

**Turismo Acessível: um mito urbano ou os
desígnios de uma sociedade distraída?
UM ESTUDO NA CIDADE DE BRAGA**

Maria Idalina da Costa Oliveira Caldas

Orientador

Professor Doutor: Bruno Miguel Barbosa de Sousa

Coorientador

Professor Doutor: Hugo Teotónio de Pinho Aluai

Gonçalves Sampaio

Dissertação apresentada
ao Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
para obtenção do Grau de Mestre em Gestão do Turismo

março, 2021

**Turismo Acessível: Um mito urbano ou os
desígnios de uma sociedade distraída?
UM ESTUDO NA CIDADE DE BRAGA**

Maria Idalina da Costa Oliveira Caldas

Orientador

Professor Doutor: Bruno Miguel Barbosa de Sousa

Coorientador

Professor Doutor: Hugo Teotónio de Pinho Aluai

Gonçalves Sampaio

Dissertação apresentada
ao Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
para obtenção do Grau de Mestre em Gestão do Turismo

março, 2021

Declaração

Nome: Maria Idalina da Costa Oliveira Caldas

Endereço eletrónico: idalina.caldas@hotmail.com

Título da Dissertação: Turismo Acessível: Um Mito Urbano ou os Desígnios de uma Sociedade Distraída?

Subtítulo da Dissertação: Um estudo na cidade de Braga

Orientador: Professor Doutor Bruno Miguel Barbosa de Sousa

Coorientador: Professor Doutor Hugo Teotónio de Pinho Aluai Gonçalves Sampaio

Ano de conclusão: 2021

Designação do Curso de Mestrado: Mestrado em Gestão do Turismo

Nos exemplares das Dissertações /Projetos/ Relatórios de Estágio de mestrado ou de outros trabalhos entregues para prestação de Provas Públicas, e dos quais é obrigatoriamente enviado exemplares para depósito legal, deve constar uma das seguintes declarações:

- É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO/TRABALHO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;
- É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTA DISSERTAÇÃO/TRABALHO (indicar, caso tal seja necessário, nº máximo de páginas, ilustrações, gráficos, etc.), APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;
- DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO EM VIGOR, NÃO É PERMITIDA A REPRODUÇÃO DE QUALQUER PARTE DESTA DISSERTAÇÃO/TRABALHO

Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, 01/03/2021

Assinatura: Maria Idalina da Costa Oliveira Caldas

Turismo Acessível: Um mito urbano ou os desígnios de uma sociedade distraída?

Um estudo na cidade de Braga

RESUMO

Em pleno século XXI é imperativo lutar por uma sociedade mais justa. A igualdade é um assunto discutido na sociedade, mas as pessoas com deficiência são muitas vezes esquecidas. A atividade turística está em constante evolução, por isso torna-se imprescindível que o Turismo Acessível garanta as condições de acesso e integre políticas equitativas.

A temática abordada neste estudo é o Turismo Acessível na cidade de Braga, com especial enfoque na pessoa com deficiência motora cuja limitação a confina a uma cadeira de rodas. Na perspetiva do Turismo Acessível pretende-se averiguar se certas atrações turísticas da Cidade de Braga proporcionam as devidas condições de acessibilidade a pessoas com deficiência motora. Intenta-se, ainda, realizar uma análise aos seus *websites* quanto aos padrões de acessibilidade recomendadas pela WCAG 2.0 para perceber como é que estas organizações usam o digital e contemplam indivíduos com necessidades especiais.

Com vista a alcançar os objetivos inicialmente propostos, este estudo fundamentou-se numa metodologia com enfoque qualitativo, concretizada através de três técnicas.

Para tal, realizaram-se entrevistas semiestruturadas a alguns *stakeholders* e foi entrevistado um grupo de foco com participantes que se deslocam em cadeira de rodas. O intuito era perceber de que forma ambas as partes percecionam a acessibilidade de Braga. Com recurso à ferramenta de análise *AccessMonitor*, efetuou-se ainda a análise à acessibilidade dos *websites* de certas atrações turísticas.

Com base nos resultados obtidos, conclui-se que tem havido esforços para tornar Braga mais acessível aos seus visitantes, mas ainda subsistem barreiras que impedem/dificultam que indivíduos com deficiência usufruam da mesma na íntegra. Tal reflete-se na dificuldade de acesso a algumas atrações turísticas e a transportes, a instalações sanitárias (ou falta delas), rampas desniveladas (ou falta delas), degraus ou mesmo inacessibilidade total e a informação. Embora os *websites* apresentem algumas condições de acessibilidade, conclui-se que ainda não são suficientes. As atrações analisadas não exploram convenientemente o potencial desta ferramenta no que concerne à população com determinados tipos de deficiência. Apesar das fragilidades identificadas e do trabalho ainda a realizar, a cidade de Braga é vista como um potencial destino turístico acessível.

Palavras-chave: atrações turísticas, deficiência motora, cadeira de rodas, acessibilidade *web*, destino turístico acessível.

Accessible tourism: A urban myth or the designs of a distracted society?

A study in the City of Braga

ABSTRACT

In the 21st century it is imperative to fight for a fairer society. Equality is a socially discussed topic, but people with disabilities are often forgotten. Tourism activity is constantly evolving, that is why it is essential for Accessible Tourism to guarantee accessibility conditions and integrated fair policies.

The theme approached in this research is Accessible Tourism in the city of Braga, specially focusing on people with motor disability, whose limitation confines them to a wheelchair. From the perspective of Accessible Tourism, it is intended to find out if certain tourist attractions from Braga provide the necessary conditions of accessibility for people with some kind of disability. It is also pretended to realize an analysis to their websites regarding the accessibility standards recommended by WCAG 2.0, in order to understand how these organizations use digital technologies, and if they are including people with special needs.

In order to achieve the proposed objectives, this work was based on a methodology with a qualitative focus materialized through the use of three techniques. To accomplish that, semi-structured interviews to some stakeholders and a semi-structured interview to a focus group with participants confined to a wheelchair were conducted, in order to understand how both parts perceive the accessibility at Braga. Using the *AccessMonitor* tool, the websites from some touristic attractions were also analysed.

Based on the obtained results, one can conclude that some efforts have been made to turn the city of Braga more accessible to its visitors. However, there are still numerous barriers which forecast or difficult people with disabilities from fully enjoying Braga as a non-barrier city. Such situation is reflected on the difficulty of access to some touristic attractions and transportation, the sanitary facilities (or lack of them), uneven ramps (or lack of them), presence of steps or even total inaccessibility, so as insufficient access to information. Although the websites present some accessibility conditions, one concluded that these are still not enough. The analysed attractions do not adequately explore the potential of this tool regarding to the population with certain types of disabilities. However, and despite the identified weaknesses and the work still to be done, the city of Braga is seen as a potential accessible tourist destination.

Keywords: tourist attractions, motor disability, wheelchair, web accessibility, accessible tourist destination.

Dedicatória

Dedicado a todas as pessoas com deficiência

A vida não passa de uma viagem rumo ao infinito e à sabedoria.

Cada um tem o seu caminho predestinado. Coube-me na sorte (ou falta dela) uma ponte que não parece segura.

Acusa sinais de decrepitude, tal como o meu corpo acusa mazelas e deficiências acumuladas ao longo deste percurso que é a existência.

Porém, acredito que, mesmo com tanta imperfeição, chegarei ao sol. Voarei com as aves que livremente se deslocam no céu.

O chão não é firme. Tantas vezes na vida fiquei sem chão.

Mas sempre consegui reerguer-me porque o sol brilhava longe, mas brilhava e chamava-me. Apesar da ponte poder ceder a qualquer momento, continuo, ora confiante, ora trémula, mas sonhadora em direção ao astro-rei.

O sonho comanda a vida como tão bem nos revelou António Gedeão.

E eu, tão frágil perante a imensidão da natureza, do cosmos e das leis que regem pedras e gente, confesso-vos que sonho alcançar tudo aquilo que me dizem não poder alcançar.

Confesso-vos a loucura de uma alma cativa que está prestes a libertar-se.

Voará e não se cansará até chegar ao limite do horizonte onde não mais haverá medo, onde não mais viverá no limbo.

Venham voar comigo e ser reis de um reino de Aquém e Além-dor.

Cândida Proença (participante do grupo de foco).

Agradecimentos

A conclusão da presente Dissertação de Mestrado em Gestão do Turismo é para mim motivo de orgulho. Demorou muito até ter a capacidade de olhar à minha volta e perceber que a minha oportunidade não se tinha perdido, mas antes, que alguém a tinha aproveitado, e desta forma, quis aproveitar a que alguém pensou ter perdido. A esta altura da minha vida, enveredar na aventura que é traçar um percurso académico requer tempo, motivação, empenho e persistência. Implica cair, levantar e voltar a tentar. O caminho do conhecimento é difícil, mas muito enriquecedor. O lema é nunca desistir e lutar por aquilo que me realiza e faz sorrir.

Mais uma etapa de crescimento pessoal cumprida, resultado de um intenso trabalho de pesquisa cuja realização não foi alheia à recetividade, disponibilidade e contributo encontrados, nos inúmeros contactos estabelecidos quer individual quer institucionalmente.

Neste contexto, quero agradecer a todas as pessoas que caminharam comigo e me apoiaram ao longo deste último ano.

Um miminho muito especial para o Rúben e para a Leandra que são as pessoas mais importantes da minha vida. Espero que este trabalho sirva de certa forma para vos inspirar e vos motivar a continuar. O conhecimento nunca é de mais e não é estático. Independentemente do que a vida vos reserve, em termos pessoais e profissionais, nunca desistam, aceitem e partam em busca de mais. Sem mágoas, sem rancores, procurem sempre ser pessoas melhores. Nunca esqueçam de olharem à vossa volta, para lá de vocês mesmos, e estenderem a mão aqueles que mais precisam, serão muito mais felizes.

Agradeço ao meu orientador Professor Doutor Bruno Miguel Barbosa de Sousa por me ter desafiado para a redação desta Dissertação. Agradeço a delicadeza, o sorriso amigo com que me recebeu, sobretudo nos momentos de menor ânimo. “A Idalina consegue”.

Manifesto a minha enorme gratidão ao meu orientador Professor Doutor Hugo Teotónio de Pinho Aluai Gonçalves Sampaio pelo apoio constante, pela partilha de conhecimento, pelo incentivo, pela paciência e disponibilidade, pelas críticas e correções tão pertinentes, não só no desenvolvimento desta Dissertação, mas também no decorrer do meu percurso académico. Mais do que um excelente profissional é um grande ser humano, um amigo para a vida. Sem a sua ajuda este trabalho não seria exequível.

Agradeço ao meu querido amigo Hugo Machado, a cumplicidade e a amizade que desenvolvemos no decorrer desta experiência. Juntos partilhamos desabafos, e inúmeras horas de *Stress*. Aprendemos, crescemos, evoluímos, complementamo-nos, fomos muitas vezes um só. Houve tempo para secar lágrimas, mas também para as gargalhadas que ficam para o resto da vida.

Agradeço à minha família, pois eu precisava deste passo para me sentir bem, espero que algum dia percebam.

Agradeço à minha querida Susana Marinho e ao To Zé Cerdeira por se terem cruzado no meu caminho e me fazerem sentir mais segura.

Agradeço à fantástica equipe do Posto de Turismo de Braga, pela excelente forma como me receberam e me trataram, fazendo-me ver que é possível ir mais além.

Agradeço à Diana Ferreira pela força e confiança que depositou em mim e pelo incentivo constante.

Agradeço a todas as pessoas com deficiência, às que apenas se cruzaram comigo, às que fizeram parte da minha vida, porque todos foram fonte de inspiração para este estudo.

Obrigada meu anjinho Simão, mesmo “do outro lado do caminho”, continuas a ser um menino tão especial, obrigada por me tornares uma pessoa mais sensível e atenta à “diferença” vou amar-te para o resto da vida meu Pipoquinha.

Um agradecimento às pessoas que aceitaram participar nas entrevistas.

O meu agradecimento aos participantes do grupo de foco que me deram a possibilidade de viver uma experiência muito emotiva, mas muito enriquecedora. Não há palavras que descrevam aquilo que senti no decorrer do grupo de foco, tive a oportunidade de privar com pessoas muito especiais, partilharam histórias que são ensinamentos para a vida.

Quero terminar onde tudo começou e agradecer a todo o pessoal docente e não docente do IPCA e da ESHT em especial, que contribuíram para o meu crescimento e me trataram sempre muito bem. Esta foi a minha segunda casa durante cinco anos, é onde eu me sinto feliz, onde eu me reencontro e onde eu posso sonhar...

Muito obrigada a todos, por tanto que me deram!!!!

Lista de Abreviaturas e/ou Siglas

ADOC – Associação de Ocupação Constante

APD – Associação Portuguesa de Deficientes

AS – Associação Salvador

CADI – Centro de Artes e Desporto Inclusivo

CE – Comissão Europeia

CEI – Contrato Emprego - Inserção

CMB – Câmara Municipal de Braga

CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia

DGPC – Direção Geral do Património Cultural

DRCN – Direção Regional de Cultura do Norte

EBD – *European Best Destinations*

ENAT – *European Network for Accessible Tourism*

ESHTC – Escola Superior de Hotelaria e Turismo

FED – Fórum Europeu da Deficiência

FMPD – Fórum Municipal das Pessoas com Deficiência

HTML– *HyperText Markup Language*

INE – Instituto Nacional de Estatística

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

IPCA – Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

MCEA – Manual do Conceito Europeu de Acessibilidade

MGDTA – Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis

ODDH – Observatório da Deficiência e Direitos Humanos

OMS – Organização Mundial de Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

PORDATA – Base de Dados Portugal Contemporâneo

SCB – Sporting Clube de Braga

UNESCO – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation*

W3C – *World Wide Web Consortium*

WCAG – *Web Content Accessibility Guidelines*

ÍNDICE

RESUMO	I
ABSTRACT	III
Dedicatória	V
Agradecimentos	VII
Lista de Abreviaturas e/ou Siglas	IX
1. Introdução	1
2. Enquadramento teórico	7
2.1 Turismo Acessível – enquadramento conceptual e holístico	7
2.2 Conceptualização da acessibilidade e inclusão	10
2.2.1 Acessibilidade	10
2.2.2 Inclusão.....	12
2.3 Barreiras, benefícios e autenticidade patrimonial	15
2.3.1 Barreiras	15
2.3.2 Benefícios	18
2.3.3 Autenticidade	20
2.4 Diferenças e semelhanças conceptuais entre deficiência e incapacidade	21
2.4.1 Deficiência	21
2.4.2 Incapacidade.....	28
2.5 Deficiência motora – vertente objetiva da investigação	29
2.6 Perspetiva numérica da deficiência em Portugal	31
2.7 Importância do <i>design</i> universal no contexto social e turístico	32
2.8 Acessibilidade na <i>WEB</i> - importância da comunicação digital para todos	35
2.9 Desenvolvimento de um destino Turístico Acessível	36
3. Caraterização da cidade de Braga	39
3.1 Contextualização	39
3.2 Caraterização sociodemográfica	39
3.3 Relevância do Turismo no município de Braga	41
3.4 Eventos e festividades.....	45
3.5 Portugal Melhor Destino Turístico Acessível do Mundo 2019	47
3.6 Cidades acessíveis pela Europa	49
3.7 Sinergia em Braga para o desenvolvimento da acessibilidade.....	50
3.8 Atrações turísticas na cidade de Braga.....	51
4. Metodologia	57
4.1 Pertinência da metodologia na investigação científica	57
4.2 Contextualização empírica e teórica da metodologia adotada	57
4.3 <i>Design</i> da investigação	58
5. Análise e discussão dos resultados	65
5.1 Entrevistas	65
5.2 Grupo de foco.....	96
5.3 <i>AcessMonitor</i>	118
6. Considerações finais	125

Referências Bibliográficas	131
Apêndices.....	145

Índice de Figuras

Figura 1 Elementos do Turismo Acessível.....	13
Figura 2 Ícones ilustrativos das quatro principais tipologias de limitação	28
Figura 3 Mapa do município de Braga	40

Índice de Tabelas

Tabela 1 Meio edificado acessível	12
Tabela 2 Turismo Inclusivo e outras denominações associadas.....	15
Tabela 3 Modelos, paradigmas e conceptualizações da deficiência	22
Tabela 4 Paradigmas conceptuais da deficiência: análise comparativa do Modelo Médico e do Modelo Social	24
Tabela 5 Necessidades/exigências dos turistas com deficiência	25
Tabela 6 Tipos de deficiência segundo Buhalis & Darcy (2011, p.34)	26
Tabela 7 Tipos de deficiência.....	27
Tabela 8 Dados estatísticos acerca da incapacidade ou deficiência em Portugal	31
Tabela 9 Princípios do <i>design</i> universal	34
Tabela 10 Dados demográficos do município de Braga	41
Tabela 11 Capacidade de alojamentos turísticos no município de Braga	42
Tabela 12 Receitas turísticas nos anos de 2001, 2009 e 2018 no município de Braga.....	42
Tabela 13 Dormidas no município de Braga nos anos de 2001 e 2018	42
Tabela 14 Estada média no município de Braga nos anos de 2001 e 2017	43
Tabela 15 Número de visitantes do Posto de Turismo de Braga de 2009 a 2019	44
Tabela 16 Visitantes do Posto de Turismo por nacionalidade	45
Tabela 17 Acontecimentos na cidade de Braga	46
Tabela 18 Ranking das classificações das cidades concorrentes EBD 2019	47
Tabela 19 Cidades reconhecidas com o Prémio Cidade Acessível	50
Tabela 20 Atrações turísticas na cidade de Braga	52
Tabela 21 Características sociodemográficas dos entrevistados.....	61
Tabela 22 Caraterização sociodemográfica dos participantes do grupo de foco	62
Tabela 23 Atrações turísticas mais emblemáticas de Braga	63
Tabela 24 Atrações turísticas da cidade de Braga sugeridas pelos entrevistados	74
Tabela 25 Frases ilustrativas acerca da caraterização do Turismo Acessível em Braga	76
Tabela 26 Frases ilustrativas acerca do grau de familiaridade com o termo design universal	78
Tabela 27 Cidades Modelo segundo os participantes	99
Tabela 28 Frases ilustrativas: adequação dos websites	102
Tabela 29 Atrações turísticas visitadas/não visitadas pelos participantes do grupo de foco	107
Tabela 30 Frases ilustrativas: adequação do atendimento	111
Tabela 31 Frases ilustrativas: preocupação social e política.....	114
Tabela 32 Frases ilustrativas: perceções acerca das acessibilidades na cidade de Braga	115
Tabela 33 Frases ilustrativas: visão acerca da cidade enquanto destino turístico acessível.....	116
Tabela 34 Frases ilustrativas: informação pertinente sobre a problemática abordada	117

Tabela 35 Índice de acessibilidade dos websites das atrações turísticas da cidade de Braga ...	119
Tabela 36 Resultados da avaliação do website do Santuário Bom Jesus do Monte	120
Tabela 37 Resultados da avaliação do website do Santuário de Nossa Senhora do Sameiro....	120
Tabela 38 Resultados da avaliação do website da Sé de Braga.....	121
Tabela 39 Resultados da avaliação do website do Theatro Circo.....	121

“Lutar pelos direitos dos deficientes é uma forma de superar as nossas próprias deficiências”

John F. Kennedy

1. Introdução

No presente capítulo é abordado, de uma forma geral, o tema desta Dissertação, expondo as motivações da sua escolha, o seu enquadramento e a relevância do mesmo para o Turismo, bem como os objetivos que se pretendem alcançar. É ainda esclarecida de forma sucinta a metodologia adotada para esta investigação e, por último a sua estrutura.

Este estudo surge no âmbito do Mestrado em Gestão do Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo (ESHT) do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA), com vista à obtenção do grau de Mestre sob o título *“Turismo Acessível: Um mito urbano ou os desígnios de uma sociedade “distraída”? Um estudo na cidade de Braga.*

A temática abordada é o Turismo Acessível na cidade de Braga, com especial enfoque na pessoa com deficiência motora cuja limitação a confina a uma cadeira de rodas. Os indivíduos integrados neste estudo serão apelidados de pessoas em cadeira de rodas sem, contudo, não excluir expressões equivalentes, designadamente: pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com deficiência motora ou mesmo pessoas com necessidades especiais.

A atividade turística é vista como uma componente imprescindível para potenciar o desenvolvimento de imensos lugares, cidades e países, pois possibilita melhorias em termos económicos, sociais, culturais e ambientais. Acresce, ainda, a mais-valia de proporcionar experiências singulares quer aos visitantes, quer à população local e o fomento à interação de diferentes vivências e culturas (Abreu, 2017).

O município de Braga foi a área geográfica de estudo escolhida, pelo facto de ser a área de residência da investigadora. A cidade revela ser um destino turístico na moda. Para tal, muito contribui a riqueza do seu património edificado, religioso, arqueológico e diversos espaços culturais. Junta-se ainda a característica hospitalidade minhota, as festas tradicionais, as inúmeras atividades culturais, a riqueza gastronómica, entre outros. Vários outros fatores revelam ser um contributo para o desenvolvimento da atividade turística local, tal como a aposta, quer a nível nacional quer internacional, na marca Braga. Esta aposta tem passado pela promoção através da participação em feiras e outros eventos de cariz turístico nacionais e internacionais, pela publicação de artigos em diversos órgãos de comunicação social, pela colaboração com outras entidades oficiais de Turismo e pela realização de grandes eventos capazes de atrair turistas do mundo inteiro (CMB, 2020). De referir, ainda, que, em 2019, a distinção de Braga como Segundo Melhor Destino Europeu e a classificação do Bom Jesus como Património Mundial da *United Nations Educational Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) ajudaram ao aumento da divulgação do destino, aos níveis interno e externo, e para o conseqüente crescimento do número de visitantes em Braga, que se tem registado nos últimos anos.

O interesse pelo tema em estudo (Turismo Acessível) revela não ser de cariz meramente académico, uma vez que a autora nutre pelo mesmo especial respeito, carinho e sensibilidade.

Neste sentido, o presente estudo revela-se uma boa oportunidade para poder perceber uma realidade que paira numa sociedade conhecedora (ou não) desta problemática: o acesso condicionado por questões de mobilidade.

