais barreiras existentes que afetam a procura turística em Vila do Conde e Póvoa de Varzim

12. Quais são os principais tipos de barreiras que poderão afetar a visita a este local?
13. Ao longo do tempo, com a implementação de atividades e serviços acessíveis, ocorreu algum aumento nas visitas?

Objetivo 4: Explorar e compreender a acessibilidade turística nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim

14. Quais são os meios de promoção adequados que poderão contribuir para uma maior procura turística associada a necessidades especiais?
15. Existe algum programa de financiamento para empresas turísticas que pretendem orientar-se para este público-alvo?
16. Considera que as empresas em Vila do Conde/Póvoa de Varzim, se encontram aptas para receberem turistas com mobilidade reduzida? O que falta para se tornarem completamente acessíveis?
17. Se a cidade de Vila do Conde/Póvoa de Varzim, investisse mais na acessibilidade, ocorreria um aumento da procura turística? Se sim, quais seriam os principais pontos turísticos destinatários deste investimento, e que medidas específicas seriam consideradas?

    a) Rampas de acesso a espaços públicos/recursos turísticos, Lugares reservados, mobiliário rebaixado, entradas acessíveis, sinais visuais e/ou auditivos, permissão de cães-guia, existência de identificação tátil, linguagem específica para turismo acessível, boa visibilidade dos conteúdos e da informação, linguagem gestual, informação em braille, imagens de relevo...

18. No futuro, pretendem investir em infraestruturas dirigidas a este segmento de mercado (acessibilidade física, diversidade de meios de informação, diversidade de produtos turísticos dirigidos a este público)?

Anexo 2 – Consentimento Informado

O presente estudo insere-se no âmbito de uma dissertação para obtenção de grau de Mestre em Gestão do Turismo, na Escola Superior de Hotelaria e Turismo.

As entrevistas estão integradas numa investigação sobre a acessibilidade nas cidades de Vila do Conde e Póvoa de Varzim, cujo objetivo é determinar se, na atualidade, reúnem infraestruturas e know-how para assegurar o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida. Destinam-se a recolher dados relativamente à oferta existente vocacionada para os turistas com mobilidade reduzida e que carecem de necessidades especiais.

Posto isto, solicita-se a sua participação nesta entrevista, respondendo assim a cada uma das questões, tentando aproximar-se o máximo possível, da realidade presente na entidade. A entrevista é composta por 18 perguntas e permanecerá em anonimato, sendo utilizada unicamente para fins académicos.

Declaro ter lido e compreendido este documento. Foi-me garantida a possibilidade de recusar participar neste estudo, sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que, de forma voluntaria, forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pelo(a) investigador(a).

Nome: _____

Assinatura: _____

Data: ___ / ___ / ____