O Turismo Acessível refere-se a um processo complexo e o seu principal objetivo é que todas as pessoas, independentemente da sua situação e possibilidades, possam aceder a todos os serviços turísticos, em todos os destinos turísticos (Darcy & Dickson, 2009). Aliado à vertente do Turismo Sénior, revela imensas potencialidades ainda que o seu mercado venha sendo largamente desconsiderado ao longo dos anos pela própria indústria turística. Em 2008 este mercado contava com mais de 650 milhões de pessoas em todo o mundo e estima-se que, até o final de 2020, atinja aproximadamente 1,2 mil milhões de pessoas (Luiza, 2010). Verifica-se, também, uma significativa redução da mortalidade e fertilidade sendo possível observar-se uma notável transformação da pirâmide populacional. O cenário europeu aponta para uma situação em que no ano de 2025 a maioria da população seja composta pelo grupo de pessoas entre os 40 e 60 anos (Alén, Domínguez, & Losada, 2012). De acordo com Patterson (2006, p. 214) a Organização Mundial de Turismo (OMT) estima que, até 2050, a população com 60 anos ou mais traduza mais de 2 mil milhões de viagens internacionais em comparação com os 593 milhões registados em 1999.

O Turismo Acessível e o envelhecimento populacional mostram ser um fenómeno sociodemográfico cada vez mais manifesto e em franco crescimento. Como tal, é imprescindível que a indústria turística comece a considerar o potencial deste mercado, dedicando-se ao estudo e perceção das necessidades e expectativas da população com necessidades especiais. Segundo Yau, McKercher e Packer (2004) viver com uma deficiência acarreta desafios, mas também possibilita a vivência de experiências únicas. O Turismo apresenta-se como sendo um dos setores no qual muitas pessoas com mobilidade reduzida pretendem participar, uma vez que requer uma colaboração adaptada das capacidades físicas, mentais e sociais, que são frequentemente afetadas ou comprometidas por uma deficiência. Torna-se premente organizar os recursos turísticos, direta ou indiretamente, aptos para lidar com pessoas com necessidades especiais e, para isso, é imperativo estudar este problema, assim como, tratar de incutir nas entidades turísticas oficiais uma atenção redobrada. No Turismo Acessível, a disponibilidade de profissionais, que entendem as necessidades especiais das pessoas com deficiência, é um requisito essencial. A competência dos funcionários melhora muito o nível de serviços e o aumento da satisfação dos hóspedes que por sua vez, também contribuem para um maior rendimento financeiro (Hsu & Powers, 2002). Melhorar a acessibilidade das instalações, transportes, atrações e destinos,

em geral, exige a colaboração de uma ampla gama de *stakeholders*, incluindo arquitetos, *designers*, economistas, assembleias locais, legisladores, viajantes com deficiência, historiadores, especialistas em património cultural, entre outros. A colaboração dos *stakeholders* é um fator essencial para o desenvolvimento de soluções turísticas acessíveis, reconhecendo o valor do mercado e capitalizando-o. Portanto, é necessária uma abordagem colaborativa para reconhecer a natureza complementar dos diferentes paradigmas, bem como reformular e transformar o futuro do Turismo Acessível, influenciando a indústria do Turismo (Michopoulou, Darcy, Ambrose, & Buhalis, 2015).

Na linha de vários autores, constata-se uma evolução do Turismo e especificamente, do Turismo Acessível (Darcy & Dickson, 2009; Luiza, 2010; Michopoulou *et al.*, 2015; Yau *et al.*, 2004). Por conseguinte, considera-se que existe um interesse crescente pelo mesmo no setor, sendo natural a pertinência do objeto de estudo aqui abordado.

Objetivos e questão de investigação

Atendendo ao fundamento teórico apresentado anteriormente, a questão de fundo que norteará a pesquisa será a de tentar obter resposta à questão: “*A cidade de Braga está preparada para o Turismo Acessível?*”, quer no que respeita à mobilidade física quer do ponto de vista digital.

Na perspetiva do Turismo Acessível, pretende-se averiguar se certas atrações turísticas da cidade de Braga - através das diversas vertentes do seu património cultural e os seus respetivos *websites* - proporcionam as devidas condições de acessibilidade a pessoas com deficiência motora.

Baseado em diferentes perspetivas nomeadamente institucional, empresarial e individual, procurou-se desenvolver uma abordagem que não se limitasse a obter a visão dos *stakeholders* com plena mobilidade (entrevistas), mas igualmente que reflita a daquelas pessoas que são forçadas a deslocar-se em cadeira de rodas (grupo de foco).

Com base nestes pressupostos e tendo em conta as razões anteriormente apresentadas, estabeleceram-se os seguintes propósitos:

objetivo geral:

- analisar as perceções dos *stakeholders* e dos indivíduos em cadeira de rodas no que respeita às condições de acessibilidade na cidade de Braga.

objetivos específicos

- analisar as perceções dos *stakeholders* e dos indivíduos em cadeira de rodas quanto às condições de acessibilidade a monumentos emblemáticos, aos transportes e aos Postos de Turismo da cidade de Braga;

- avaliar o grau de acessibilidade e de conformidade dos *websites* das principais atrações turísticas de acordo com as normas WCAG 2.0 recorrendo à ferramenta de análise *AccesssMonitor*;
- compreender qual o papel a desempenhar/ desempenhado pelos *stakeholders* na criação de Braga enquanto um destino turístico acessível;
- identificar eventuais medidas a serem adotadas para apoiar a pessoa com deficiência motora na atividade turística na cidade de Braga;

Abordagem metodológica

Como mencionado anteriormente, esta investigação incide sobre a cidade de Braga como potencial destino turístico acessível, baseada numa análise que considera as perceções dos *stakeholders* e de pessoas em cadeira de rodas.

Neste seguimento, o trabalho apresenta um modelo de investigação no qual se destacam as seguintes fases: (1) enquadramento teórico, que aborda os conceitos fundamentais ao tema sujeito a estudo; (2) recolha e análise de dados secundários apresentando a caracterização relativa à cidade de Braga; (3) recolha de dados primários baseada em (3.1) entrevistas semiestruturadas e (3.2) consulta de um grupo de foco; (4) análise da acessibilidade de um conjunto de *websites*, utilizando uma ferramenta digital *AccessMonitor*; (5) tratamento e análise de resultados, produto consequente da realização das entrevistas, do grupo de foco e da análise de um conjunto de *websites*, confrontados com os conceitos teóricos previamente abordados; (6) conclusões e sugestões apresentadas para melhorar as condições de acessibilidade na cidade de Braga, principais contributos do estudo, suas limitações e possibilidades de investigação futuras.

Estrutura da Dissertação

Com vista a responder à questão colocada inicialmente e a alcançar os objetivos propostos, tornou-se necessário elaborar uma estrutura adequada à investigação. Deste modo, este trabalho contempla seis capítulos.

O primeiro foi destinado à introdução, onde é abordado de uma forma geral o seu tema, expondo as motivações da escolha, o enquadramento e a relevância do mesmo para o Turismo, bem como os objetivos que se pretendem alcançar. É, ainda, esclarecida de forma sucinta a abordagem metodológica adotada para esta investigação. Por último apresenta-se a estrutura do trabalho.

O segundo capítulo é dedicado ao enquadramento teórico, que engloba os conceitos fundamentais ao tema em estudo.

No terceiro capítulo apresenta-se a cidade de Braga, que é a área de estudo, onde se expõe a sua caracterização sociodemográfica, a evolução do Turismo, os eventos, festividades e principais acontecimentos da cidade.

A metodologia de investigação é exposta no quarto capítulo, onde são apresentados os conceitos teóricos e a importância da metodologia adotada. É explicado a escolha do método qualitativo para este estudo, bem como a forma de recolha e tratamento dos dados. Inicialmente, esta inclui a recolha dos dados através de entrevistas semiestruturadas a participantes com conhecimentos acerca da cidade de Braga e que exercem um papel relevante no contexto profissional em que se inserem. De seguida, a recolha dos dados recorreu a um grupo de foco, cujos participantes conhecem a cidade de Braga e, detêm deficiência motora, deslocando-se em cadeira de rodas. Por último, a análise de um conjunto de *websites* das atrações turísticas em estudo.

O quinto capítulo explana a análise e discussão dos resultados obtidos com base na metodologia anteriormente explicada. Os resultados expostos e discutidos vão sendo correlacionados com a revisão de literatura, de forma a contribuir para o melhor entendimento da temática sujeita a estudo.

No sexto capítulo são apresentadas as principais conclusões desta investigação, incluindo as sugestões de melhoria das condições de acessibilidade, os principais contributos do estudo, e, ainda, as suas limitações e propostas para investigações futuras.

Após os seis capítulos que integram este trabalho, apresentam-se as referências bibliográficas consultadas e citadas e um conjunto de apêndices. Destes constam o guião das entrevistas, o guião do grupo de foco, os emails enviados e o consentimento para a utilização dos resultados das entrevistas e do grupo de foco para efeito deste estudo.

“Transportai um punhado de terra todos os dias e fareis uma montanha”.

Confúcio

2. Enquadramento teórico

Neste capítulo são abordados alguns conceitos pertencentes à temática estudada e a forma como estes se articulam com a argumentação teórica da pesquisa efetuada.

2.1 Turismo Acessível – enquadramento conceptual e holístico

Segundo Smith (1987), a concetualização do Turismo Acessível é essencial para o futuro, pois permite refletir sobre todas as dimensões e multidisciplinaridade. O estudo do Turismo e da deficiência é um fenómeno relativamente recente, com o primeiro exame detalhado proveniente da literatura sobre as restrições de lazer. De acordo com Zsarnoczky (2018), o Turismo Acessível é um segmento de mercado de extrema versatilidade derivado de uma procura multifacetada. Em Itália foi realizado um estudo para investigar o estado da implementação do Turismo Acessível onde foram analisadas as limitações/oportunidades nas vertentes da oferta/procura. A análise mostrou que as pessoas com deficiência representam ser um segmento turístico muito significativo e com um potencial em constante crescimento (Agovino, Casaccia, Garofalo, & Marchesano, 2017).

Alles (2009), considera que o Turismo Acessível e o Turismo para Todos são diferentes. Para a autora o primeiro é visto como uma atividade mais focada na eliminação de barreiras físicas, enquanto que, o Turismo para todos, baseia-se no conceito de *Design Universal*, percebido como o desenho de produtos e serviços com o intuito de atender com maior abrangência as pessoas, sem carecimento de adaptações nem desenhos personalizados. O Turismo para Todos não se refere apenas ao acesso das pessoas com deficiência, mas igualmente à conceção de ambientes gerados em termos universais que permitem auxiliar pessoas com incapacidades, bem como promover um ambiente mais seguro para os funcionários trabalharem (OMT, 2013). Para Saraiva (2017), a literatura da especialidade menciona diferentes designações associadas a este segmento: “Turismo para Todos”, “Turismo Inclusivo” ou “Turismo Acessível” representam uma mesma realidade. Enquanto denominador comum entre estas designações figura a igualdade de acesso ao Turismo para todas as pessoas (Alves, Sousa, & Machado, 2020).

Assim, o Turismo Acessível baseia-se na defesa dos direitos das pessoas com deficiência que apreciam o gozo de férias e Turismo, o que exige a remoção de barreiras que o impeçam (Pagan, 2012). Contudo, não descarta os benefícios de maior sustentabilidade a diversos outros níveis (Roseta *et al.*, 2020). Os dados da Organização Mundial da Saúde (OMS) apontam para que cerca de 15% da população mundial seja portadora de um tipo de deficiência, associando muito este facto ao seu envelhecimento. Até 2050 estima-se que a população com mais de 60 anos passe de 11% para 22%. Assim, os idosos e as pessoas

com deficiência, beneficiários diretos do Turismo Acessível, corresponderão quase a um quinto da população mundial. Indiretamente, mulheres grávidas, pessoas obesas ou com incapacidades temporárias e famílias com crianças pequenas beneficiam igualmente da acessibilidade melhorada (Darcy, Cameron, & Pegg, 2010; Soares & Breda, 2014; OMS, 2015).

À complexidade relativa à procura do Turismo Acessível segundo Zsarnoczky (2018), podem ainda ser acrescentados diferentes grupos de pessoas mais velhas, famílias monoparentais, para-atletas e pessoas que preferem o Turismo em segurança. O Turismo Acessível é considerado uma segmentação que permite às pessoas com exigências de acesso (mobilidade, visão, audição, cognição) atuar de forma independente, com equidade e dignidade. Para tal, é essencial que o sector disponibilize produtos, serviços e ambientes turísticos universalmente projetados, que sejam idealizados para as mesmas (Alles, 2009; Buhalis & Darcy, 2011).

Para Devile (2009), abordar o “Turismo para Todos” ou “Turismo Acessível” implica perceber que qualquer pessoa pode usufruir de equipamentos e serviços turísticos, e que estes devem estar acessíveis de acordo com as suas preferências e necessidades, nunca descurando as suas limitações. Já para Soares e Breda (2014), a evolução levada a cabo no sector desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos, emitida pela Organização das Nações Unidas em 1948, permite que indivíduos com mobilidade reduzida vissem os seus direitos defendidos e reconhecidos. Assim sendo, o Turismo enquanto atividade propulsora do bem-estar humano, foi declarado como um direito respeitante a todos os cidadãos, estimulando a integração das pessoas com mobilidade reduzida no sistema turístico global.

Sendo o Turismo Acessível considerado um segmento, segundo Zsarnoczky (2018) todos os *stakeholders* possuem um nível de expectativas elevadas. Por conseguinte, cabe aos *designers*, gestores e investidores do setor terem a capacidade de atender às necessidades de consumidores pró-ativos, quer nos destinos já existentes quer nos vindouros. Assim nasce um novo conceito, cujas características autorizam a inclusão de todos os indivíduos que, a dada altura ou até mesmo em toda a sua vida, carecem de algum tipo suplementar de apoio que lhes permita a prática da atividade turística. O Turismo Acessível, lutando pela inclusão de todos, está intrinsecamente ligado a uma estrutura legal criada para a deficiência. Como tal, vários autores solicitaram a colaboração de *stakeholders* para o seu desenvolvimento (Darcy, 2011; Gillovic & McIntosh, 2015; Michopoulou *et al.*, 2015).

O Turismo, em geral, e o Turismo Acessível, em particular, corporizam uma indústria altamente fragmentada que depende de vários componentes. Sustentar o seu sucesso requer a participação das partes interessadas (Michopoulou & Buhalis, 2011). O seu desenvolvimento seria difícil de atingir sem o envolvimento holístico, também, das pessoas com deficiência, cuja participação é essencial. É necessário um pensamento cuidadoso e uma

abordagem que reconheça as complexidades inerentes às pessoas com deficiência enquanto parte integrante do desenvolvimento do Turismo Acessível (Nyanjom, Boxall, & Slaven, 2018). A partir de uma investigação da literatura e pesquisa empírica, surgiu a seguinte definição relativamente ao Turismo Acessível: “ma forma de Turismo que envolve processos colaborativos entre partes interessadas que permitem às pessoas com requisitos de acesso, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas funcionar de forma independente com equidade e dignidade através da entrega de produtos, serviços, serviços turísticos e ambientes concebidos através do *design* universal”. Esta definição adota uma abordagem completa onde as pessoas ao longo da vida beneficiam de oferta turística acessível. Isso inclui pessoas com problemas permanentes e incapacidades temporárias, idosos, obesos, famílias com crianças e aqueles que trabalham de forma mais segura em ambientes projetados de forma sustentável (adaptado de Darcy & Dickson 2009, p. 34).

O Turismo Acessível, segundo Darcy (2011), engloba as seguintes componentes:

- o Turismo Acessível como parte de um processo colaborativo;
- A deficiência enquanto algo multidimensional, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas;
- o compromisso de cada individuo e os níveis de apoios enquanto considerações importantes para os princípios da equidade, dignidade e independência;
- a participação enquanto apoio desses princípios através da prática inclusiva;
- os benefícios do Turismo Acessível enquanto algo mais abrangente do que a deficiência por si só;
- os ambientes do Turismo Acessível, através do seu *design*, que devem ser mais seguros e sustentáveis e;
- como parte de um processo, as perspetivas e colaboração dos *stakeholders* como uma parte importante do desenvolvimento e das respostas complexas das estratégias.

O Turismo Acessível abarca uma sequência de ideias, a favor da acessibilidade, produzidas ativamente pelos intervenientes, seja a nível interno ou externo do setor. Por conseguinte, é importante que se conheçam as características da procura, sobretudo no que respeita ao comportamento adotado pelo turista acessível, o que se torna indispensável para a conceção e planeamento de um produto (Saraiva, 2017). Porque a visita a um destino inclui um intrincado de realidades que envolvem diferentes etapas e entidades (viagens de curta ou longa duração, transporte local, acomodação, alimentação, atividades, etc.), a obtenção de uma experiência de férias de qualidade por pessoa com deficiência implica a sua perfeita acessibilidade (Nyanjom *et al.*, 2018).

2.2 Conceptualização da acessibilidade e inclusão

2.2.1 Acessibilidade

A acessibilidade não é apenas uma ferramenta ou uma abordagem técnica, é um atributo cultural e atitudinal que engloba e enriquece todas as valências do atendimento ao cliente, valorizando cada visitante e contribuindo com vantagens adicionais para todos os negócios de Turismo. A questão da acessibilidade é uma preocupação séria para todas as pessoas com deficiência, ao contrário do pensamento comum que limita a acessibilidade à mobilidade (Chikuta, Plessis, & Saayman, 2019). As condições de acessibilidade para os indivíduos são parte integrante de uma sociedade mais equitativa, uma vez que toda a população no geral pode usufruir das mesmas. Para Carvalho (2015) os conceitos de Turismo e de acessibilidade encontram-se estreitamente interligados. O facto de se poder aceder a outros locais, a outros povos ou a outras culturas são partes integrantes da viagem. Desta forma, só se verifica a satisfação se forem incrementados meios favoráveis de acesso e usufruto, seja em termos de transporte, hotéis, *tours*, entre outros.

De acordo com a informação retirada do *website* oficial da Direção Geral do Património Cultural (DGPC):

A acessibilidade é hoje entendida como uma questão de direitos humanos reconhecidos nas leis de vários países do mundo - o direito à igualdade de oportunidades, à não discriminação, à inclusão e à participação em todos os aspetos da vida em sociedade.

O conceito de acessibilidade tem vindo a ser desenvolvidos segundo diferentes indicadores, e não se aplica apenas à falta de barreiras físicas nem a problemas sociais. Como tal, engloba também preocupações na implementação de condições ideais ao nível sensorial, que integrem incapacidades visuais e/ou auditivas e que melhore a comunicação, nomeadamente, aqueles que apresentam problemas ao nível da fala, da escrita, e/ou da linguagem (Soares & Breda, 2014). Por sua vez o Secretário da Organização Mundial de Turismo, o Dr. Taleb Rifai (OMT, 2013, p.3) considera que:

A acessibilidade é um elemento central de qualquer política de Turismo responsável e sustentável. Constitui simultaneamente um imperativo dos direitos humanos e uma oportunidade de negócio excepcional. Acima de tudo, temos que começar a compreender que o Turismo Acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, beneficia-nos a todos.

Persson, Ahman, Yngling e Gulliksen (2014) interpretam o conceito de acessibilidade de maneira diferente, dependendo da abordagem empregue para o seu desenvolvimento. A

experiência dos investigadores nesta área revela que a falta de consenso sobre a sua definição pode dificultar a adoção da acessibilidade numa escala mais ampla, possivelmente limitando os seus potenciais benefícios. Estes podem manifestar-se a vários níveis, em termos individuais, empresariais e sociais.

Segundo o Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto, que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais:

A promoção da acessibilidade constitui um elemento fundamental na qualidade de vida das pessoas, sendo um meio imprescindível para o exercício dos direitos que são conferidos a qualquer membro de uma sociedade democrática, contribuindo decisivamente para um maior reforço dos laços sociais, para uma maior participação cívica de todos aqueles que a integram e, conseqüentemente, para um crescente aprofundamento da solidariedade no Estado social de direito.

De acordo com informação do Manual para Pessoas com Deficiência Motora, da Associação Salvador, a falta de acessibilidade para com as pessoas com deficiência motora, no espaço público e privado revelam ser um problema grave e um dos principais obstáculos para a sua total integração. Por conseguinte, é imprescindível uma adaptação do ambiente de forma a facilitar a mobilidade (AS, p. 140).

No *website* do Instituto Nacional para a Reabilitação (INR):

A acessibilidade pode ser descrita como a característica de um ambiente, equipamento, produto, objeto ou serviço que lhe confere a possibilidade de assegurar a todos os seus potenciais utilizadores uma igual oportunidade de uso, de forma amigável e com dignidade e segurança.

Garcia, Mouta, André e Candido (2014) referem que a acessibilidade é indispensável a todos os cidadãos, uma vez que quanto mais acessível for o espaço, o equipamento, o produto ou o serviço, maior será a probabilidade de ser usado por todos.

De acordo com a informação obtida no Manual do Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações (MCEA, 2008, p.20), a acessibilidade significa desenhar e organizar meios edificados e espaços públicos seguros, saudáveis, adequados e agradáveis para que sejam utilizados por todas as pessoas. Os edifícios podem ser usados desde a sua entrada, no seu percurso interno em todos os espaços e oferecem uma saída de forma autónoma a todas as pessoas (MCEA, 2008, p.20). Assim, o meio edificado acessível deve ser: respeitador, seguro, saudável, funcional e compreensível, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 Meio edificado acessível

Respeitador	Deve respeitar a multiplicidade de utilizadores; ninguém se deve sentir marginalizado e todos devem ser capazes de usufruir.
Seguro	Isenção de riscos para todos os utilizadores; todos os elementos envolventes devem ser concebidos baseados na segurança (pisos escorregadios, elementos salientes, dimensões, entre outros).
Saudável	Isente de risco para a saúde e de problemas para portadores de determinadas doenças ou alergias.
Funcional	Deve ser concebido de modo a que possa realizar, sem quaisquer problemas ou dificuldades, a função para a qual foi destinado.
Compreensível	Facultar aos seus utilizadores o sentido de orientação sem dificuldade dentro de um determinado espaço; as informações devem ser claras e a distribuição espacial tem que ser coerente;
Estético	O resultado deve ser esteticamente agradável, de forma a permitir uma melhor aceitação por parte de todos os utilizadores.

Fonte: adaptado de MCEA (2008, p. 20).

2.2.2 Inclusão

Segundo Mendes e Paula (2008), a inclusão social é um tópico cada vez mais discutido e que marca presença nos mais variados domínios da sociedade, onde se debate o papel de cada um, nos procedimentos que possam conduzir a uma maior integração do indivíduo com deficiência nas atividades lúdicas, económicas ou sociais. A sociedade é responsável pela adaptação e pelos preparativos necessários para a receção de todos os indivíduos, seja na questão arquitetónica, atitudinal ou comunicacional.

As questões da acessibilidade e da inclusão têm sido abordadas no contexto do Turismo, mantendo uma relação muito estreita com a problemática das pessoas com deficiência (motora, visual, auditiva e intelectual) e muito focada nas pessoas com mobilidade reduzida (Manual Brendait, 2017).

Mendes e Paula (2008) elaboraram um estudo com o objetivo de analisar o ponto de vista dos indivíduos em cadeira de rodas, relativamente ao significado da hospitalidade durante a atividade turística. Para estes, a inclusão social e a igualdade estão conectadas, sendo que eles não procuram um tratamento especial, pelo contrário, salientam que inclusão social não

é assistência cerrada, mas antes, o direito de caber na sociedade. Desta forma, pretendem usar o transporte público como qualquer outra pessoa, sair e frequentar lugares sem se inquietarem com olhares ou falta de acessibilidade, trabalhar e verem a sua capacidade reconhecida.

No que respeita à discussão sobre inclusão no Turismo, em termos sociais, a inclusão comporta dois conjuntos de questões cruciais, conforme exposto na Figura 1, designadamente: (1) quem está incluído/excluído e (2) em que termos está incluído. Como tal, uma discussão sobre inclusão pode nunca ser adequada se apenas atender a um caso ou grupo, (se este for restrito e as partes interessadas forem incluídas de forma simbólica, criando a impressão de progresso) ou se algumas pessoas marginalizadas forem incluídas, mas de maneira superficial, como representadas na literatura, pois assim o Turismo não é inclusivo de maneira significativa (Scheyvens & Biddulph, 2018).



Figura 1 Elementos do Turismo Acessível
Fonte: elaboração própria, adaptada de Scheyvens e Biddulph (2018, p.6).

Para Craven (2016) a inclusão é uma forma de reconhecer que muitas pessoas foram excluídas do Turismo no passado e tentar encontrar maneiras de superar esse acontecimento para que mais pessoas possam ser beneficiadas na atividade turística. No entanto, também

reconhece que algumas pessoas podem optar por não querer ser incluídas devido às preocupações que têm com o conceito implícito no termo Turismo Inclusivo.

Lawson (2010) refere que o desenvolvimento do conceito inclusivo requer uma compreensão do progresso económico intrinsecamente incorporado na política e na sociedade. Também Darcy e Buhalis (2011) reconhecem a existência de estudos no que respeita aos processos necessários para a inclusão da deficiência nas políticas de planeamento e desenvolvimento do Turismo. Tendo em conta as desigualdades crescentes a nível mundial, Scheyvens e Biddulph (2018) apelam para a importância de tornar o Turismo numa das maiores indústrias do mundo, mais inclusiva, e utilizá-lo como ferramenta social na Europa.

Algumas histórias de sucesso não são suficientes para evidenciar que uma abordagem inclusiva para o Turismo é preciosa. O poder das grandes empresas do setor está a tornar-se cada vez mais enraizado, sendo uma dificuldade para aqueles que pretendem iniciar as suas próprias iniciativas (Niewiadomski, 2014). Para Devile e Kastenzholz (2018) é importante entender todas as decisões e experiências da viagem por se tratar de uma contribuição para o desenvolvimento de produtos e destinos turísticos mais acessíveis. Tal oferece aos profissionais do setor uma vasta gama de conhecimentos que lhes permite responder com estratégias mais apropriadas às necessidades deste grupo de indivíduos com base numa abordagem mais inclusiva.

Posto isto, o conceito de desenvolvimento turístico inclusivo pode ajudar a pensar de forma construtiva e crítica sobre algumas abordagens ao setor para que estas possam fornecer uma gama holística de benefícios, e levarem a resultados mais equitativos e sustentáveis (Scheyvens & Biddulph, 2018). Um pequeno grupo de investigadores está a começar a ligar o Turismo e o desenvolvimento inclusivo. O Turismo transformador no qual grupos marginalizados se incorporam no consumo do Turismo e partilham dos seus benefícios (Tabela 2).

Desta forma observa-se que algo só pode ser considerado Turismo Inclusivo se grupos marginalizados estiverem envolvidos na produção e no consumo ético, partilhando dos mesmos benefícios. Quem é marginalizado variará de um lugar para outro, mas isso pode incluir os muito pobres, minorias étnicas, mulheres, pessoas com diferentes deficiências e outros grupos que não têm poder e/ou voz. A produção ética e o consumo são componentes essenciais da definição de Turismo Inclusivo. No que se refere ao "Turismo transformador", isso poderá significar enfrentar a desigualdade, superar a separação de diferentes grupos que vivem em lugares diferentes, desafiando estereótipos ou histórias generalizadas, e preparar as pessoas para entenderem a situação das minorias (Scheyvens & Biddulph, 2018).

Tabela 2 Turismo Inclusivo e outras denominações associadas

	Pontos em comum com o Turismo Inclusivo	Pontos de diferença com o Turismo Inclusivo
Turismo Acessível	Concentra-se no acesso ao Turismo por pessoas com habilidades diferentes dos restantes turistas.	O Turismo Inclusivo está mais interessado no acesso ao consumo e produção de Turismo, por todas as formas de pessoas marginalizadas.
Turismo pré-Pobre	Concentra-se em aumentar a economia das pessoas pobres através dos benefícios económicos do Turismo.	O Turismo Inclusivo concentra-se em aspetos económicos e sociais, na inclusão de grupos pobres e outros marginalizados.
Turismo Social	Concentra-se na ampliação dos grupos marginalizados como consumidores de Turismo.	O Turismo Inclusivo também se concentra na ampliação de acesso de pessoas marginalizadas, mas tanto quanto produtores e consumidores de Turismo como nos responsáveis pela tomada de decisão.
Turismo através da paz	Concentra-se nos turistas como embaixadores da paz.	O Turismo Inclusivo tem foco mais amplo, mas compartilha o interesse em construir entendimento mútuo entre anfitriões e convidados.
Turismo baseado na comunidade	Concentra-se em desenvolver os membros da comunidade como produtores de Turismo.	O Turismo Inclusivo está interessado nisso, mas não apenas no nível da comunidade; pois concentra-se em todas as formas e escalas do Turismo.
Turismo Responsável	Concentra-se no Turismo ético, com uma visão mais geral.	O Turismo Inclusivo não partilha o foco no ambiente encontrado no Turismo responsável e é mais focado na qualidade dos relacionamentos e fortalecimento de relações entre os anfitriões.

Fonte: adaptado de Scheyvens e Biddulph (2018, p.7).

2.3 Barreiras, benefícios e autenticidade patrimonial no Turismo Acessível

2.3.1 Barreiras

As barreiras enfrentadas no Turismo em geral, não são exclusividade das pessoas com deficiência, mas sim um problema transversal a toda a população no geral (Mckercher & Darcy, 2018). Indivíduos com deficiência geralmente viajam com cuidadores que ajudam a minimizar as suas necessidades. Desta forma, Lehto, Luo, Miao, e Ghiselli (2018) referem que as pesquisas realizadas na área de Turismo e deficiência têm focado especial atenção nos viajantes com deficiência, abrangendo tópicos como barreiras / restrições de viagem.

Segundo Anacleto (2014), as limitações enfrentadas pelos indivíduos com deficiência não se restringem apenas às suas incapacidades, uma vez que também se observa a existência de barreiras sociais. Este facto revela a necessidade de atuação por parte da sociedade com o intuito de fomentar o total envolvimento da população na atividade social, cultural e económica.

O Turismo Acessível é observado como uma oportunidade de plena integração social. As pessoas com deficiência deparam-se com imensas dificuldades pela existência, ainda massiva, de barreiras em particular, e de dificuldade de acesso a alguns canais de informação, designadamente: *websites* não adequados para os diferentes tipos de deficiências e/ou a ausência ou imprecisão de informações confiáveis relativamente à acessibilidade dos locais de visita. Existe ainda uma inadequação estrutural característica de muitas instalações locais tais como estações ferroviárias, instalações de acomodação, tamanho dos quartos, elevadores, casas de banho e falta de formação do *staff* (Agovino *et al.*, 2017). Também Rosário (2013) considera que a existência de barreiras em Turismo impede as pessoas com restrições na mobilidade de terem as condições para viajar na plenitude. Estas inacessibilidades aos destinos turísticos vedam a prática da atividade turística aos diferentes públicos com diversas incapacidades, revelando ser um fator de restrição e, em simultâneo, negativo para o setor turístico. Pagan (2012) refere que muitos dos obstáculos com os quais os turistas com deficiência se deparam prendem-se com atitudes negativas por parte dos profissionais do setor. Pelo que, segundo a opinião do autor, torna-se imprescindível apostar na formação para melhorar as competências dos prestadores de serviços, no que respeita ao seu papel de conselheiros relativamente à matéria de serviços acessíveis. Daniels, Rodgers e Wiggins (2005) consideram que as pesquisas levadas a cabo para melhor entender as necessidades relacionadas com as viagens de lazer de pessoas com deficiências físicas têm-se revelado insuficientes. Também Ray e Ryder (2003) mostraram-se desapontados com esta falta de estudos por parte da comunidade académica no que respeita às necessidades dos indivíduos com deficiência no decorrer da viagem e que isto se revela um fenómeno internacional. Da mesma opinião partilham Burnett e Baker (2001), ao constatarem que existe uma certa falta de atenção para com determinados grupos. As pessoas com deficiência continuam a enfrentar muitas barreiras enquanto tentam usufruir dos serviços de Hospitalidade e Turismo. A literatura relativa ao Turismo Acessível confirma que, apesar das crescentes melhorias financeiras das pessoas com deficiência (Stumbo & Pegg, 2005) e do seu desejo de utilizar os serviços de Hospitalidade e Turismo no mercado interno e externo (Darcy & Dickson, 2009), as pessoas com deficiência continuam a ser ignorados pela indústria (Gillovic & McIntosh, 2015). As barreiras foram identificadas como sendo uma das principais razões para a baixa taxa, quer a nível da participação, quer a nível da qualidade da experiência no Turismo quando comparada com a população no geral (Mckercher & Darcy,

2018). De acordo com Smith (1987) existem três dimensões de barreiras relativas às viagens de lazer para pessoas com deficiência, a saber:

- barreiras intrínsecas, consequentes em grande parte dos níveis de funções cognitivas, físicas e psicológicas do turista;
- barreiras ambientais, referentes às limitações impostas externamente, abrangendo restrições comportamentais, arquitetônicas, ecológicas ou de transporte, de regras e de regulamentos;
- barreiras interativas, resultantes da interação mútua entre o turista e o meio ambiente, com origem na interação do anfitrião e do convidado e prováveis preocupações de comunicação.

Os obstáculos, as barreiras e/ou restrições são um bloqueio à participação plena dos indivíduos na sociedade (OMS, 2015). Esta constatação tem uma explicação que, segundo vários autores, deve-se ao facto de grande parte dos estudos tenderem a considerar as pessoas com deficiência como sendo um grupo homogêneo, ou seja, como se todas elas padecessem das mesmas restrições e que as barreiras a superar fossem as mesmas para todos (Bi, Card, & Cole, 2007; Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Burns *et al.*, 2009; Figueiredo, Eusebio, & Kastenholz, 2012). Darcy e Buhalis (2011) afirmam primeiro que as deficiências podem ser classificadas numa ampla variedade de categorias e, segundo, que dentro de cada categoria existe um grau de aptidão baseado no nível de necessidades de suporte. Grande parte dessa pesquisa também identifica os tipos de barreiras observadas na literatura geral sobre restrições de Turismo e lazer como sendo exclusivo a pessoas com deficiência quando, na verdade, elas são questões que todos os turistas devem resolver. Como resultado, há uma tendência na literatura para adotar uma abordagem única para todas as pesquisas de restrições que, como observam Eichhorn & Buhalis (2011), dificultam a sistemática compreensão, análise e resolução de problemas enfrentados pelas pessoas. Segundo McKercher e Darcy (2018) deve-se adotar uma perspectiva mais holística, agrupando as restrições hierarquicamente numa estrutura de quatro camadas. Cada camada representa um crescente nível de especificidade, começando pelas restrições enfrentadas por todos e terminando com a consideração de efeitos específicos de restrição que são altamente individuais.

Na primeira camada identificam-se as barreiras enfrentadas por todos os turistas que são, então, os mesmos tipos de barreiras genéricas que afetam a população. Também se devem aplicar às pessoas com deficiência, embora possam ser sentidas mais agudamente por elas. Esses tipos de barreiras surgiram da teoria das restrições do lazer que, na sua forma mais simples, assume obstáculos como impedir que as pessoas viajem, sendo que, com a remoção dos obstáculos, os não-viajantes podem tornar-se viajantes.

Na segunda camada, Mckercher e Darcy (2018) referem-se às restrições enfrentadas por todas as pessoas com algum tipo de deficiência ou limitação. A literatura identifica cinco categorias amplas que se enquadram nesta camada: ignorância; atitude; confiabilidade das informações; questões relacionadas com a indústria do Turismo em si e a pessoa. Alguns problemas, como a confiabilidade das informações, podem parecer ser aplicáveis à população em geral, mas o seu impacto nesta população é muito maior devido à necessidade da especificidade e detalhe dessas informações.

A terceira camada diz respeito a questões exclusivas para deficiências específicas. Neste sentido, o que pode ser um problema crítico para alguém com um tipo de deficiência, pode ser irrelevante para outra pessoa com um tipo de deficiência diferente. Para McKercher e Darcy (2018) pode dividir-se este grupo em quatro tipos de deficiência específicas, como sendo a deficiência física ou de mobilidade, a deficiência visual, a deficiência auditiva e a deficiência intelectual.

A quarta e última camada diz respeito aos fatores moderadores dos “efeitos da deficiência”. Nesta reconhece-se que os efeitos individuais da deficiência nas pessoas de um grupo podem afetar a sua capacidade de viajar. No entanto, é o conceito de "efeitos da deficiência", que diz respeito às incorporações diretas e que têm impactos inevitáveis quer nas deficiências, quer no funcionamento dos indivíduos, que constituem a quarta camada. No Turismo, a gravidade, a natureza congénita ou a idade, ajustadas à deficiência e à presença de uma ou múltiplas deficiências são determinantes-chave. Perante a necessidade de existir uma interação das capacidades físicas, mentais e sociais, que são muitas vezes afetadas ou comprometidas por uma deficiência, para Yau *et al.* (2004) viver com uma alguma necessidade especial acarreta a necessidade de superar desafios constantes. Contudo permite, ao mesmo tempo, experimentar paralelamente experiências únicas. Freeman e Selmi (2010) afirmam que o impacto de barreiras idênticas nos indivíduos pode variar significativamente devido às diferenças psicológicas entre eles, combinada com o nível de necessidade dos mesmos.

Todas essas diferenças internas não apenas entre tipos de deficiência, mas também (talvez mais importante) entre os níveis de funcionamento, aptidões e performances enfatizam a existência de diferentes restrições, bem como de diversas necessidades, relacionadas com todas as esferas da vida social, incluindo o lazer e a recreação (Figueiredo *et al.*, 2012).

2.3.2 Benefícios

Para Zsarnoczky e Istvan, (2017) o Turismo Acessível tem pela frente um futuro brilhante na União Europeia, e os resultados dos desenvolvimentos serão benéficos para toda a sociedade. Estes autores consideram que as pessoas com deficiência representam, juntamente com o grupo de idosos, um importante mercado-alvo no Turismo.

Viver com uma deficiência não as torna menos aventureiras, uma vez que estas demonstram um forte desejo de visitar áreas naturais em detrimento de outras atrações turísticas,

revelando serem mais aventureiras do que as ditas pessoas “capacitadas”. Estas têm as mesmas motivações quando se trata de optar por momentos para relaxar, tempo de lazer e de qualidade, pois preferem investir em serviços turísticos confiáveis (Chikuta *et al.*, 2019).

Small e Darcy (2011) referem que o nível de apoio que as pessoas requerem é um fator importante, uma vez que ajuda numa melhor compreensão da deficiência. Segundo Burnett e Baker (2001), nos Estados Unidos poucos são os grupos de consumidores que revelam um enorme potencial e são mais ignorados como é o caso dos deficientes. Com cerca de 50 milhões de indivíduos, muitas empresas turísticas veem com muita complexidade este mercado, devidas às especificidades que este apresenta. A receita pode ascender aos 200 mil milhões de dólares, no entanto exigem gastos extras com rampas, quartos devidamente equipados e necessidades de atribuir estacionamento aos portadores de necessidades especiais. Tendo em conta o notável crescimento no que respeita ao interesse em viajar, tem-se verificado que o setor enfrenta alguma dificuldade na hora de oferecer os seus produtos e serviços de forma adequada e responder positivamente a todo um conjunto de necessidades apresentadas por parte dos visitantes com mobilidade reduzida (Soares & Breda, 2014).

Segundo Agovino *et al.* (2017) o Turismo Acessível traz benefícios económicos substanciais e é visto como uma grande oportunidade para os operadores turísticos, nomeadamente no que respeita à oferta em época baixa de alguns destinos turísticos. Este segmento é uma boa oportunidade para diversificar a oferta, melhorar a sua qualidade, desenvolver a indústria turística nacional e fortalecer o setor turístico pela grande fonte de criação de emprego e pela obtenção da receita proveniente do exterior. Para Zsarnoczky (2018) as pessoas com deficiência abrangem os mesmos segmentos económicos que outros grupos demográficos, ainda que tendam a despende quantias excessivas em determinadas áreas com particular importância. Alén, Nicolau, Losada e Domínguez (2014) referem que perante a tendência atual para a realização de mais viagens durante o ano, cujo tempo de permanência é menor, deverá fazer com que a indústria do Turismo demonstre um maior interesse em atrair esses tipos de mercados, ou seja, segmentos que optem por estadias mais prolongadas, uma vez que estas são mais rentáveis. Smith, Amorim e Soares (2013) referem que o mercado do Turismo Acessível é visto como uma boa oportunidade para a indústria. Enquanto uma parte significativa da oferta turística ainda se baseia nos aspetos ligados à responsabilidade social, ou seja, faculta unicamente aquilo que se considera necessário, existe uma outra parte (ainda que reduzida) que já legitima as vantagens do Turismo Acessível enquanto bom negócio.

Lyu (2017) sublinha que apesar do número crescente de turistas com deficiência ter uma forte ligação ao mercado de viagens sénior, a indústria do Turismo prestou pouca atenção às preferências distintas desses turistas por viagens acessíveis. No entanto, reconhece que este é um segmento a ter em consideração devido ao envelhecimento demográfico da população a nível mundial. Também Persson *et al.* (2014) reconhecem alguns benefícios económicos, dado o aumento do nível de rendimento dos indivíduos com necessidades especiais, resultado

de uma percentagem maior da população que se encontra a trabalhar e uma diminuição do número de pessoas que dependem de apoios sociais. Contudo, referem que estes indivíduos não seriam capazes de trabalhar caso não se verificasse um nível adequado de acessibilidade no local de trabalho. Esta é uma vantagem para as empresas que disponibilizam produtos ou serviços especialmente concebidos para atingirem níveis de acessibilidade mais altos, pois conseguem abranger um mercado mais amplo. Por conseguinte, isso terá igualmente um impacto positivo na sustentabilidade social e na promoção da qualidade de vida para o público-alvo.

De acordo com Romen e Svanæs (2012), as características essenciais para que alguns indivíduos com necessidades especiais possam usufruir de um determinado produto, torna-o mesmo mais eficiente de ser usado pela maioria das pessoas. Tendo em vista este fator, houve uma tomada de decisão política com vista a investir e agir de forma a aumentar a acessibilidade relacionada com as atividades de domínio público, algo que também inclui os *websites*. Tornar produtos e serviços de tecnologias da informação e Comunicação (TIC) acessíveis é, portanto, mais importante do que os direcionar apenas para indivíduos com deficiência, já que os benefícios podem ser experimentados pela maioria dos *stakeholders* (Persson *et al.*, 2014).

De um modo geral, no Turismo Acessível os visitantes não dependem das estações do ano para viajar, geralmente fazem-no acompanhados e a quebra de barreiras mentais é importante para toda a sociedade (Zsarnoczky & Istvan, 2017).

2.3.3 Autenticidade

As alterações levadas a cabo com o intuito de fomentar a melhoria da acessibilidade, que impliquem alteração física dos espaços, poderão traduzir-se em conflitos entre acessibilidade e conservação do património edificado (Silva, 2017). A autenticidade é um conceito chave relativo à preservação, conservação, gestão e apresentação do ambiente histórico (Jones, 2009). A experiência autêntica do património cultural significa uma experiência, real, tradicional e genuína inalterada (Belhassen, Caton, & Stewart, 2008). No entanto, apesar da sua importância, o entendimento acerca da autenticidade é dificultado devido à dicotomia existente apelidada de materialista, em que a autenticidade é concebida como um objetivo e atributo mensurável de artefactos e monumentos, e resulta de abordagens construtivas, algo visto como subjetivo e culturalmente construído. Por conseguinte, tal contribui para uma lacuna problemática, para o entendimento do conceito de autenticidade, porque nenhuma abordagem explica a sua influência, na forma como as pessoas se relacionam com o ambiente histórico (Jones, 2009).

A autenticidade abarca vários sentidos, designadamente: (a) sinceridade sem fingir ou encenar, (b) um personagem real que contrasta com uma aparência enganosa, (c) aquilo que é genuíno ou verdadeiro, por exemplo, uma antiguidade real, (d) aquilo que é original, não

copiado, por exemplo, um manuscrito escrito à mão, (e) o que é marcado por estreita conformidade com um original: reprodução precisa e satisfatória, com características essenciais, por exemplo, um retrato, (f) o que é marcado por conformidade com uma tradição dispersa ou preservada por muito tempo, por exemplo, um costume, e (g) o que é autoritário, autorizado ou legalmente válido (Park, Choi, & Lee, 2019). A autenticidade tem sido frequentemente relacionada com o local de origem, porque os turistas são motivados pelo desejo de experimentar a cultura de outra pessoa (Asplet & Cooper, 2000). Os turistas estão à procura do "real" ou "do autêntico", porque a vida quotidiana está cheia do artificial e do não natural (Rickly-Boyd, 2012). No Turismo, a autenticidade está frequentemente relacionada com objetos, locais, atrações e experiências (Rickly-Boyd, 2012). A autenticidade é mostrada como um fator de aumento significativo do valor percebido e da satisfação dos turistas (Chen,F & Chen,S, 2010) e a sua presença é externa ao turista, sendo uma característica especial que é inerentemente encontrada num objeto, como um produto, um evento, uma cultura, uma relíquia ou um lugar (Cook, 2010).

2.4 Diferenças e semelhanças conceptuais entre deficiência e incapacidade

2.4.1 Deficiência

Ao falar de deficiência, parte-se do princípio que se está perante uma situação de limitação, desigualdade, inaptidão, necessidade especial, condicionamento, complexidade e barreira. Atualmente assiste-se a uma maior preocupação por parte da sociedade em relação à deficiência. Conceitos como o direito e a igualdade têm vindo a ganhar mais destaque e maior atenção com o passar dos anos, fruto da mudança de mentalidades em relação à condição dos indivíduos com necessidades especiais cuja autonomia é muitas vezes comprometida. É notória a existência de um compromisso por parte de pessoas mais informadas e outras, de certa forma ligadas a esta realidade, em lutar pela adoção de medidas que visam permitir aos indivíduos com necessidades especiais o seu envolvimento numa sociedade inclusiva (Anacleto, 2014).

Existem várias definições para explicar o conceito de deficiência. Desta forma, na legislação portuguesa está explícito que, nos termos do artigo 2.º da Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto (2), se considera que a pessoa com deficiência:

é aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas susceptíveis de, em conjugação com os factores do meio, lhe limitar ou dificultar a actividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas.

Embora exista alguma ambiguidade na definição, Crow (1996) considera que a deficiência tem geralmente sido entendida sob três perspectivas: médica, funcional, e social. Enquanto alguns consideram a deficiência uma doença, o modelo social considera que os indivíduos com deficiência são pessoas normais que vivem com um estilo de vida único. Por sua vez, o modelo social vê a deficiência como sendo criada por obstáculos ambientais e comportamentais. Os modelos, paradigmas e conceptualizações da deficiência têm sido revistos por alguns autores cujas diversas perspectivas e atributos encontram-se sintetizados na Tabela 3.

Tabela 3 Modelos, paradigmas e conceptualizações da deficiência

Autor	Modelos	Base de compreensão da deficiência como...
Hahn (1986)	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Económico • Minoritário 	<ul style="list-style-type: none"> • uma perda funcional • um problema socioeconómico • uma minoria oprimida
Oliver (1990, 1996)	<ul style="list-style-type: none"> • Individual (Médico) • Social 	<ul style="list-style-type: none"> • uma perda funcional • um produto de um ambiente incapacitante
Bickenbach (1993)	<ul style="list-style-type: none"> • Biomédico • Económico • Minoritário 	<ul style="list-style-type: none"> • uma perda funcional • um problema socioeconómico • uma minoria oprimida
Priestley (1998)	<ul style="list-style-type: none"> • Materialista individual (Médico) • Idealista individual • Materialista social • Idealista social (construtor) 	<ul style="list-style-type: none"> • uma perda funcional • um estigma • um produto de um ambiente incapacitante • uma representação cultural.

Fonte: elaboração própria adaptado de Darcy e Buhalis (2011, p. 23).

A “medicalização” da deficiência foi acelerada no pós Segunda Guerra Mundial com o avanço da tecnologia associada à medicina, em que mais pessoas com lesões traumáticas e deficiências congénitas conseguiam viver, sendo anteriormente consideradas lesões irreversíveis e fatais. O conseqüente crescimento de outras terapias à volta da reabilitação levou à criação de um novo grupo de profissionais para tratarem dessas pessoas (Longmore & Umansky, 2001). Ainda que uma limitação permanente seja diferente de uma doença, os médicos não estavam preparados para tratar de limitações que não pudessem ser normalizadas. Durante esses tempos os grupos “medicalizados”, sem qualquer poder, foram marginalizados. Numa vertente central esteve também a atitude paternalista destes grupos para com as pessoas deficientes. Esta atitude manifesta-se pela consideração da pessoa com deficiência como um “sujeito” sem qualquer valor opinativo (Longmore & Umansky, 2001).

Um dos segmentos de mercado que assume maior importância nos últimos anos refere-se as pessoas com deficiência. Certo é que a relevância deste segmento de mercado no Turismo justifica-se por dois motivos fundamentais, designadamente, o número de indivíduos que o integra e a sua crescente participação no mercado turístico (Alles, 2009).

A tipologia da OMS baseia-se principalmente numa perspetiva médica, considerando a deficiência como condição de saúde individual que exige intervenção médica. No mesmo sentido, esta perspetiva exige ação individual como requisito central para se adaptar e superar essa condição de saúde. Até certo ponto, pode-se defender que essa visão expõe as pessoas com deficiências como “inferiores” ou “desvalorizadas” comparativamente àqueles sem deficiência, contribuindo, portanto, para a sua exclusão da sociedade.

O conceito de deficiência é amplo, complexo e abarca inúmeras variáveis. Muitas vezes são reconhecidas limitações à participação do indivíduo na sociedade devido à multiplicidade de situações e da intensidade que a deficiência apresenta (Santos, 2006).

Silva (2017) refere a existência de uma enorme evolução conceptual do termo deficiência com o passar do tempo. Nas últimas décadas foram-se alterando os modelos teóricos, partindo de um marco que foi a Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, depois da qual as pessoas com deficiência foram desenvolvendo um processo de declaração dos seus próprios direitos, exigindo novas políticas de modo a garantir o reconhecimento e a implementação desses mesmos direitos.

De acordo com o Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (CRPG), o conjunto de particularidades expressas e os seus componentes têm sido designados pelos investigadores de modelo social, por oposição às características do modelo centrado no défice individual conhecido como modelo médico. No modelo médico a abordagem incide mais nas pessoas. Por sua vez, no modelo social, a deficiência é vista de uma forma social e política. No que respeita à política pública, consiste em zelar pela habilitação e eliminação das barreiras com vista à inclusão, de forma a possibilitar a participação dos indivíduos com deficiência na sociedade (CRPG, 2007).

A Tabela 4 apresenta, de uma forma geral, o que alguns estudiosos descrevem como sendo os dois modelos gerais de deficiência: o modelo médico/individual e o modelo social (Darcy & Buhalis, 2011).

De um modo geral, a deficiência física ou intelectual representa perdas em termos de funcionalidade e capacidade de executar determinadas tarefas e inscrever-se em determinadas atividades, constituindo conseqüentemente uma limitação ou uma restrição que frequentemente leva à exclusão de certas atividades (OMS, 2004). No entanto, nem todas as pessoas com deficiência enfrentam as mesmas restrições e dificuldades, pelo facto de dependerem da natureza e do nível da deficiência de que sofrem (Figueiredo *et al.*, 2012).

A OMS estima que cerca de mil milhões de pessoas no mundo possam ser classificadas como sendo portadoras de um tipo de deficiência, o que equivale a considerar aproximadamente 15% da população mundial com alguma deficiência física, mental e/ou sensorial, e que cerca de 190 milhões apresentam significativas dificuldades a nível da funcionalidade (OMS, 2015).

Tabela 4 Paradigmas conceptuais da deficiência: análise comparativa do Modelo Médico e do Modelo Social

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

Fonte: CRPG (2007, p. 31).

De acordo com a Convenção Sobre Os Direitos Das Pessoas Com Deficiência (2007), alínea e):

Reconhecendo que a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interacção entre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação plena e efectiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas.

Para Buhalis e Darcy (2011), o conceito de deficiência não é uma construção homogénea e varia de acordo com o país e a sociedade. A deficiência é uma construção dinâmica e em evolução que requer contínuas discussões sobre perspectiva emergentes (Shelton & Tucker, 2005; Stumbo & Pegg, 2005; Yau *et al.*, 2004).

Por sua vez, Vila, Darcy e González (2015) consideram que os estudos relativos ao Turismo e à deficiência revelam que existe um cuidado crescente nas duas últimas décadas. Para estes autores observa-se uma especial atenção relativamente ao turista com deficiência, no que respeita às suas motivações, necessidades que requerem em termos de informação, dinâmica do mercado, comparações existentes entre países, abordagem à discriminação ligada à deficiência e as atitudes no geral e dos prestadores de serviços. Devile (2014) reconhece que no contexto do Turismo, uma pessoa em cadeira de rodas não sente desvantagem se os transportes e alojamento forem acessíveis, pelo que no que alude à vida quotidiana não será exceção, se lhes forem oferecidas formas de cumprir os seus papéis. Contudo, em caso de estas situações não existirem ou, de alguma forma, impedirem este cumprimento, nesse caso sim, a deficiência será refletida numa desvantagem. Na Tabela 5 observam-se as necessidades dos turistas com deficiência.

Tabela 5 Necessidades/exigências dos turistas com deficiência

Tipo de requisitos para o fomento da acessibilidade
Serviços de informação eficientes e que tenham em conta a especificidade da comunicação que cada caso exige.
Informação precisa e integrada no que concerne aos serviços a dispensar.
Conhecimento das suas necessidades específicas, face aos serviços em oferta.
Transportes adequados.
Barreiras físicas eliminadas por forma a terem acesso a todas as infraestruturas turísticas.
Uniformização dos critérios e das normas de acessibilidade a nível internacional (Trabalho desenvolvido pela <i>European Concept for Accessibility</i> , a nível europeu).

Fonte: Rosário (2013, p. 10).

De acordo com Mckercher e Darcy (2018), as deficiências podem ser classificadas num vasto leque de categorias, sendo que em cada uma delas o grau de capacidade é baseado no nível de apoio que cada indivíduo necessita. Num estudo realizado por Pagan (2012) para analisar a intensidade na participação turística dos indivíduos com ou sem deficiência, a análise descritiva revelou uma maior não participação de pessoas com deficiências nas viagens e atividade do Turismo em comparação com as não limitadas e não deficientes. Para Yau *et al.*, (2004) embora a tomada de decisão sobre o Turismo seja mais complexa para o turista com deficiência do que para os outros, essa complexidade é reduzida à medida que o turista com deficiência se torna mais experiente. A experiência no Turismo e as atividades na viagem

podem contribuir para ajudar a melhorar os níveis de autoestima, confiança, reconhecimento e bem-estar das pessoas deficientes. Segundo Devile e Kastenholtz (2018) para entender melhor esse mercado é importante, não apenas conhecer as barreiras e os fatores que impedem as pessoas com deficiência de viajarem, mas, também, entender de que forma estas se tornam viajantes ativos, se adaptam e negociam as diversas restrições com as quais se deparam. Nesse contexto, Darcy e Buhalis (2011) identificaram o que consideram ser as cinco principais dimensões da deficiência a ter em conta no Turismo Acessível: mobilidade, sensorial, comunicacional, intelectual/saúde mental e patologias ocultas. Na Tabela 6 estão representados os diferentes tipos de deficiências, a sua descrição e as dificuldades que os indivíduos enfrentam em cada tipo de deficiência.

Tabela 6 Tipos de deficiência segundo Buhalis & Darcy (2011, p.34)

Tipo de deficiência	Descrição	Dificuldades numa ou mais das seguintes áreas
Mobilidade	Vários níveis de mobilidade física, afetando as pernas, pés, costas, pescoço, braços ou mãos.	<ul style="list-style-type: none"> • Tarefas físicas e motoras; • Movimentos independentes; • Realização de atividades básicas do quotidiano.
Sensorial	Capacidade de visão limitada ou nula; Completamente surda ou com dificuldades auditivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Redução da performance em tarefas que requeiram uma visão clara; • Dificuldades em comunicação escrita; • Dificuldades de entender a informação apresentada de forma visual; • Dificuldades em comunicação oral; • Dificuldades em perceber informação áudio apresentada.
Comunicacional	Capacidades limitadas ou nulas para se expressar e/ou ser perceptível.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades gerais de discursar; • Dificuldades em entender ou usar a linguagem oral, escrita ou simbólica.
Intelectual/Saúde Mental	Doenças crónicas que resultam em desordens comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldades de aprendizagem; • Dificuldades em entender conceitos abstratos; • Controlo cognitivo limitado; • Problemas com dificuldade sensorial, cognitiva e motora; • Restrição de funções básicas da vida.
Patologia Oculta	Variedade de doenças	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas cardíacos; • Pressão sanguínea ou problemas de circulação; • Dificuldades respiratórias; • Problemas de estômago, fígado, rins; • Diabetes; • Problemas do sistema nervoso central.

Fonte: elaboração própria, adaptado de Buhalis & Darcy (2011, p.34).

Por sua vez Vila, Darcy e González (2015) tendo por base o modelo apresentado por Darcy e Buhalis (2011) classificaram as que consideram ser as três principais deficiências conforme expostas na Tabela 7.

Tabela 7 Tipos de deficiência

Tipo de deficiência	Descrição	Dificuldades numa ou mais das seguintes áreas
Física/Mobilidade	<ul style="list-style-type: none"> Vários níveis de dificuldade física, afetando as pernas, pés, costas, pescoço, braços e mãos 	<ul style="list-style-type: none"> Tarefas físicas e motoras Movimentos independentes Realizar funções básicas do quotidiano Redução da performance em tarefas que requerem uma visão clara
Sensorial	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de visão limitada ou inexistente Completamente surda ou com dificuldades auditivas Capacidades limitadas no uso de expressões e / ou linguagem 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldades com comunicação escrita Dificuldades em perceber informação visual apresentada Redução da performance em tarefas que requeiram uma audição exemplar Dificuldades em comunicação oral Dificuldades em compreender informação áudio apresentada Capacidades genéricas de comunicação, como a articulação
Cognitiva (Intelectual/Saúde mental)	<ul style="list-style-type: none"> Doenças crónicas que resultam em comportamentos disruptivos 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas em transmitir, compreender ou usar linguagem simbólica Dificuldades de aprendizagem Padrões de aprendizagem desorganizados Dificuldades em adaptar o comportamento Dificuldades em compreender conceitos abstratos Controlo limitado das funções cognitivas Problemas com competências sensoriais, motoras e de fala Restrições em funções básicas de vida

Fonte: elaboração própria, adaptado de Vila, Darcy e González (2015).

Portanto, definir pessoas com deficiência como um único segmento é uma simplificação (Blischfeldt, & Nicolaisen, 2011), uma vez que são uma categoria diversa e heterogénea (Burns, Paterson, & Watson, 2009) no que respeita à sua capacidade efetiva de participação plena na vida social.

A diversidade de situações de deficiência foi reconhecida pela OMS (2004), que define quatro tipos principais de deficiência: intelectual, motora ou física, auditiva e visual (Figura 2). O primeiro ícone representa uma pessoa em cadeira de rodas, simbolizando a limitação motora. O segundo apresenta um cérebro, alusivo à limitação intelectual. O terceiro ícone mostra um

ouvido sendo referente à limitação auditiva, e o quarto ícone representa um cego usando bengala, relativo à limitação visual.



Figura 2 Ícones ilustrativos das quatro principais tipologias de limitação
Fonte: Manual Brendaít (2017, p.16).

2.4.2 Incapacidade

Segundo Godinho (2010), ao longo da História, o ser humano demonstra uma vontade desmedida de conceber ferramentas que possibilitem suplantar as suas limitações físicas, sensoriais, comunicacionais e cognitivas nas mais variadas atividades do quotidiano. Todas as necessidades e respostas foram surgindo com o objetivo específico de ajudar as pessoas com deficiência. Para Zsarnoczky (2018), a incapacidade é o termo utilizado de forma genérica para definir deficiências, limitações de atividade e restrições de participação, referindo-se aos aspetos negativos da interação entre um indivíduo (com uma condição de saúde) e aos fatores contextuais desse indivíduo (fatores ambientais e pessoais), ou ao indivíduo e o meio ambiente no qual o mesmo está inserido. Também pode ser entendida como um fenómeno, uma vez que estamos perante a interação de um indivíduo que apresenta deficiência física ou mental num ambiente inadaptado para o seu acolhimento. Tal incita a atenção para o tipo de interação que estas situações requerem. Desta forma, as pessoas não conseguem usufruir do ambiente como a maioria da sociedade. Em linguagem comum esta situação é denominada de “pessoa em situação de *handicap*”. São quatro os tipos de *handicap* que podem apresentar: motor, visual, auditivo e mental. Cada um deles tem características e desafios próprios à sua condição (*Tourisme Accessible*, 2015). De acordo com Zsarnoczky, (2018), o termo incapacidade não se refere apenas à mobilidade reduzida, uma vez que esta abarca problemas como a deficiência visual, auditiva, de desenvolvimento, mental, dificuldades de aprendizagem ou deficiências de longo prazo ligadas à saúde: pessoas com próteses, alergias ou outras sensibilidades, deficiências invisíveis (difíceis de detetar) e até condições próprias do avanço da idade (idosos). A deficiência tem muitas formas e, em alguns casos, o termo não está claramente definido. Segundo a OMT (2013) a incapacidade decorre da interação entre pessoas com deficiências e as barreiras ambientais e culturais que lhes dificultam a sua plena participação na sociedade em igualdade de condições para com os outros. Entendendo a deficiência como um meio de interação significa que esta é uma construção social e não um atributo da pessoa.

2.5 Deficiência motora – vertente objetiva da investigação

A deficiência motora resulta de uma disfunção física ou motora, congénita ou adquirida por doença ou acidente, temporária ou permanente (dependendo da causa associada) e poderá assumir um maior ou menor grau de gravidade no que diz respeito ao seu impacto ao nível da sua mobilidade e coordenação motora. Este tipo de deficiência pode resultar de lesões neurológicas, neuromusculares ou ortopédicas (Garcia *et al.*, 2014). Segundo a OMS, as deficiências músculo-esqueléticas incluem as alterações e défices mecânicos e funcionais da face, da cabeça, do pescoço, do tronco e dos membros.

De acordo com o manual para pessoas com deficiência motora (AS, 2018 p. 20):

A deficiência motora assenta na existência de uma ou mais alterações na estrutura, ou função biológica e coordenativa do corpo humano. Isto é, refere-se à dificuldade ou impossibilidade em mexer, controlar ou coordenar algum tipo de movimento motor. Tal poderá ocorrer de forma temporária ou permanente e ser de carácter congénito ou adquirido. Pessoas com deficiência motora têm a sua mobilidade comprometida devido a limitações ao nível da função, estruturas ósseas e musculares.

Para Garcia *et al.*, (2014 p. 17 e 18) as principais dificuldades com que as pessoas se confrontam são:

- lidar com as barreiras arquitetónicas;
- aceder a casas de banho, elevadores, locais de lazer, restaurantes, lojas, locais culturais, entre outros;
- utilizar transportes públicos;
- aceder à informação exposta em placards, aos balcões de atendimento dos serviços, às caixas multibanco, entre outras;
- transportar e/ou manusear equipamentos técnicos e/ou objetos e volume;
- realizar atividades de vida diária de forma autónoma e independente.

Embora se constate que as maiores dificuldades se revelam ao nível da mobilidade, direta ou indiretamente, as deficiências motoras podem ter repercussões nos processos de aprendizagem. Assim, poderá ser difícil:

- realizar uma determinada tarefa ou atividade no tempo estipulado para a maioria dos participantes;
- escrever de forma convencional;
- manusear equipamento;
- participar em atividades práticas que impliquem alguma mobilidade e destreza específica;

- manter elevados níveis de concentração (devido ao cansaço decorrente de posturas rígidas).

Acresce ainda, ter em consideração alguns comportamentos que devem ser acautelados, designadamente:

- quando se conversa com uma pessoa em cadeira de rodas será melhor sentarmo-nos ao seu nível, para que esta se possa sentir mais confortável;
- antes de começar a empurrar uma cadeira de rodas, há que perguntar à pessoa se necessita de apoio e se deseja que a empurrem;
- sempre que se conduzir uma cadeira de rodas deve proceder-se com prudência (evitando incómodo para o utente, como esbarrar em obstáculos ou magoar terceiros).

As pessoas com deficiência motora apresentam algumas necessidades específicas nomeadamente:

- informação precisa e atual sobre o grau de acessibilidade do lugar para onde se dirigem (degraus, rampas, elevadores, larguras das portas, existência de instalações sanitárias adaptadas, lugar de estacionamento, entre outras.);
- acesso aos locais onde decorrem as atividades, às infraestruturas e respetiva utilização de equipamentos;
- produtos de apoio para compensar as diversas barreiras que possam surgir;
- locais e assentos ao longo do percurso para descanso;
- assistência para subir escadas, caso seja necessário;
- apoio no transporte de mochilas ou objetos pessoais para a atividade;
- eventual assistência para se transferirem da cadeira de rodas para outro assento;
- utilização de superfícies antiderrapantes para se evitarem quedas.

2.6 Perspetiva numérica da deficiência em Portugal

Segundo os Censos de 2011, em Portugal, 1.792.719 pessoas são afetadas, pelo menos, por um tipo de deficiência. A Tabela 8 explana os números da deficiência ou incapacidade da população portuguesa.

Tabela 8 Dados estatísticos acerca da incapacidade ou deficiência em Portugal

A incapacidade ou deficiência da população portuguesa em números	
	1% da população portuguesa não consegue andar ou subir escadas.
	27.659 indivíduos em Portugal não conseguem ver.
	3% da população portuguesa tem muita dificuldade em tomar banho ou vestir-se sozinho.
	9% da população portuguesa tem muita dificuldade em ver.
	68.029 indivíduos em Portugal não conseguem compreender os outros ou fazer-se compreender.
	65% das pessoas com mais de 65 anos e com pelo menos uma dificuldade são mulheres.
	5,5% da população portuguesa tem muita dificuldade de memória ou concentração.
	13.950 pessoas em Portugal com deficiência frequentam centros de atividade ocupacionais da rede de serviços e equipamentos sociais
	12.667 indivíduos com deficiências ou incapacidades em Portugal estão registados como desempregado.
	28.860 indivíduos em Portugal não conseguem ouvir.
	56% da população portuguesa com dificuldades tem 65 anos ou mais.
	78.175 crianças e alunos com necessidades especiais de educação em Portugal frequentam escolas regulares de ensino.
	81% das crianças e alunos com necessidades especiais de educação em Portugal frequentam o ensino básico.

Fonte: elaboração própria com base no Jornal de Notícias (2019).

Destes indivíduos, cerca de meio milhão não consegue efetuar pelo menos uma ação na sua totalidade, como por exemplo ver, ouvir, andar, memorizar, tomar banho, vestir-se sozinho, inclusive no que respeita a compreender e ser compreendido pelos outros. Estes dados

revelam, ainda, que o número das mulheres com incapacidade ou deficiência, prevalece sobre os homens, cerca de 1.088.412 para 704.307 respectivamente (JN, 2019).

2.7 Importância do *design* universal no contexto social e turístico

A deficiência no Turismo, segundo Packer, McKercher, e Yau, 2007; Yau *et al.* (2004), é mais do que uma dificuldade de acesso, consiste numa relação complexa entre o indivíduo, o ambiente e a indústria do setor que leva ao emergir de um conceito que abarca a deficiência, o *design* e a arquitetura denominado de *design* universal.

O termo *design* universal foi criado por Ronald L. Mace, arquiteto altamente influente, designer de produtos e pedagogo. Este afirmou que o termo *design* universal é um conceito de concepção de produtos e ambientes destinado às necessidades das pessoas, independentemente da idade, capacidade ou estatuto social (Mace, Hardie, & Place, 1991).

O *design* universal assenta as suas raízes no *design* sem barreiras, nas abordagens de *design* acessível e pode ser usado como um intercâmbio com o termo *design* para todos (Stephanidis, 2001). De acordo com as recomendações da OMT (2013, p. 7):

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

Já o conceito de "*design* para todos" é muito mais aplicado e relacionado a outros conceitos. O principal objetivo do movimento *design* para todos teve como propósito a concepção de produtos destinados para uma área de clientes abrangente e que estes possam ser utilizados pelo maior número de pessoas possível. Porém, isso não implica que exista uma solução única que se adapte a todos (Stephanidis, 2001).

Darcy (2010) refere que uma grande proporção de gerentes de hotéis relatou uma baixa taxa de ocupação de algumas instalações construídas com base nos padrões do *design* universal, porque os turistas sem deficiência não estavam dispostos a usar as comodidades incomuns de alojamento. Porém, na última década, tornou-se um objetivo importante atender à crescente necessidade de integrar idosos e pessoas com deficiência na sociedade. A consciência da existência desses grupos e das suas carências atraíram o interesse de

criadores e *designers* para permitir que eles atinjam maior independência em termos de ajuda e apoio social para realizar as suas tarefas diárias (Persson *et al.*, 2014).

Para além do termo *design* universal, no Reino Unido utiliza-se principalmente o termo *design* inclusivo, cuja designação pode ser considerada como produtos e/ou serviços acessíveis e utilizáveis por tantas pessoas quanto razoavelmente possível em termos globais, numa ampla variedade de situações e na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação especial ou de *design* especializado (Persson *et al.*, 2014).

Outra definição é o chamado “*design* inclusivo sensível ao utilizador”. A designação “sensível ao utilizador” utiliza-se pelo facto de “sensível” abarcar uma grande variedade de funcionalidades e características de grupos de utilizadores (incluindo utilizadores com deficiência e, especialmente, utilizadores com dificuldades de comunicação). O uso de “inclusivo” indica uma tentativa de uma visão mais realista e inclusiva de grupos dentro de vários grupos de utentes (Persson *et al.*, 2014).

Design acessível é outra designação que define a conceção focada no objetivo de potenciar e estender o padrão do *design* às pessoas com algum tipo de limitação de desempenho, para maximizar o número de potenciais clientes que possam usar o produto, edifício ou serviço.

Este que pode ser alcançado através da:

- conceção de produtos, serviços e ambientes que são prontamente utilizáveis pela maioria dos utilizadores sem nenhuma modificação;
- transformação de produtos ou serviços adaptáveis a diferentes utilizadores (adaptando interfaces de utilização);
- criação de interfaces padronizadas compatíveis com produtos especiais para pessoas com deficiência (Persson *et al.*, 2014).

Acesso universal é mais uma das denominações utilizadas para o termo “*design* universal”. O acesso universal às vezes refere-se a uma perspetiva mais ampla das possibilidades de todos usarem o produto ou serviço, mesmo com tecnologias assistidas, se necessário. Este pensamento teve uma posição forte na área de *design* na Ásia, especialmente no Japão (Persson *et al.*, 2014). Segundo Carvalho (2015) o conceito de *design* Universal deve ser integrado em todos os níveis da vida das sociedades, por ser um dos pilares fundamentais que leva à implementação das condições essenciais para que todas as pessoas possam ter uma existência normal e digna. Na mesma linha de pensamento, Jardim (2014) observa a transformação natural e progressiva das capacidades do ser humano, ao longo da sua vida, contudo, um ciclo que pode ser interrompido por outras circunstâncias que não controla, tais como acidentes ou doenças. Desta forma, o *design* de um produto ou de um ambiente deve ajustar-se, tanto quanto possível, em função das mudanças físicas, visuais e/ou cognitivas, de forma a facilitar a vida da população.

Para Silva (2017), aplicar os princípios do *design* universal na indústria do Turismo levará à realização de um Turismo Inclusivo em todas as fases do produto ou serviço, com especial abordagem nas pessoas tendo em conta toda a diversidade das suas capacidades/fragilidades, no decorrer das várias fases da vida humana: crianças, adultos, seniores.

A definição atualizada a 20/07/2020 pelo INR, define:

O *Design* Universal ou Desenho para Todos visa a conceção de objetos, equipamentos e estruturas do meio físico destinados a ser utilizados pela generalidade das pessoas, sem recurso a projetos adaptados ou especializados, e o seu objetivo é o de simplificar a vida de todos, qualquer que seja a idade, estatura ou capacidade, tornando os produtos, estruturas, a comunicação/informação e o meio edificado utilizáveis pelo maior número de pessoas possível, a baixo custo ou sem custos extras, para que todas as pessoas, e não só as que têm necessidades especiais, mesmo que temporárias, possam integrar-se totalmente numa sociedade inclusiva.

O *design* universal baseia-se em sete princípios que visam facilitar o acesso equitativo de qualquer cidadão ao longo da sua vida, conforme expostos na Tabela 9.

Tabela 9 Princípios do *design* universal

Princípios	Orientações
Utilização equitativa	Pode ser utilizado por qualquer grupo de utilizadores.
Flexibilidade de utilização	Engloba uma gama extensa de preferências e capacidades individuais
Utilização simples e intuitiva	Fácil de compreender, independentemente da experiência do utilizador, dos seus conhecimentos, aptidões linguísticas ou nível de concentração.
Informação perceptível	Fornece eficazmente ao utilizador a informação necessária, qualquer que sejam as condições ambientais/físicas existentes ou as capacidades sensoriais do utilizador.
Tolerância ao erro	Minimiza riscos e consequências negativas decorrentes de ações acidentais ou involuntárias.
Esforço físico mínimo	Pode ser utilizado de forma eficaz e confortável com um mínimo de fadiga.
Dimensão e espaço de abordagem e de utilização	Espaço e dimensão adequada para a abordagem, manuseamento e utilização, independentemente da estatura, mobilidade ou postura do utilizador.

Fonte: elaboração própria adaptado de Darcy e Buhalis (2011) e INR (2020).

2.8 Acessibilidade na WEB - importância da comunicação digital para todos

A *internet* promove a personalização em larga escala de produtos turísticos, pois permite que a indústria identifique nichos de mercado relativamente importantes em diferentes localizações geográficas (Sigala, 2012). O *eTourism* fomentou um novo paradigma que atualmente representa um papel predominante. A função da *internet* como fonte primária de informação é cada vez mais importante (Almeida-Santana & Moreno-Gil, 2017). As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), em geral, e a *internet*, em particular, estão a ser aplicadas de forma eficaz para impulsionar o Turismo (Qi, Leung, Law, & Buhalis, 2010), favorecendo a transição de “monólogo” para “diálogo” entre oferta e procura.

Segundo Munar e Jacobsen (2014), os consumidores confiam na *internet* para obter informação, sendo evidente a conceção de um ecossistema digital dinâmico e complexo, onde várias tipologias de plataformas interagem no seu fornecimento e na ligação de turistas. À medida que os utilizadores expressam as suas opiniões através de aplicações e plataformas, o digital influencia gradualmente a melhoria e a sua centralidade no mercado turístico (Banerjee & Chua, 2016). A tecnologia revolucionou o setor e determina as estratégias e a competitividade dos destinos e das organizações turísticas (Ferreira & Sousa, 2020). Muitos tiveram que transformar a gestão e as estratégias de marketing e redesenhar as práticas operacionais para obterem benefícios face às mudanças de paradigma de informação, sendo claro que a tecnologia impulsiona o desenvolvimento e a competitividade (Buhalis, 2019).

Atualmente, o contacto inicial do potencial turista com um possível destino turístico é, presumivelmente, estabelecido através de *websites* de empresas ou destinos turísticos. Segundo Gonçalves, Pereira, Martins, Branco e Peixoto (2015), a *internet* é um meio tecnológico consideravelmente preponderante para a divulgação de informação, pois promove e auxilia na interação entre os membros de uma sociedade. Os *websites* são considerados canais promocionais de preferência e podem disponibilizar informações relativas ao acesso físico a produtos e/ou serviços turísticos, considerando que os mesmos cumprem com os requisitos de acessibilidade de informação (Silveiro, Eusébio, & Teixeira, 2019).

As Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo da *Web 2.0*¹ (WCAG), primeiramente publicadas em 2008, visam tornar o conteúdo da *internet* mais acessível. De forma a estabelecer a base necessária para que qualquer pessoa aceda e use os seus conteúdos, os critérios de sucesso baseiam-se em quatro princípios: (a) perceptível; (b) operável; (c) compreensível e (d) robusto. O princípio da perceptibilidade deve assegurar que as informações e as componentes da interface sejam apresentadas aos utilizadores de maneira a que estes sejam capazes de as perceber. Na operacionalidade os componentes da interface

¹ Disponível em <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>.

do utilizador e a navegação devem estar operáveis e os utilizadores devem poder operar a interface (a interface não pode exigir interação que um utilizador não possa executar). A compreensibilidade deve assegurar que as informações e o funcionamento da interface do utilizador sejam compreensíveis, pelo que os utilizadores devem ser capazes de entender as informações e a operação da interface do utilizador (o conteúdo ou a operação não pode estar além do seu entendimento). Por fim, o conteúdo deve ser robusto o suficiente para poder ser interpretado de maneira confiável por uma ampla variedade de agentes de utilizadores, incluindo tecnologias de assistência, pelo que os utilizadores devem poder aceder ao conteúdo à medida que as tecnologias avançam (conforme as tecnologias e os agentes do utilizador evoluem, o conteúdo deve permanecer acessível).

Segundo Harris (2010), os indivíduos com deficiência sentem-se estimulados com os potenciais benefícios do uso avançado das novas tecnologias, seja para uso interno ou externo à sua casa. Visam, sobretudo, atingir um maior grau de independência. Tal implica, também, o acesso a *websites* e a sua adaptação às capacidades e necessidades dos seus utilizadores (Williams, Rattray & Grimes, 2006). Porém, verifica-se que muitos destes dispositivos são abandonados precocemente ou a sua utilização é nula.

Em Portugal a acessibilidade na *internet* não é considerada um dado adquirido e esta realidade requer melhorias em todos os setores de atividade. Constata-se que a sensibilização para a temática por parte das empresas, gestores de topo e profissionais ligados às TIC e a discussão em torno do desenvolvimento da *internet* não abunda. Tal é claramente observável pela falta de informação (Gonçalves *et al.*, 2015). Aceder à informação fomenta a inclusão de todos os indivíduos na sociedade. Contudo, é imprescindível conhecer o vasto leque de utilizadores. Só uma visão abrangente sobre a multiplicidade de necessidades relativas às acessibilidades permite melhorar verdadeiramente o sistema (Santos, Teixeira, & Kafure, 2019).

2.9 Desenvolvimento de um destino Turístico Acessível

Segundo Devile (2009) a grande questão subjacente ao conceito de destino turístico acessível, não passa somente por oferecer uma ou outra componente acessível, mas antes, deve apostar na transversalidade de todas as componentes da oferta do destino. Pois de nada ajudará, por exemplo, oferecer serviços hoteleiros acessíveis se as áreas que circundam o hotel agregam todo o tipo de barreiras. Para ser considerado um território acessível o destino deve apresentar demarcadas condições que auxiliem a vida de todas as pessoas que nele residam, trabalhem ou viajem, com vista a eliminar os diversos obstáculos existentes (Devile, 2014). Segundo o Manual dos Destinos Turísticos Acessíveis (2017), com base na experiência apurada em regiões e cidades da Europa, torna-se claro que criar um destino com experiências acessíveis e inclusivas implica desenvolver um plano de ação para as acessibilidades, uma planificação que envolva decisores políticos, responsáveis técnicos e

empresários. Os destinos acessíveis devem apostar fortemente na comunicação junto dos *stakeholders* e do público em geral, pelo facto de atualmente terem a mais-valia de poder acolher os turistas com necessidades especiais, oferecendo-lhes equipamentos e serviços eficientes e de qualidade (Smith *et al.*, 2013).

A conceção de um plano de acessibilidade contribui para uma maior possibilidade de sucesso se este for conjugado com outras ações municipais. Os resultados mais aliciantes são alcançados quando a acessibilidade é promovida de forma integrada com outras ações de qualificação dos espaços e não se resumem apenas a uma ação para delinear percursos acessíveis (Vieira, 2017).

Também Carvalho (2015) no seu artigo “O Turismo Acessível: estratégias de adaptação de uma cidade - O caso de Lisboa”, refere que criar um destino turístico acessível requer, em primeiro lugar, o desenvolvimento da cultura relativa à acessibilidade, onde a população local se depararia envolvida num objetivo comum e compreendendo as suas vantagens sociais.

Os destinos turísticos devem prestar especial atenção ao género de imagem que divulgam. Por um lado, sendo a acessibilidade uma mais-valia no contexto atual do mercado turístico, pode ser mesmo considerada uma vantagem competitiva. Por outro, não se tratando de uma vantagem sustentável a longo prazo, isso poderá vir a colocar em risco todos os esforços promocionais de um determinado destino (Smith *et al.*, 2013). Por tal, e para que o destino se desenvolva de forma sustentável, é imprescindível que o mesmo apresente a sua capacidade não só de atração, mas também de retenção e fidelização de clientes. Para tal, torna-se inevitável a criação e fortalecimento da relação turista/destino (Silva, 2015).

Neste contexto, Devile (2009) considera que o Turismo Acessível é uma temática que implica pensar e trabalhar de forma cíclica ao longo de toda a cadeia de valor da atividade turística. É muito importante, sempre que exequível, fomentar a acessibilidade dos espaços, edifícios, equipamentos, atrações e outros serviços do destino sem descurar outros aspetos relevantes, nomeadamente ao nível da informação e do *marketing*.

Deve, porém, haver o cuidado de essa comunicação não fazer da acessibilidade o atributo principal da imagem do destino. A mesma deve ser difundida com base no que o diferencia e que motiva os turistas a saírem de casa e a querer visitar o destino. Os seus atrativos naturais, culturais, as experiências únicas que pode oferecer devem ser comunicados tendo especial cuidado em relação à imagem que pretende realmente passar e à perceção, quer por parte do público do Turismo Acessível, quer ao público no geral (Smith *et al.*, 2013).

Compete aos governos tomar medidas relativamente à legislação, à sua implementação, cumprimento e fiscalização, através da criação de normas que promovam a melhoria das condições de acessibilidade, seja para os turistas com necessidades especiais, seja para os residentes (Devile, 2014).

“Maravilhas nunca faltaram ao mundo; o que sempre falta é a capacidade de senti-las e admirá-las”.

Mário Quintana

3. Caraterização da cidade de Braga

Este capítulo apresenta uma breve caracterização do município de Braga em termos históricos, geográficos, demográficos e económicos. Pretende-se igualmente apresentar a sua evolução no setor do Turismo.

3.1 Contextualização

A cidade de Braga ganha cada vez mais destaque, tornando-se numa referência do Norte de Portugal e um destino de visita obrigatório. O legado romano é também um fator de atratividade para a cidade. Esta é designada, na gíria popular como “A Roma Portuguesa”, “A cidade Romana” consequência da sua origem romana de *Bracara Augusta*. Além disso é ainda designada de “A cidade do Barroco”, “A cidade dos Arcebispos”, “A capital do Minho”, “O coração do Minho” ou “A cidade dos Três Sacro-Montes”. O esplendor e riqueza do seu património histórico, artístico e arquitetónico, a sua história envolvente e os belíssimos espaços verdes e paisagens paradisíacas permitem a sua afirmação progressiva no Turismo cultural e religioso (CMB,2019).

3.2 Caraterização sociodemográfica

Situada no coração do Minho, antiga e religiosa por tradição, a cidade de Braga promove-se através dos seus dois mil anos de história, o que permite aos seus visitantes viajarem no tempo dentro da modernidade. A cidade possui um dos Sacro-Montes mais antigos de toda a Europa e porta-estandarte da região minhota, o Bom Jesus, recentemente (2019) declarado Património Mundial da UNESCO. É em Braga que se encontra a mais antiga Catedral de Portugal e a Casa-Mãe dos monges beneditinos, o Mosteiro de Tibães, os Santuários do Sameiro e de Santa Marta da Falperra, entre outros (CMB, 2019).

Braga desempenhou um papel fulcral na História que se reflete na sua panóplia de momentos e vestígios de vários povos e culturas que integram dois milénios de civilização. Considerada uma das mais antigas e mais jovens cidades do país, é uma cidade dinâmica com uma juventude e vitalidade revigorante e são muitos os jovens que estudam nas suas universidades. A cidade prima por ser inovadora, feliz e um modelo a nível económico, cultural e turístico, oferecendo aos seus habitantes uma excelente qualidade de vida. Um concelho moderno, acessível, inclusivo, jovem, criativo e competitivo onde predomina o conhecimento, a responsabilidade ambiental e social e a criação de valor (CMB, 2019).

Localizado no vale do Cávado, na região Noroeste de Portugal continental, encontra-se o concelho de Braga. O município abrange uma área de aproximadamente 184 km² na qual se

Tabela 10 Dados demográficos do município de Braga

Ano	2001	2011	2017
População residente	164.886	181.829	181.282
Jovens (%) <15 anos	19,0%	16,5%	14,6%
População > 65 anos (%)	10,9%	12,8%	15,8%
População em idade ativa (%) entre 15 e 64 anos	70,2%	70,8%	69,5%
Índice de envelhecimento idoso por cada 100 jovens	57,2	77,7	108,2

Fonte: elaboração própria com base em Pordata (2019).

3.3 Relevância do Turismo no município de Braga

O Turismo no município de Braga apresenta um considerável e inegável crescimento, que se deve em parte ao crescente número de eventos realizados e fruto do seu património cultural e natural. Neste ponto são apresentados os dados disponibilizados pelo Posto de Turismo e divulgados na comunicação social, que espelham esse crescimento e os principais mercados turísticos emissores.

Os dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) mostram que o crescimento do setor a nível nacional bate sucessivos recordes no que respeita a dormidas e proveitos provenientes da atividade. No que atende à cidade de Braga, esta tem acompanhado a evolução e, mais relevante, é o facto de conseguir crescer acima da média nacional e das principais cidades com as quais compete, como é o caso de Lisboa, Porto, Coimbra ou até Évora. Apesar de alguns destes destinos serem mais consolidados, apresentam um ritmo de desenvolvimento mais contido (Correio do Minho, 2019).

Em 2018 o município disponibilizava 3.597 camas, o que revelou uma adição de 15% face ao ano anterior e uma taxa de crescimento substancialmente maior do que a dos principais concorrentes. Analisando a evolução da capacidade hoteleira num período de 10 anos, verifica-se um aumento de cerca de 70%, mais uma vez crescendo acima da média nacional (Correio do Minho, 2019).

A Tabela 11 apresenta a evolução dos alojamentos turísticos em Braga (município). Verifica-se que em 2009 existiam 24 alojamentos turísticos, correspondentes a 991 quartos e uma capacidade total de 2.110 camas. No ano de 2018 registou-se um considerável aumento, com o número de alojamentos a quase duplicar, passando de 24 unidades para 43, contando-se com 1.641 quartos, o que perfaz uma capacidade máxima de 3.597 camas.

Tabela 11 Capacidade de alojamentos turísticos no município de Braga

Ano	Nº de alojamentos turísticos	Nº de quartos	Capacidade total (camas)
2009	24	981	2.110
2018	43	1.641	3.597

Fonte: elaboração própria com base em Pordata (2019).

O crescimento da cidade é inquestionável e a autarquia tem garantido estratégias no sentido de melhorar os equipamentos e as infraestruturas existentes de forma a satisfazer as exigências e consumos de um público que cada vez mais demonstra interesse em novas experiências.

A Tabela 12 apresenta o aumento das receitas obtidas nos alojamentos turísticos em Braga (município). Verifica-se um crescimento exponencial das mesmas, quando comparado com o ano de 2001, cujo valor foi de 4.586.000€, pois em 2009 registou um total de 9.458.000€ e em 2018 cerca de 24.559.000€.

Tabela 12 Receitas turísticas nos anos de 2001, 2009 e 2018 no município de Braga

Ano	Receitas turísticas
2001	4.586.000€
2009	9.458.000€
2018	24.559.000€

Fonte: elaboração própria com base em Pordata (2019).

A Tabela 13 apresenta o total das dormidas em Braga (município) no ano de 2001 que corresponde a 199.989, passando em 2018 para 583.414. Em termos de percentagens de dormidas por cada 100 habitantes (residentes) em 2001 e 2018 os valores apurados foram de 121.3% e de 320.6%, respetivamente.

Tabela 13 Dormidas no município de Braga nos anos de 2001 e 2018

Ano	Nº de dormidas
2001	199.989
2018	583.414

Fonte: elaboração própria com base em Pordata (2019).

A Tabela 14 revela a estada média dos anos de 2001 e 2017 que corresponde a 1.5 e 1.7 noites, respetivamente. Este último, segundo dados do INE, tem-se mantido praticamente

inalterada nos últimos 5 anos, confirmando o mesmo cenário no Porto e na restante região Norte. No que respeita à taxa de ocupação do ano de 2018, embora o INE ainda não tenha divulgado, estima-se que, em Braga, esta taxa tenha declinado cerca 1 a 2 pontos percentuais comparativamente ao ano anterior, resultado do considerável aumento da oferta do número de quartos que, proporcionalmente, foi superior ao aumento da procura do número de dormidas (Correio do Minho, 2019).

Tabela 14 Estada média no município de Braga nos anos de 2001 e 2017

Ano	Estada média
2001	1.5 noites
2017	1.7 noites

Fonte: elaboração própria com base em Pordata (2019).

A cidade de Braga prossegue com o registo contínuo de uma proporção de hóspedes nacionais superior à de estrangeiros, ao contrário de destinos mais consolidados. A quota de hóspedes estrangeiros diminuiu 1,7% em 2018 face ao ano anterior, em contraciclo com a evolução dos principais concorrentes, traduzindo-se nos 38,2%. A título de exemplo, em Lisboa os estrangeiros foram responsáveis por cerca de 79% das dormidas, no Porto a proporção foi da ordem dos 77% e em Coimbra atingiu os 63% (Correio do Minho, 2019).

Como abordado no ponto anterior, o município de Braga tem apresentado resultados muito satisfatórios no que concerne à atividade turística. Para tal contribui a crescente afluência dos turistas/visitantes que chegam à cidade, seja para pernoitar ou para visitar. A partir da Tabela 15 é possível verificar o número de turistas/visitantes que passaram pelo Posto de Turismo ao longo da última década.

De acordo com os dados oficiais disponibilizados, constata-se que em 2009 passaram pelo Posto de Turismo cerca de 82.365 indivíduos e que em 2019 ocorreu um aumento exponencial do número de visitantes, ascendendo cerca de 385.145. Para isso muito contribuem os eventos realizados na cidade, como poderemos ver mais adiante.

Tabela 15 Número de visitantes do Posto de Turismo de Braga de 2009 a 2019

Ano	Nº de visitantes
2009	82.365
2010	86.108
2011	120.678
2012	140.677
2013	180.038
2014	173.074
2015	212.553
2016	268.476
2017	325.108
2018	350.592
2019	385.145

Fonte: elaboração própria com base nos dados fornecidos pelo Posto de Turismo.

Em 2019, conforme demonstra a Tabela 16, e à semelhança de anos anteriores, França e Espanha foram os principais mercados estrangeiros emissores, tendo sido registados 108.290 atendimentos a indivíduos de nacionalidade espanhola, o que corresponde a 28.12%, do número total de visitantes. Segue-se o mercado português com 88.192 visitantes, que perfazem uma percentagem total de 22.90%, e o mercado francês, com 77.288 visitantes, totalizando 20.07%. O somatório de visitantes provenientes destes três países corresponde a 71.09% do número total de visitantes, num número total de 273.77 (CMB, 2020).

Tabela 16 Visitantes do Posto de Turismo por nacionalidade

	2017		2018		2019	
	Total	%	Total	%	Total	%
Alemanha	8.325	2,56%	9.414	2,69%	8.706	2,26%
Espanha	84.846	26,10%	96.692	27,58%	108.290	28,12%
Brasil	7.142	2,20%	12.943	3,69%	17.493	4,54%
França	57.219	17,60%	67.180	19,16%	77.288	20,07%
Holanda	8.056	2,48%	9.305	2,65%	10.592	2,75%
Itália	7.783	2,39%	8.722	2,49%	11.231	2,92%
Polónia	5.501	1,69%	6.579	1,88%	7.206	1,87%
Portugal	69.125	21,26%	79.657	22,72%	88.192	22,90%
Reino Unido	37.058	11,40%	37.161	10,60%	34.769	9,03%
Outros	40.053	12,32%	22.939	6,54%	21.378	5,55%
Total	325.108	100%	350.592	100,00%	385.145	100,00%

Fonte: elaboração própria com base nos dados fornecidos pelo Posto de Turismo.

3.4 Eventos e festividades

Os eventos são tidos como uma oportunidade de abraçar novos desafios e uma forma de comunicar o destino e criar a sua marca. O município reconhece a sua extrema importância em termos de atrações turísticas pelo envolvimento de seus moradores, no que alude à preparação das festas e na forma de receber novos visitantes (CMB, 2019). Em 2012 Braga foi palco da Capital Europeia da Juventude, concedido pelo Fórum Europeu da Juventude, tendo desenvolvido várias iniciativas de âmbito cultural, social, político e económico destinadas aos jovens. Foi Capital Ibero-Americana da Juventude, em 2016. Em 2018 foi a Cidade Europeia do Desporto e considerada como sendo a melhor de sempre. Um título atribuído pela Associação das Capitais Europeias do Desporto (ACES Europe) contou com cerca de seiscentos eventos distribuídos por mais de oitenta modalidades, grandes competições nacionais e internacionais (O Jogo, 2019). A cidade foi ainda eleita como 2nd *European Best Destinations* (Tabela 17). Para além de contar, ainda, com outros eventos, designadamente a Semana Santa, o São João (feriado municipal), a Noite Branca, a Braga Romana, o Braga Barroca, as festividades de Natal (tradição do Bananeiro) e também de Ano Novo, que atraem muitos turistas pelo seu caráter cultural.

Conforme exposto na Tabela 17, importa destacar a cidade de Braga como o 2º Melhor Destino Europeu no ano de 2019. Entre os dias 15 de janeiro e 5 de fevereiro, a cidade de Braga esteve sujeita a uma votação *online*.

Tabela 17 Acontecimentos na cidade de Braga

Ano	Acontecimentos na cidade de Braga
2012	Capital Europeia da Juventude
2016	Capital Ibero-Americana da Juventude
2018	Cidade Europeia do Desporto
2019	2º Melhor Destino Europeu
2019	Bom Jesus eleito Património Mundial da Unesco

Fonte: elaboração própria.

Da lista deste ano (2019) foram anunciadas 20 cidades, das quais 15 foram selecionadas (Tabela 18), onde Braga era a única portuguesa. A cidade dos Arcebispos arrecadou o segundo lugar no concurso que elegeu o “Melhor Destino Europeu 2019”, com 59.092 votos, à frente de cidades como Paris, Roma, Londres e Amesterdão. A votação do prémio anual é organizada pela *European Best Destinations* (EBD), uma organização com sede em Bruxelas, Bélgica, cujo objetivo passa por promover a cultura e o Turismo na Europa. O primeiro prémio foi atribuído à cidade de Budapeste (Hungria), com um somatório 62.128 votos.

Tabela 18 Ranking das classificações das cidades concorrentes EBD 2019

Posição	Cidade	País	Votos
1 ^a	Budapeste	Hungria	62.128
2 ^a	Braga	Portugal	59.092
3 ^a	Monte Isola	Itália	56.024
4 ^a	Metz	França	52.569
5 ^a	Poznan	Polónia	43.057
6 ^a	Málaga	Espanha	36.485
7 ^a	Genebra	Suíça	31.112
8 ^a	Cavtat	Croácia	26.943
9 ^a	Bratislava	República Checa	24.749
10 ^a	Sainte-Maxime	França	20.458
11 ^a	Dinant	Bélgica	17.122
12 ^a	Atenas	Grécia	16.024
13 ^a	Kotor	Montenegro	14.882
14 ^a	Riga	Letónia	12.024
15 ^a	Florença	Itália	10.068

Fonte: elaboração própria.

3.5 Portugal Melhor Destino Turístico Acessível do Mundo 2019

A OMT atribuiu a Portugal o prémio inédito de Destino Turístico Acessível 2019. A distinção aconteceu na 23.^a Assembleia da Organização, que decorreu em São Petersburgo, na Rússia. O prémio, que é atribuído pela primeira vez, é um reconhecimento pelas várias iniciativas inclusivas que têm sido feitas nos últimos anos (NIT, 2019), legitimando Portugal como sendo o melhor destino turístico do mundo para pessoas com deficiência (Publituris, 2019).

Segundo declarações de Ana Mendes Godinho, Secretária de Estado do Turismo, “*Esta é uma questão de cidadania e este é também um segmento muito importante no Turismo mundial. Ainda há muito a fazer. Quem perde esta carruagem perde o comboio*” (NIT, 2019). Por sua vez, Ana Sofia Antunes, Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência considera que “*é o reconhecimento de um trabalho sólido e estruturado que Portugal tem estado a realizar em matéria de promoção de mais e melhores acessibilidades para todos*” (NIT, 2019).

Contudo, este reconhecimento provoca alguma admiração, como no caso do presidente e fundador da Associação Salvador, que alega que:

“não há qualquer dúvida que projetos como o All4all são iniciativas excelentes e únicas na área das acessibilidades. Só temos de dar os parabéns pelo esforço feito pela Secretária de Estado para a Inclusão das Pessoas com Deficiência e pelo Turismo de Portugal, que realmente irá contribuir para uma mudança na área do Turismo Acessível, assim como o Programa Praias Acessíveis, entre outros”.

No entanto, a questão que se coloca é a de saber se “será que é suficiente para ser considerado o Melhor Destino de Turismo Acessível de 2019?” e vai mais longe:

“não posso concordar que vivo no melhor destino de Turismo Acessível se nunca consigo ir sozinho à rua porque me vou deparar com uma série de obstáculos (o principal são os passeios não rebaixados), se uma parte considerável dos serviços públicos, incluindo centros de saúde, não são acessíveis, se tenho de ligar para 10 restaurantes até encontrar um onde possa entrar”.

Salvador reconhece o esforço desenvolvido na área das acessibilidades e admite que este prémio pode ser uma alavanca para representar e impulsionar o compromisso nesta área. Salientando, ainda, o longo caminho a percorrer se Portugal se quer posicionar como um destino turístico acessível (Publituris, 2019). Salvador refere que já visitou vários países e observou tantos outros perante os quais Portugal “está a anos-luz”. “Não é preciso ir muito longe”, usando o exemplo de Espanha, “muito mais preparado ao nível das acessibilidades” (Diário de Notícias, 2019). “*existe uma lei de 2006, que necessita urgentemente de ser revista, pois por um lado contempla inúmeras exceções, e por outro lado já foi superado em muito o tempo limite de adaptação que previa para os diferentes tipos de espaços, sem que tivesse existido fiscalização e penalizações. Em pleno século XXI, continuam a abrir espaços todos os dias sem acessibilidades, realizam-se obras mal feitas, incluindo passeadeiras mal rebaixadas ou rampas demasiado inclinadas, que não é possível utilizar. Neste momento não é possível ter uma boa experiência a nível de acessibilidades em Portugal*”.

O Prémio despertou alguma surpresa no seio da Associação Portuguesa de Deficientes (APD). Esta embora desconheça os critérios definidos pela OMT para a avaliação que precedeu a distinção, considera que “*não serão certamente considerados a acessibilidade da via pública, dos transportes, do edificado, da comunicação ou da informação porque neste caso concreto Portugal está longe de merecer qualquer troféu*”. A entidade reconhece que embora “*tenha havido algum esforço por parte das autarquias e das empresas*”, nomeadamente em festivais de verão, “*para melhorar o acesso às pessoas com mobilidade condicionada*”, pelo que “*o incumprimento da legislação em vigor em termos de acessibilidade é a norma e o que agora foi premiado é a exceção*” (Diário de Notícias, 2019). Por sua vez, Paula Campos Pinto, coordenadora do Observatório da Deficiência e Direitos Humanos (ODDH), refere que “*devemos olhar esta distinção mais como um estímulo do que como um reflexo de uma realidade que, por agora, ainda apresenta muitas insuficiências e lacunas*”.

Entende ainda que "a atribuição deste prémio ajude a criar essa consciência ao nível dos responsáveis políticos e dos operadores turísticos, elevando o seu compromisso com a melhoria contínua das condições de acessibilidade do país (Diário de Notícias, 2019)".

Também a nível internacional a distinção de Portugal fez manchete em alguns jornais, como dos periódicos *L' éco touristique* e *News*. De acordo com aqueles, "*Le Portugal remporte le prix inédit de « destination touristique accessible par l'Organisation Mondiale du Tourisme » (L'Echo touristique, 2019)*. Já a *News* (2019), sublinha que Portugal foi "*first to win Accessible Tourism Award*". Contudo, também aqui as opiniões não são sempre favoráveis, como se pode verificar com algumas das afirmações que se apresentam de seguida.

"Due to a bad Portuguese surgeon I have limited mobility. I need crutches, or a rollator. Use a mobility scooter. The trains and buses care not accessible. The roads do not have proper cut-outs forcing me into traffic. I can not attend public meetings as they are on the 2nd floor. Take that award away", by Constance Houck from Algarve on 14-09-2019. (*News*, 2019).

"I'd like to see a source, seems like FAKE NEWS since mobility is a complete disaster in Lisbon. Try taking a wheelchair and go around, try cycling without being pushed off the road. Try even the sidewalks, that just end in the middle if nowhere without another solution than walking on the main road", by R. from Lisbon on 18-09-2019 (*News*, 2019).

"there's a huge difference in accessibility to wheelchair users between the older, hilly parts of the city, say Alfama, and the newer constructed or renovated parts along the river. I've followed the accessibility work of the city since 1986 and see a remarkable improvement. I love to visit Lisbon for work and pleasure and I use a heavy power wheelchair !", by Adolf D Ratzka from Other on 11-02-2020 (*News*, 2019).

3.6 Cidades acessíveis pela Europa

O Prémio Cidade Acessível é organizado pela Comissão Europeia (CE) juntamente com o Fórum Europeu da Deficiência (FED). Divulgado em maio de 2010, este prémio é atribuído, desde então, todos os anos, visando reconhecer o esforço das cidades europeias e incentivar que estas se tornem mais acessíveis para pessoas com deficiência e idosos. Segundo informação obtida no *website* oficial da *European Network for Accessible Tourism* (ENAT), uma cidade é considerada acessível quando possibilita que todos os indivíduos vivam nela e usufruam da totalidade dos espaços e serviços sem qualquer dificuldade, ou seja, quando todas as pessoas conseguem facilmente:

- apanhar o autocarro ou o metro para ir trabalhar;
- utilizar multibancos, máquinas de venda automática para comprar bilhetes;
- andar pelas ruas e entrar em edifícios públicos;
- utilizar *websites* e outra tecnologia que as pessoas utilizam para comunicar;
- aceder a informação que seja de fácil leitura e compreensão para todos.

A acessibilidade é uma necessidade transversal a todas as pessoas, em especial para pessoas com deficiência e idosos. A sua inexistência está muitas vezes patente e, sem o alcance da mesma, dificilmente todos os indivíduos poderão estar inseridos na comunidade e permanecerão de fora como meros espetadores. A Tabela 19 menciona as cidades que nos últimos 10 anos desenvolveram trabalhos com o intuito de se tornarem acessíveis para todos (ENAT, 2020).

Tabela 19 Cidades reconhecidas com o Prémio Cidade Acessível

Ano	País	Cidade
2011	Espanha	Ávila
2012	Áustria	Salzburgo
2013	Alemanha	Berlim
2014	Suécia	Gotemburgo
2015	Suécia	Boras
2016	Itália	Milão
2017	Reino Unido	Chester
2018	França	Lyon
2019	Países Baixos	Breda
2020	Polónia	Varsóvia

Fonte: elaboração própria com base ENAT (2020).

Embora Portugal tenha arrecadado o prémio de melhor destino turístico acessível do mundo, o Prémio Cidade Acessível nunca foi atribuído, ao longo dos seus dez anos de existência, a nenhuma das suas cidades. No entanto, importa realçar que estas distinções são atribuídas por entidades distintas que podem eventualmente ter critérios e objetivos diferentes na sua atribuição.

3.7 Sinergia em Braga para o desenvolvimento da acessibilidade

Na cidade de Braga existe o Fórum Municipal das Pessoas com Deficiência (FMPD), um órgão de informação e consulta formado por associações e instituições que cuidam e acompanham as pessoas com deficiência. Este visa potenciar sinergias entre todos os parceiros e, principalmente, procura desenvolver ideias caracterizadas, como é o caso da Unidade de Inserção de Deficientes na Vida Ativa (UNIVA) do Serviços de Informação e Mediação para Pessoas com Deficiência (SIM-PD), dos transportes em geral (adaptados – TUB/EM), aplicação do decreto-lei 123/97, ocupação de tempos livres, aspetos culturais, equipamentos sociais, entre outros. Deste Fórum fazem parte as catorze entidades privadas de solidariedade social sem fins lucrativos de âmbito concelhio, nomeadamente (CMB,2020):

- Associação de Apoio à Saúde Mental – SALTO.
- Associação de Apoio aos Deficientes Visuais do Distrito de Braga.
- Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal – ACAPO.
- Associação Comunitária de Apoio à Reabilitação dos Deficientes de Braga – ACARE.
- Associação da Creche de Braga / Instituto D. João Novais e Sousa.
- Associação Nacional de Espondilite Anquilosante.
- Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental – APPACDM.
- Associação de Pais para a Educação de Crianças Deficientes Auditivas – APECDA.
- Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral – APPC.
- Associação de Paramiloidose.
- Associação de Portuguesa de Deficientes – APD.
- Associação de Surdos de Braga.
- Auxilia.
- Instituto de Reabilitação e Integração Social – IRIS.

De um modo geral estes órgãos atuam no sentido de conceder uma resposta adequada e global às necessidades sentidas pelo cidadão com deficiência (CMB, 2020).

3.8 Atrações turísticas na cidade de Braga.

Braga apresenta um património cultural que conta com património edificado, religioso, arqueológico e espaços culturais. A sua beleza e riqueza patrimonial formam uma aliança entre a tradição e a inovação, a memória e a juventude, a criatividade e o conservadorismo, sendo os seus principais atrativos as igrejas, esplêndidas casas, jardins, parques e espaços de lazer, cuja intrínseca devoção e beleza se tornam marcos de referência e visita obrigatória. O seu legado romano permite a quem visitar Braga, viajar através do tempo dentro da modernidade (CMB, 2020).

De seguida, enuncia-se algum do mais emblemático Património Cultural de Braga em estudo nesta Dissertação (Tabela 20), com o objetivo de perceber se este é acessível aos indivíduos em cadeira de rodas. Os critérios de seleção são explicados no Capítulo 4

Tabela 20 Atrações turísticas na cidade de Braga

Atrações Turísticas Braga	Classificação TripAdvisor	Número de Avaliações	Média de Avaliação (1 a 5)	Certificado de Excelência
Bom Jesus do Monte	1º	5.485	4,5	Sim
Santuário de Nossa Senhora do Sameiro	2º	696	4,5	Sim
Elevador do Bom Jesus do Monte	3º	1.188	4,5	Sim
Sé de Braga	4º	1.451	4,5	Sim
Jardim de Santa Bárbara	5º	844	4,5	Sim
Mosteiro de São Martinho de Tibães	6º	247	4,5	Sim
Igreja de Santa Cruz	8º	90	4,5	Sim
Palácio do Raio	9º	184	4,5	Sim
Museu dos Biscainhos	12º	195	4,0	Sim
Igreja da Misericórdia de Braga	13º	95	4,5	Não
Theatro Circo	19º	40	4,5	Não
Museu Dom Diogo de Sousa	21º	75	4,0	Não
Basílica dos Congregados	22º	73	4,0	Sim
Fonte do Ídolo	28º	72	4,0	Não
Estádio Municipal de Braga*	2*º	72	4,5	Não

Fonte: elaboração própria com base em *TripAdvisor*, (2020). (Dados recolhidos dia 14/03/2020).

* O Estádio Municipal de Braga integra a categoria “Atividades ao Ar Livre” e não “Atrações”, como todas as outras incluídas na Tabela. Contudo, é importante a sua integração visto ser um ponto atrativo arquitetónico da cidade.

Santuário do Bom Jesus do Monte

O Santuário do Bom Jesus do Monte é um Monumento cuja beleza pode ser admirada e onde se conjuga a obra da natureza com a notável obra do homem, numa das distintas construções do arquiteto André Soares. O conjunto arquitetónico é resultado de múltiplas intervenções que têm sido levadas a cabo ao longo de mais de 600 anos (CMB, 2020). A primeira edificação religiosa erguida neste local por ordem do Arcebispo D. Jorge da Costa, remonta a 1494. As obras do santuário mantiveram-se até ao século XIX e, embora seja o estilo Barroco a predominar em todo o espaço, são múltiplos os testemunhos do Rococó e do Neoclássico. Referência incontornável da arte Barroca em Portugal, o edifício é constituído por uma enorme escadaria subindo em ziguezague. Nesta está integrado um longo e complexo percurso da via sacra, que se estende pela encosta do Monte de Espinho, levando o peregrino a visitar

capelas que abrigam conjuntos de esculturas que evocam a Paixão de Cristo, fontes, estátuas e jardins formais. O Santuário do Bom Jesus do Monte foi declarado em 2019, Património Mundial pela UNESCO (Bom Jesus, 2020).

Santuário de Nossa Senhora do Sameiro

Um dos maiores centros de devoção à Virgem Maria de toda a Cristandade, tendo sido reconhecido ao longo dos séculos pela sua particular devoção à Mãe de Deus, nomeadamente, no seu mistério da Imaculada Conceição (Sameiro, 2020). A basílica é o ponto mais alto da cidade (572 m), que permite vislumbrar as Serras do Gerês, da Cabreira, da Penha e da Franqueira. De estilo Neoclássico, é um dos mais importantes destinos religiosos da cidade e o segundo maior centro de devoção Mariana em Portugal. A sua história remonta a 14 de junho de 1863, sendo, nos dias que correm, local de visita obrigatória na capital minhota (CMB, 2020).

Elevador do Bom Jesus do Monte

A iniciativa da sua construção foi da autoria de Nikolaus Riggerbach e de Raul Mesnier, ficando a dever-se ao empresário bracarense do século XIX, Manuel Joaquim Gomes (1840-1894). Os trabalhos foram terminados em 1882, ano da sua inauguração, a 25 de março de 1882 (DGPC, 2020). Sem registo de qualquer acidente, o Elevador do Bom Jesus foi o primeiro construído na Península Ibérica e é atualmente o mais antigo no mundo a utilizar o sistema de contrapeso de água (CMB, 2020).

Sé de Braga

A Sé de Braga é a Catedral mais antiga de Portugal, data do ano de 400, fazendo jus à afamada frase “mais velho do que a Sé de Braga” (CMB, 2020). *Ex-libris* da cidade, naquela altura, a Sé de Braga competia em poder com a Sé de Santiago de Compostela (VisitPortugal, 2020). Instalado na antiga Casa do Cabido, o Tesouro-Museu suporta mais de 1500 anos de história, um Museu de Arte Sacra com um acervo integral e magnífico. É no Tesouro-Museu que pode ser vista a cruz levada por Pedro Álvares Cabral para o Brasil e usada na primeira missa lá celebrada (CMB, 2020).

Jardim de Santa Bárbara

Situa-se no Centro Histórico de Braga, num pequeno canto que se liga ao Paço Episcopal através dos seus claustros, servindo estes de pano de fundo para embelezar o espaço. O jardim é geometricamente dividido em canteiros, com os corredores a atravessarem-no e contornando um chafariz que se encontra ao centro. Este dá o nome ao jardim, uma vez que é complementado por uma estátua da Santa Bárbara, tornando-se num ponto de referência

para qualquer local ou visitante. É um jardim inspirado e feito à semelhança dos jardins da Renascença italiana, um espaço que conjuga o histórico com o verde puro da fauna e flora que se recicla com as estações do ano. Ao fundo pode ser vislumbrada a ala medieval do Paço Episcopal bracarense (CMB, 2020).

Mosteiro de Tibães

Situado na freguesia de Mire de Tibães, no concelho e distrito de Braga, é um dos edifícios mais antigos do concelho e foi classificado como Imóvel de Interesse Público no ano de 1944. Encontra-se afeto à Direção Regional de Cultura do Norte (DRCN, 2020). O atual monumento foi construído no século XVII, tornando-se num dos mais grandiosos do país. É detentor de uma enorme riqueza decorativa, da qual se destaca o trabalho de talha dourada, os retábulos e a decoração barroca de André Soares (1750), o órgão barroco (1786) e os exemplos azulejares. Tendo sido uma verdadeira escola-estaleiro de artes decorativas, influenciou ainda o desenvolvimento artístico durante os séculos XVII e XVIII em Portugal (*VisitPortugal*, 2020). Toda a sua mata circundante contribui para o engrandecimento da sua beleza, onde se encontra uma capela setecentista dedicada a São Bento (*VisitPortugal*, 2020). No que respeita à acessibilidade possui elevador e sanitário para pessoas com mobilidade reduzida.

Igreja de Santa Cruz

A Igreja de Santa Cruz é o primeiro grande marco do evocado barroco bracarense e uma das suas mais elevadas expressões (CMB, 2020). A construção iniciou-se em 1625, mas só foi terminada em 1737, daí haver a possibilidade de encontrar elementos arquitetónicos Maneiristas e Barrocos. O projeto inicial deve-se a Francisco Vaz e os custos suportados foram-no graças aos donativos dos devotos dos Passos do Senhor (*VisitPortugal*, 2020). Segundo reza a lenda, existem três galos em alto-relevo ocultos no intrincado dos desenhos com que a pedra foi esculpida e se “a moça casadoira os identificar tem casamento assegurado para breve”, e virá casar a Braga (CMB, 2020).

Palácio do Raio

A compra deste Palácio em 1867 por Miguel José Raio, Visconde de São Lázaro, acabou por definir o nome deste edifício como Palácio do Raio, pelo qual é conhecido, tendo a obra sido encomendada ao grande arquiteto André Soares. O Palácio do Raio ou Casa do Mexicano, como também é conhecido, é tido como uma das mais importantes obras da arquitetura Barroca do país. Com mais de 250 anos, iniciou em 2015 um novo capítulo da sua história, tendo sido aberto à cidade como Centro Interpretativo das Memórias da Misericórdia de Braga, onde exhibe o seu espólio através de dez salas (CMB, 2020).

Museu dos Biscainhos

O Museu dos Biscainhos abriu ao público a 11 de fevereiro de 1978 e encontra-se sob a tutela da DRCN. Fundado no século XVII e transformado na 1ª metade do século XVIII, o Museu dos Biscainhos está instalado no Palácio dos Biscainhos, uma habitação dos Condes de Bertandos. Os jardins barrocos e as suas coleções retratam o quotidiano da nobreza setecentista e dos outros habitantes do espaço: capelães, criados e escravos (DGPC, 2020). A exposição permanente permite o conhecimento contextualizado de coleções de artes decorativas (mobiliário, ourivesaria, cerâmica, vidros, têxteis, metais, entre outros), instrumentos musicais, meios de transporte, gravura, escultura/talha, azulejaria e pintura, entre o século XVII e o primeiro quartel do século XIX. Em termos de acessibilidade disponibiliza um roteiro do Museu em Braille (DRCN, 2020).

Igreja da Misericórdia de Braga

Edificada em 1562, a igreja da Misericórdia integra um dos mais consideráveis legados do período renascentista na cidade. A edificação do templo terá sido iniciada em 1560, tendo sido gravada a data "1562" no portal principal, indicando, presumivelmente, a data em que se findou a fachada. O altar é a principal atração do edificado (CMB, 2020). Ainda conserva a sua ornamentação sóbria, que revela ser um bom exemplo de arquitetura renascentista, nomeadamente no que se refere à sua fachada e ao portal lateral que apresentam, na parte superior, uma cena da "Visitação", obra de qualidade da escola de escultura quinhentista de Coimbra (*VisitPortugal*, 2020).

Theatro Circo

Foi idealizado em 1906, numa altura em que a cidade possuía apenas o pequeno Teatro São Geraldo. Desta forma, o Theatro Circo veio satisfazer as necessidades da cidade que, tal como o resto do país, assistia a um grande desenvolvimento teatral (Theatro Circo, 2020). A "mais bela sala de espetáculos do país" invade o imaginário de quem a visita. O Theatro Circo associa a tradição dos palcos italianos à sofisticação técnica. A talha, os frescos, os gessos e marmoreados, os lustres e a conversadeira são os principais elementos decorativos do Theatro (CMB, 2020).

Museu de Arqueologia D. Diogo de Sousa

É um museu de Arqueologia e encontra-se sob a tutela da DRCN. Foi criado em 1918, revitalizado em 1980, e aberto ao público desde junho de 2007 num edifício construído de raiz (DGPC, 2020). As suas coleções são essencialmente constituídas por espólio consequente da investigação arqueológica que tem sido desenvolvida na região Norte, com incidência na cidade de Braga. O seu acervo abrange um vasto período cronológico e cultural, compreendido entre o Paleolítico e a Idade Média. No que respeita à acessibilidade, conta

com rampa de acesso à entrada do museu e elevador. Tem acessos para pessoas com deficiência (DRCN, 2020).

Basílica dos Congregados

O Convento, Colégio e Igreja dos Congregados é também denominado de “Congregação de São Filipe Néri” e está classificado como Imóvel de Interesse Público (DGPC, 2020). Esta é considerada a obra de arquitetura “mais emocionada” de André Soares. A igreja foi construída no século XVI, mas somente ultimada no século XX. Este monumento, de estilo Barroco/Rococó, envolve, na sua fachada, as estátuas de São Filipe de Néri e São Martinho de Dume (CMB, 2020).

Fonte do Ídolo

É o único monumento romano, localizado no exterior do perímetro da muralha da cidade de *Bracara Augusta*. Este sobreviveu intacto até aos dias de hoje, e a sua edificação deve-se a Celico Fronto, um cidadão romano, que a mandou construir, para usufruto da comunidade de *Bracara Augusta*. Tal como o nome indica, este santuário rupestre está associado ao culto da água. A singularidade desta fonte, em granito, conferiu-lhe em 1910 a classificação como Monumento Nacional (CMB, 2020).

Estádio Municipal de Braga

É uma das obras mais icónicas da arquitetura e da engenharia recente ligadas ao desporto. Segundo Barack Obama, "Este é um estádio sublime. Uma obra intemporal que conjuga arte e acessibilidade". Foi construído numa antiga pedreira e caracteriza-se por possuir apenas duas bancadas. A sua cobertura é inspirada nas pontes construídas pela civilização Inca, no Perú, incorpora cabos de aço que distam entre si 3,75 metros (SCB, 2020). Construído no âmbito da realização do Campeonato da Europa de Futebol de 2004, realizado em Portugal, a autoria do projeto pertence ao Arquiteto Eduardo Souto Moura e ao Engenheiro Rui Furtado, tendo a obra sido galardoada com o Prémio Secil, em 2004 na Categoria Arquitetura e em 2005 na Categoria Engenharia Civil (CMB, 2020).

4. Metodologia

O presente capítulo explica a metodologia adotada que melhor se adequa a esta investigação. Inicialmente, apresenta-se um breve enquadramento sobre o conceito de metodologia e da sua importância, bem como o caminho percorrido com o intuito de alcançar os objetivos do estudo inicialmente propostos. São ainda abordadas as técnicas de recolha de dados e de tratamento da informação utilizadas para a realização deste exercício.

4.1 Pertinência da metodologia na investigação científica

Segundo Basias e Pollalis (2018), a seleção certa de uma metodologia de pesquisa adequada revela ser uma decisão de extrema importância para efetuar uma pesquisa científica eficaz baseando-se, particularmente, na união dos objetivos da pesquisa às especificidades das metodologias de pesquisa disponíveis. Tendo em conta a noção da necessidade afeta aos investigadores das áreas de Economia, Gestão e Tecnologia, no que se refere à escolha entre vários métodos e técnicas, a seleção de uma abordagem de pesquisa conveniente que possa auxiliar a pesquisa interdisciplinar implica uma tomada de decisão mais difícil para o investigador. Segundo Wahyuni (2012) a metodologia refere-se a um modelo para realizar uma pesquisa, orienta o investigador e traduz-se na aplicação teórica ou ideológica que fundamenta o método.

4.2 Contextualização empírica e teórica da metodologia adotada

A realização desta Dissertação fundamentou-se numa metodologia com enfoque de cariz qualitativo, cuja concretização se materializou através de uso de três técnicas aplicadas em momentos distintos (entrevistas, grupo de foco, e análise de um conjunto de *websites*).

A metodologia qualitativa, segundo Hennink, Hutter e Bailey (2020), é um termo muito amplo que inclui pesquisa que lidam com fenómenos, experiências, comportamentos e relações sem recorrer ao uso de estatística e matemática e o processamento de dados numéricos. Por sua vez, Lincoln e Guba (1985) referem que as abordagens qualitativas de pesquisa são mais naturais, por considerarem que o investigador é desafiado a interpretar os dados e a tirar a conclusão com base na sua observação, entrevistas, resumos, descrições, análises e interpretação dos fenómenos na sua dimensão real.

A principal característica da entrevista semiestruturada é o facto de facilitar aos entrevistados a possibilidade de partilhar as suas perspetivas, histórias e experiências sobre um determinado fenómeno social observado pelo entrevistador (Wahyuni, 2012). Por conseguinte, foi uma das técnicas utilizadas para obtenção de dados primários, uma vez que se considera interessante, os entrevistados poderem transmitir ao investigador o seu conhecimento com base nas conversas realizadas durante o processo da entrevista e possuírem, ainda, alguma experiência prática acerca do tema que o investigador pretende

abordar (Wahyuni, 2012). Foi também utilizada a técnica grupo de foco, que segundo Hirsch, Lázaro, Wisler, Mind e Cerasani (2013, p. 23) "é uma discussão organizada, de carácter mais facilitado, projetada para permitir que os investigadores entendam melhor o leque de opiniões entre os grupos de pessoas sobre um determinado problema, produto ou serviço". Normalmente é utilizado em grupos homogêneos devido à partilha de visões e preocupações comuns (Tabane, 2017). Por último, foi observado um conjunto de *websites* com base na ferramenta de análise automática *AccessMonitor*. Segundo Macedo e Sousa (2018, p. 139), o *AccessMonitor* é uma ferramenta que "monitoriza a aplicação das diretrizes de acessibilidade nos conteúdos HTML" de uma página *web* tendo como referência "a versão 2.0 das diretrizes de acessibilidade para o conteúdo web, WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) do W3C – WCAG 2.0". A ferramenta encontra-se integrada na Fundação para a Ciência e Tecnologia e pode ser facilmente usada, não necessitando efetuar *download* ou qualquer sistema ou plataforma específica. Esta encontra-se disponível gratuitamente na Internet².

4.3 Design da investigação

Com o intuito de perceber o nível de conhecimento dos entrevistados relativamente à temática do Turismo Acessível na cidade de Braga, optou-se pela realização de uma entrevista semiestruturada em que a seleção dos participantes obedeceu aos seguintes requisitos: possuir conhecimentos acerca da cidade de Braga e exercer um papel relevante no contexto profissional em que se inserem. Para tal, foi previamente elaborado um guião de entrevista (Apêndice I) com 17 questões, divididas em quatro blocos, com vista a obter a informação necessária para alcançar os objetivos propostos.

No bloco 1 pretendia-se recolher as opiniões dos entrevistados no que respeita às distinções de Portugal como Melhor Destino Acessível 2019 e à cidade de Braga como *2nd European Best Destinations* 2019. Pretendia-se, igualmente, perceber qual a perceção relativamente ao investimento financeiro/infraestrutural, a apreciação global referente à acessibilidade, aos transportes/atrações turísticas/informação. Perceber de que forma caracterizam o Turismo Acessível na cidade de Braga. No bloco 2 pretendeu-se obter o conhecimento dos entrevistados relativamente ao conceito de *design universal* e perceber se investir na acessibilidade significa para eles uma barreira ao desenvolvimento do Turismo ou um benefício. Procurava-se, ainda, coletar o grau de importância que estes atribuem, quer à preservação da originalidade do património/ao investimento na acessibilidade ao mesmo, quer ao papel dos *stakeholders* na construção de um destino turístico acessível. No bloco 3 procurou-se saber qual a importância que os entrevistados atribuem à sensibilização por parte da comunidade local face à pessoa com deficiência, a importância de contratar funcionários

² <http://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/amp/>.

com formação para atendimento às pessoas com deficiência, e a importância de inserir pessoas com deficiência no mercado do trabalho. Pretendia-se, ainda, saber se recomendariam a cidade de Braga a familiares ou amigos em cadeira de rodas. Por último, o bloco 4 incidia no grau de relevância concedida à comunicação digital por parte dos entrevistados no processo de procura de informação, à estratégia, avaliação e monitorização da informação que consta nos seus *websites*, para finalizar com o acrescento de alguns comentários que os estes considerassem pertinentes.

Numa primeira fase de avaliação, com vista ao tratamento dos dados, efetuou-se uma análise de todas as entrevistas, seguida de uma síntese das várias questões. A análise dos dados foi efetuada com recurso ao uso de frases ilustrativas de acordo com as ideias apresentadas pelos entrevistados, com vista a perceber a sua opinião sobre a temática abordada, patenteando as principais conclusões para as respostas obtidas.

No intento de perceber o nível de adequação da oferta turística face às expectativas da população em cadeira de rodas na cidade de Braga, optou-se pela aposta no recurso a um grupo de foco, por se considerar que esta permite obter informação, não só a partir da perspectiva de um único indivíduo, mas também da sua interação com o restante grupo, o que fomenta a (re)produção e informação, resultado da interação entre indivíduos. Esta técnica foi igualmente pensada com intenção de dar voz a quem trata a deficiência motora “por tu”. Assim sendo, foi elaborado um guião (Apêndice II) com 13 questões distribuídas por três blocos, em função dos objetivos do estudo propostos. O grupo de foco é realizado com o objetivo de, com base nas opiniões recolhidas dos participantes, perceber se existe consonância com as respostas aferidas anteriormente através das entrevistas.

No bloco 1 pretendia-se obter as opiniões dos intervenientes do grupo de foco no que respeita às distinções de Portugal como Melhor Destino Acessível do Mundo 2019, e à cidade de Braga como *2nd European Best Destinations 2019*, bem como identificar as cidades modelo no que concerne à acessibilidade na ótica dos utilizadores.

No bloco 2 tentava-se, primeiramente, perceber o grau de importância atribuído à comunicação digital na ótica dos utilizadores e o nível de conhecimento dos mesmos relativamente à acessibilidade na cidade de Braga (transportes, Postos de Turismo). De seguida, pretendia-se identificar a(s) facilidade(s)/dificuldade(s) no acesso a certas atrações turísticas da cidade e identificar a importância atribuída à preservação da originalidade do património relativamente ao Turismo Acessível na ótica dos utilizadores.

No bloco 3 procurava-se avaliar o nível de satisfação no atendimento à pessoa com deficiência, na ótica dos utilizadores, perceber o nível de inclusão/discriminação existente no mercado de trabalho/na sociedade relativamente à pessoa com deficiência e perceber a atitude por parte da sociedade e da classe política em torno da temática do Turismo Acessível. Pretendia-se ainda saber o que falta ou não fazer, para que a cidade possa ser usufruída na

integra pelos participantes/turistas com deficiência motora, para finalizar com o acrescento de alguns comentários que os mesmos considerassem pertinentes.

Numa segunda fase de avaliação com vista ao tratamento dos dados recolhidos, efetuou-se uma análise de todas as apreciações dos participantes do grupo de foco, para posteriormente proceder à síntese das várias questões. A análise dos dados foi efetuada com recurso ao uso de frases ilustrativas, com vista a perceber a opinião dos participantes sobre a temática abordada, patenteando as principais conclusões para as respostas obtidas.

Após a seleção das atrações turísticas para este estudo foi efetuada uma análise de cada um dos seus *websites* com recurso ao *AccessMonitor*. Cada um dos links desses websites cria um relatório de análise automático com um índice de acessibilidade (na escala de 1.0 a 10) e um índice de conformidade com vista a apurar o seu nível (A, AA, AAA) de acessibilidade.

Recolha dos dados

Conforme abordado anteriormente, foi selecionada uma abordagem qualitativa com recurso a entrevistas semiestruturadas, a um grupo de foco e aos resultados obtidos através da avaliação automática e manual realizada aos *websites* das certas atrações turísticas da cidade de Braga.

Do leque dos nove entrevistados constam Filipa Meira (Presidente da *Etukminho*), Leonardo Silva (Vice-Presidente da Associação de Ocupação Constante, ADOC), Altino Bessa (Vereador do Turismo da Câmara Municipal de Braga), Joaquim Loureiro, (Direção Regional de Cultura do Norte, responsável pelos serviços de Educação do Mosteiro de Tibães), Marco Sousa (Diretor do Núcleo da Entidade Regional do Turismo Norte e Oeste), Cláudia Leite (Administradora Executiva da Theatro Circo de Braga), Damiana Aguiar (Responsável pelas visitas guiadas/Relações Públicas do Estádio Municipal de Braga), Paulo Abreu (Deão do Cabido da Arquidiocese de Braga) e João Gomes (Administrador da Associação Minho de Porta Aberta). Todos foram selecionados por cumprir um conjunto previamente selecionado de critérios, nomeadamente, conhecimentos básicos acerca da cidade de Braga e exercício de um papel relevante no contexto profissional em que se inserem.

A realização das entrevistas teve como linhas orientadoras um guião (Apêndice I) previamente elaborado. O guião foi primeiro apresentado a dois profissionais do Turismo e aprovado posteriormente por dois professores da área.

No sentido de averiguar a disponibilidade dos entrevistados para agendar a entrevista, todos foram contactados por *email* (Apêndice III). As nove entrevistas semiestruturadas foram realizadas entre os dias 23 de março e 4 de abril de 2020.

Com vista a manter o anonimato e a confidencialidade das respostas, optou-se por atribuir a cada um dos entrevistados a letra (E), de entrevistado, seguida da numeração de 1 a 9, referente à ordem pela qual a entrevista foi realizada.

O tempo das entrevistas variou entre 30 a 50 minutos. De ressaltar que os entrevistados aceitaram colaborar na entrevista, apesar do contexto de plena pandemia Covid-19, o que obrigou à realização das mesmas por telefone, em detrimento da via presencial, por se considerar ser a forma mais adequada para salvaguardar o bem-estar de ambas as partes. As entrevistas foram realizadas quando os entrevistados estavam num período de quarentena e, a atividade turística estava completamente parada, coincidindo com a época festiva da Semana Santa.

Foi inicialmente explicado aos entrevistados o objetivo da entrevista. De seguida, foi pedida a autorização da sua gravação para, à *posteriori*, se proceder à sua transcrição (Apêndices V a XIII) e posterior análise da informação. Pediu-se que respondessem apenas com base no seu conhecimento e sensibilidade, não sendo necessário recorrer a nenhuma documentação. Salientou-se, ainda, não existirem respostas certas ou erradas a nenhuma das questões e que no caso de alguma destas não se aplicarem à área profissional dos entrevistados, poderiam não responder, avançando para a seguinte. No final da entrevista foi perguntado a todos os entrevistados se queriam acrescentar alguma informação que considerassem pertinente, mas que não tivesse sido abordada, agradecendo a sua colaboração.

Na Tabela 21 são reunidas as características sociodemográficas dos entrevistados. Constatase um maior número de participação masculina, (6), face à feminina (3). A faixa etária varia entre os 24 e os 61 anos e, no que respeita ao local de residência, a maioria é de Braga.

Tabela 21 Características sociodemográficas dos entrevistados

Entrevistado	Sexo	Idade	Local de residência	Forma de entrevista
E1	Feminino	30	Braga	Telefónica
E2	Masculino	61	Braga	Telefónica
E3	Masculino	50	Braga	Telefónica
E4	Masculino	43	Braga	Telefónica
E5	Masculino	47	Braga	Telefónica
E6	Feminino	42	Porto	Telefónica
E7	Feminino	24	Braga	Telefónica
E8	Masculino	60	Braga	Telefónica
E9	Masculino	42	Braga	Telefónica

Fonte: elaboração própria.

Relativamente ao grupo de foco, do leque dos nove participantes constam Francisco Leite, Jorge Coelho, Maria Ferreira, Eunice Raimundo, Sofia Rocha, Ivo Oliveira, Candida Proença, Luís Caravana e Manuel Vieira.

Todos foram selecionados por cumprir um conjunto previamente definido de critérios, nomeadamente, conhecer a cidade de Braga, com deficiência motora cuja limitação física os confina a uma cadeira de rodas. Em abono da escolha desta metodologia refira-se que os

grupos de foco são geralmente considerados como um método apropriado para problemas relacionados com a saúde (Berland, Natvig, & Gundersen, 2008).

A sessão de grupo de foco seguiu um guião (Apêndice II), ainda que por vezes houvesse a necessidade de não obedecer à ordem estabelecida, pois no debate foram surgindo outros tópicos. Da mesma forma, o guião foi primeiro apresentado a dois profissionais do Turismo e aprovado posteriormente por dois professores da área sofrendo pequenos acertos.

Todos os participantes foram contactados por email (Apêndice IV) a fim de perceber a sua disponibilidade. A sessão do grupo de foco foi integrada por nove participantes, realizou-se no dia 19 de junho de 2020 e teve a duração total de 2h08 m. Foi inicialmente pedido aos participantes o seu consentimento para gravar a conversa, para que a mesma pudesse ser posteriormente transcrita na íntegra (Apêndice XIV). A escolha do local para a realização da sessão do grupo foi o Centro das Artes do Desporto Inclusivo (CADI), na cidade de Braga, por se considerar um local estratégico que permitiria atender de forma adequada às necessidades dos seus intervenientes, pelas condições cómodas e acolhedoras que o espaço oferece e no sentido de potenciar entre todos um debate que respondesse às questões colocadas pela investigadora. Contudo, pelas razões anteriormente mencionadas, também neste caso houve necessidade de repensar a sua concretização, por se considerar que não seria prudente usar a técnica de grupo de foco em modo presencial. Desta forma, foi pensada a aplicação de ferramentas digitais, que se mostraram um enorme desafio para a mediadora do grupo. Com vista a manter o anonimato e a confidencialidade das respostas, optou-se por ocultar o nome dos participantes, atribuindo a cada um a letra (P), de participante, seguida da numeração de 1 a 9, referente à ordem pela qual os mesmos aceitaram participar. Na Tabela 22 apresenta-se uma breve caracterização sociodemográfica dos participantes.

Tabela 22 Caracterização sociodemográfica dos participantes do grupo de foco

Participante	Sexo	Idade	Tipo de deficiência	Nível de escolaridade	Situação profissional
P1	M	47	Adquirida	5º Ano	Desempregado
P2	M	49	Adquirida	Pós-Graduado	Desempregado
P3	F	37	Congénita	12º Ano	Reformada
P4	F	43	Congénita	12º Ano	Atleta de Bócio
P5	F	42	Adquirida	12º Ano	Gestora Hoteleira
P6	M	18	Congénita	Licenciatura	Atleta de Bócio
P7	M	17	Congénita	10º Ano	Estudante
P8	M	49	Adquirida	12º Ano	Estofador
P9	F	47	Adquirida	Licenciatura	Reformada

Fonte: elaboração própria.

A *internet* mudou a indústria do Turismo (Baggio & Del Chiappa, 2014). Grande parte das atividades movimentam-se em seu redor, cuja abrangência é significativa (Malheiro, Sousa & Ferreira, 2019), ao permitir aceder a informação, materiais, guias, tutoriais ou conferências apenas pela consulta de *websites* (Radaideh, Nuser, & Wahbeh, 2011).

Com o intuito de perceber o nível de acessibilidade do conjunto de *websites* de atrações turísticas da cidade de Braga a estudo, optou-se pela utilização de uma ferramenta automática, o *AccessMonitor*. A seleção das 15 atrações turísticas mais emblemáticas da cidade de Braga (Tabela 23) teve como fontes de informação a plataforma digital *TripAdvisor* e o conhecimento adquirido no âmbito da colaboração da investigadora num Contrato Emprego-Inserção (CEI) realizado no Posto de Turismo de Braga durante seis meses (julho a dezembro de 2019). Todas as atrações integram a lista “Atrações”, à exceção do Estádio Municipal de Braga, que integra a categoria “Atividades ao Ar Livre”. Todavia, para efeitos deste estudo considerou-se importante a sua inclusão visto ser um ponto atrativo da cidade, bastante procurado por turistas e visitantes.

Tabela 23 Atrações turísticas mais emblemáticas de Braga

Ordem de preferência	Atração turística	Link de acesso
1	Santuário do Bom Jesus do Monte	https://bomjesus.pt/
2	Santuário de Nossa Senhora do Sameiro	https://santuariodosameiro.pt/
3	Elevador do Bom Jesus do Monte	https://bomjesus.pt/bom-jesus/elevador-ou-funicular/
4	Sé de Braga	https://se-braga.pt/
5	Jardim de Santa Bárbara	https://visitbraga.travel/contentnews/index/index/id/6
6	Mosteiro de São Martinho de Tibães	http://www.culturante.gov.pt/pt/procurar/?q=mosteiro+de+tibaes&enviar=Pesquisar
8	Igreja de Santa Cruz	https://irmandadesantacruz.pt/patrimonio/arquitetonico/
9	Palácio do Raio	https://www.scmbraga.pt/cimmb-pal%C3%A1cio-do-raio
12	Museu dos Biscainhos	https://www.cm-braga.pt/pt/1201/conhecer/historia-e-patrimonio/museus/item/item-1-662
13	Igreja da Misericórdia de Braga	https://www.scmbraga.pt/culto
19	Theatro Circo	https://www.theatrocirco.com/
21	Museu Dom Diogo de Sousa	https://www.cm-braga.pt/pt/1201/conhecer/historia-e-patrimonio/museus/item/item-1-663
22	Basílica dos Congregados	http://www.diocese-braga.pt/congregados/
28	Fonte do Ídolo	https://www.cm-braga.pt/pt/1201/conhecer/historia-e-patrimonio/museus/item/item-1-669
2	Estádio Municipal de Braga	https://www.cm-braga.pt/1201/cinhecer/historia-e-patrimonio/outros-espacos-patrimoniais-relevantes/item/item-1-678 *

Fonte: elaboração própria com base em TripAdvisor (2020). Dados recolhidos a 14/03/2020.

5. Análise e discussão dos resultados

Neste capítulo são apresentados os resultados dos dados qualitativos recolhidos com recurso aos diferentes instrumentos utilizados. Primeiramente são apresentados os dados das entrevistas semiestruturadas individuais e a um grupo de foco (que permitiram perceber qual a perceção que ambos os participantes detêm a cerca da acessibilidade na cidade de Braga). São ainda apresentados os resultados da análise efetuada a um conjunto de *websites* das atrações turísticas da cidade com vista a avaliar os padrões de acessibilidade recomendadas pela WCAG 2.0.

5.1 Entrevistas

Este ponto incidirá sobre a análise e discussão de resultados detalhada aos quatro blocos que compõem o guião da entrevista semiestruturada (Apêndice I).

Para abordar o Bloco 1 do guião de entrevista (Apêndice I), designado de “Turismo Acessível: um mito ou um desígnio?”, foram previamente definidos os seguintes objetivos:

- Perceber o nível de conhecimento (dos entrevistados) relativamente à temática do Turismo Acessível na cidade de Braga.
- Perceber o nível de investimento aplicado na cidade de forma a torná-la mais acessível (na ótica dos entrevistados).
- Identificar as principais atrações turísticas acessíveis da cidade (na ótica dos entrevistados).

Análise e discussão de resultados do Bloco 1

“Turismo Acessível: um mito ou um desígnio?”

A primeira questão visava obter a perceção dos entrevistados relativamente à distinção do prémio a Portugal como melhor destino acessível do mundo 2019. De seguida, são apresentadas algumas frases que esclarecem a opinião dos entrevistados.

Para que um destino turístico seja considerado acessível, é determinante que qualquer pessoa, independentemente da sua condição física ou condição de mobilidade, possa aceder à oferta existente. Participar na atividade turística é um direito que assiste a todos os cidadãos. A acessibilidade é um aspeto fundamental para que um destino seja atrativo e competitivo. Qualquer pessoa com mobilidade reduzida deve conseguir usufruir, como qualquer outro turista, de serviços e infraestruturas, sem quaisquer condicionalismos (Costa, Almeida, & Martins, 2017; Darcy & Dickson, 2009).

Verificou-se que as respostas não são unânimes. A afirmação proferida pelo Entrevistado 1 revela a ausência de características necessárias para a justa atribuição do prémio:

“Já viajei por vários países (...) e posso-lhe dizer que cidades como Budapeste, na Hungria, e (...) Grécia que é um país mais “atrasado” do que Portugal, estes países apresentam melhores condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida” (E1).

No entanto, esta é uma afirmação semelhante à de algumas notícias *online* que revelaram divergência de opiniões. Estas davam conta do descontentamento de entidades que lidam diariamente com a deficiência, como é o caso das declarações proferidas pelo presidente da Associação Salvador, que refere que já visitou e observou diversos países perante os quais Portugal *"está a anos luz"*. *Não é preciso ir muito longe"*, usando o exemplo de Espanha, *"muito mais preparado ao nível das acessibilidades"* (Diário de Notícias, 2019).

Por sua vez, Teles (2017) refere no estudo intitulado, *“Turismo Acessível Boas práticas, desenvolvimento e desafios na Região do Algarve”*, que Portugal tem feito apostas num novo segmento turístico, denominado *“Turismo Acessível para Todos”*, que contempla a oferta de destinos e experiências mais inclusivas. Esta afirmação é corroborada por alguns *stakeholders*.

“Concordo sim. Em Portugal (...) tem havido um conjunto de iniciativas que têm melhorado a acessibilidade (...) Tem havido empenho, quer por parte do Instituto Português dos Museus, quer municípios, bem como algumas instituições que individualmente também desenvolvem algumas ações para tornar localmente os meios culturais e turísticos mais acessíveis” (E2).

“têm sido feitos progressos muito grandes aqui ao nível do nosso destino, tanto em termos daquilo que são as unidades hoteleiras e restauração e todos os serviços associados ao Turismo” (E5).

(...) “Tem havido um esforço muito grande aqui em Portugal por guiar a acessibilidade aos movimentos em termos físicos, a rampa, a cadeirinha automática que leva ao sítio, o elevador, tem sido feito um esforço muito grande onde eu penso que há uma margem de manobra imensa” (E8).

Os Entrevistados 6 e 7 revelam não terem conhecimento que lhes permita ter uma visão muito alargada. Na mesma linha de pensamento, o E9 vinca a necessidade de se continuar a trabalhar nas questões ligadas à acessibilidade.

“Eu não tenho dados suficientes para saber, (...) há, julgo eu, um percurso ainda a percorrer (...), há muitas coisas ainda a fazer neste contexto” (E6).

“...honestamente, por acaso, não tenho esta percepção. (...) também nunca fiz nenhum tipo de pesquisa sobre o assunto para tentar perceber. Mas sim, eu calculo que sim, também se o prémio foi atribuído, foi porque efetivamente acharam que Portugal era um destino acessível” (E7).

“Concordo que cada vez está mais acessível, mas considero que ainda há muito a fazer” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Portugal foi recentemente reconhecido como sendo o melhor destino turístico acessível do mundo. Concorda com a distinção? Sim ou não? Porquê?”, observa-se o seguinte.

As respostas não são unânimes. Apesar de todos estarem a comentar a mesma distinção, o E1 não reconhece Portugal como sendo o destino mais acessível do mundo, pelo facto de considerar que outros países pelos quais já passou reúnem melhores condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida. Por sua vez, o E2 refere o esforço de algumas ações por parte de várias entidades para tornar os meios culturais e turísticos mais acessíveis. Segundo a Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com deficiência “*este é o reconhecimento de um trabalho sólido e estruturado que Portugal tem estado a realizar em matéria de promoção de mais e melhores acessibilidades para todos*” (NIT, 2019). O E5 refere não conhecer todas as realidades de outros países, mas revela ser o que apresenta a visão mais abrangente dos eventuais motivos para a atribuição do prémio, ao considerar os progressos efetuados por Portugal nesse âmbito, quer das unidades hoteleiras e da restauração, quer da relevância do papel das entidades ligadas ao Turismo. Por sua vez, o E6 confessa não possuir dados relativos a essa distinção, mas acredita na existência dos mesmos e que estes permitam a quem de direito ter um termo de comparação com outros países. Não concordando nem discordando com a distinção, realça que muito há ainda para fazer neste contexto. O E7 afirma não ter a perceção de Portugal enquanto melhor destino acessível do mundo, mas tal como o E6, acredita na idoneidade da entidade que premeia. No que respeita ao destino acessível, o E8 refere não conhecer a realidade dos outros países. Contudo, e à semelhança do E5, elenca um conjunto de atributos determinantes quando se fala num destino. Segundo o E9 Portugal é um destino cada vez mais acessível, vincando que ainda há muito a fazer.

A segunda questão pretendia recolher a perceção dos entrevistados relativamente à distinção de Braga como *2nd European Best Destinations 2019*, no que respeita à acessibilidade/investimento/rentabilidade. De seguida, são compiladas algumas frases que esclarecem a opinião de cada um dos entrevistados face a essa distinção.

Alguns dos entrevistados, à semelhança da primeira questão, afirmam que apesar de não conhecerem os critérios que ditaram esta distinção, observam algum investimento na promoção da acessibilidade. São igualmente referidas a falta de algumas características fundamentais para o seu reconhecimento num determinado destino, conforme elencadas em alguns estudos (Alles, 2009; Buhalis & Darcy, 2011; Devile, 2009).

“Eu não considero que a questão da acessibilidade tenha sido abordada (...) conheço muitas pessoas com deficiência em Braga de cadeira de rodas (...). (...) Há um esforço muito grande por parte da Câmara, nomeadamente pela parte do vereador do Turismo Altino Bessa. (...) é uma falta de respeito e é preciso existir uma educação cívica neste sentido”. “O Go More, da ADOC (Associação de Ocupação Constante), de mais de cem mil euros, cofinanciado pela instituição Turismo de Portugal, não está a ser publicitado. (...) essa dinamização ia ajudar todas as empresas em Braga e todos os turistas e não está a ser feito” (E1).

“...eu não conheço os critérios que estão na base da escolha e classificação das listas de cidade para este prémio, contudo (...) temos visto que Braga, (...) tem feito muitos melhoramentos no espaço público, facilitando o acesso a pessoas com algumas limitações, a colocação de sinais sonoros nos semáforos, a colocação de pisos com texturas e cores diferentes, iluminação específica junto às passadeiras, rampas, maior número de lugares de estacionamento em algumas zonas, e isso nota-se” (E4).

“Sim, hoje em dia, isto é uma das características de escolha das pessoas que valorizam muito essa situação. (...) têm sido feitas obras que permitem uma acessibilidade maior. (...) Não só nos passeios, mas em tudo que implica a questão de um destino acessível” (E5).

“Sim claro, dos grandes edifícios neste momento penso que estão acessíveis, pelas tais rampas, pelas escadas, pelas cadeiras. (...) e, portanto, para quem tem limitações, obviamente, mesmo no Sameiro, como sabe, a última grande obra que se fez teve em conta exatamente o Turismo Acessível. Criaram-se acessibilidades e isso é feito através da forma como se arranja o pavimento, as sinalizações sonoras, que são muito importantes” (E8).

Analisando em conjunto as frases ilustrativas referentes às questões, no âmbito da votação para o *European Best Destinations*. 2019, em que a cidade de Braga arrecadou o segundo lugar. “Considera que a questão do Turismo Acessível foi um tema abordado? Sentiu de alguma forma que houvesse algum investimento suplementar destinado à questão da acessibilidade? Considera que este investimento está a ser rentabilizado?”, constata-se o seguinte.

O E1 não crê que a questão do Turismo Acessível tenha sido um tema abordado aquando da atribuição do prémio. Refere que lida de perto com a realidade de pessoas com deficiência, reconhece que existe um esforço por parte de alguns elementos da Câmara Municipal de Braga e da Polícia Municipal e que existe uma falta de civismo por parte de algumas pessoas. Quanto ao investimento, refere a falta de dinamização do projeto *Go More*. A falta de publicidade culmina na pouca rentabilidade do dispositivo (*SWIP*), uma vez que as empresas e os turistas não o solicitam por não terem conhecimento da sua existência. O E4 começa por referir desconhecer os critérios que estão na base de escolha de classificação, mas admite

as melhorias feitas nos últimos dez anos no espaço público, facilitando o acesso ao mesmo por parte das pessoas com alguma limitação física. Desta forma, ao passar pela cidade, tanto consegue visualizar o que já foi investido, como aquilo que ainda falta fazer. A mesma opinião é partilhada pelo E5, que não tem qualquer dúvida que a questão da acessibilidade é muito valorizada e elenca, tal como o E4, um conjunto de fatores que mostram a rentabilização do investimento efetuado, afirmando que *“julgo que foi iniciado um processo que está no bom caminho”*. Por sua vez, o E8 começa por referir que na sua opinião a questão da acessibilidade não pesou na distinção. No entanto, considera que *“houve algum investimento na medida em que foram criadas rampas, elevadores, embora o interior de determinados espaços não permite que os visitantes consigam aceder aos pisos superiores. Mas, em termos gerais, sim, posso dizer que melhorou muito. Braga é a cidade, ou é uma das cidades cuja mancha pedonal é maior”*. Por fim, o E9 concorda que tenha havido investimento, atendendo ao que observa na cidade. Contudo, considera que a questão do Turismo Acessível não foi abordada aquando da atribuição do prémio à cidade de Braga, referindo que *“Eu penso que não, a questão do Turismo Acessível não foi abordada até porque (...) ninguém com cadeira de rodas consegue por exemplo subir os escadórios do Bom Jesus. E é um monumento icónico, muito importante recebeu um prémio e não é acessível”*.

Perante as diversas opiniões apresentadas, ficou claro que existe uma evolução no que respeita à acessibilidade na cidade de Braga. Mas as barreiras enfrentadas no Turismo em geral, não são exclusividade das pessoas com deficiência, mas sim um problema transversal a toda a população no geral (Mckercher & Darcy, 2018). Por conseguinte, e tal como referiu o E2, *“Qualquer investimento feito na acessibilidade é sempre rentabilizado. (...) tudo isto acaba por desencadear um processo, aquilo que é pensado para as pessoas com deficiência é útil para todos”*.

Na terceira questão pretendia-se perceber qual a perceção dos entrevistados relativamente aos meios que a cidade de Braga apresenta para responder às necessidades das pessoas em cadeira de rodas a nível das atrações turísticas, dos transportes e dos Postos de Turismo. De seguida são apresentadas algumas frases que esclarecem essas opiniões.

Os transportes apresentam um certo nível de acessibilidade para as pessoas em cadeira de rodas, contudo, segundo os Entrevistados 1 e 2 não é suficiente.

“considero a 50%, porque muitos transportes só transportam uma cadeira de rodas. Nem todos os autocarros têm sequer rampa” (E1).

“Tem transporte desde que sejam agendados, não são todos os autocarros que são adaptados, não é em todos os circuitos, mas há zonas em que é assegurado um autocarro adaptado” (E2).

Esta opinião não é transversal a todos os entrevistados, como se apresenta de seguida.

"Sim, considero que sim, transportes públicos eu já vi autocarros da TUB que têm a estrutura para cadeira de rodas" (E7).

"No que respeita aos transportes, alguns estão preparados, os outros não. Há, ainda, outras limitações que não dizem respeito propriamente a quem governa, mas diz respeito mais ao comportamento das pessoas" (E8).

"Sim, nos transportes houve investimento, nomeadamente no que respeita à adequação dos transportes públicos para pessoas com dificuldades de locomoção, por exemplo, em cadeira de rodas" (E9).

"(...) há pessoas na sociedade, residentes, que se movimentam em cadeira de rodas e em transportes públicos e os TUBs têm que estar preparados, até por força da lei" (E3).

Analisando as frases ilustrativas referentes às questões "Considera a cidade de Braga acessível para pessoas em cadeira de rodas no que respeita aos transportes? Às atrações turísticas? Aos Postos de Turismo?", verifica-se o seguinte.

Em linhas gerais, os transportes na cidade de Braga, na ótica dos entrevistados, apresentam um certo nível de acessibilidade para as pessoas em cadeira de rodas. Contudo, o E1 refere *"considero a 50%, porque muitos transportes só transportam uma cadeira de rodas. Nem todos os autocarros têm sequer rampa"*. O E2 partilha da mesma opinião, pois reconhece que nem todos são adaptados: *"Tem transporte desde que sejam agendados, não são todos os autocarros que são adaptados, não é em todos os circuitos, mas há zonas em que é assegurado um autocarro adaptado"*. Outra visão é a do E3, que afirma que os transportes estão preparados para alunos, trabalhadores, turistas, residentes que se movimentam em cadeira de rodas e refere ainda *"que eu saiba, não há nenhuma queixa de alguém que tenha tentado entrar no autocarro e que tenha uma deficiência, que não tenho conseguido entrar"*. O que demonstra uma visão completamente dissonante da que foi aqui apresentada. Por sua vez, os E7 e E9 destacam essa como sendo uma das áreas onde é visível um investimento. Por último, o E8 considera que nem todos os transportes são acessíveis e aponta o comportamento de algumas pessoas como sendo uma barreira cívica o que acaba por focar a necessidade de esbater os danos que a barreira atitudinal pode causar. Não se tendo obtido unanimidade na resposta, considera-se necessário que haja alguma celeridade na resolução desta problemática, uma vez que uma das maiores dificuldades sentidas pelas pessoas com deficiência nos destinos turísticos é, precisamente, a falta de acessibilidade nos transportes que, não sendo acessíveis, limitam a sua mobilidade (Vieira, 2017).

Analisando agora a vertente das atrações turísticas, o E1 considera que as atrações não estão acessíveis, começando por referir.

“Não acho que sejam acessíveis, o Picoto Parque tem feito um esforço em colaboração comigo e com outras entidades, mas acho que a falta das guias no chão para os cegos em toda a cidade, as guias do passeio para os daltónicos, para as pessoas com baixa visão, para as cadeiras de rodas, nem se fala (...)” (E1).

O E2 mantém a linha de pensamento. Quanto aos restantes, uns reconhecem que existe uma evolução e outros demonstram alguma hesitação.

“Algumas delas são acessíveis, (...) ainda há alguma coisa a fazer e quanto mais depressa adaptarem e tornarem acessível, mais fácil se torna, porque há um público internacional que se desloca, mas antes de se deslocar informa-se se tem, por exemplo, hotéis acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas, se tem espaços acessíveis” (E2).

“A maior parte dos espaços parece-me que sim. (...) a maior parte dos espaços culturais, grande parte dos museus, têm este tipo de acessibilidade. Por acaso agora estou aqui a pensar em espaços, porque eu conheço muitos, mas como eu uso preferencialmente as escadas, alguns é que têm os acessos, os outros, quer dizer, não tenho a certeza” (E6).

“Braga posso dizer que é uma cidade bastante plana, digamos, e em termos de acesso, sobretudo no centro histórico, penso que seja acessível, sim” (E7).

“Há uma ou outra que não está, mas quando se sabe que há cadeira de rodas, há possibilidade de fazer isso com rampas que se colocam na hora, que é o exemplo do museu Pio XII, mas que está acessível, de facto está acessível” (E8).

Braga é uma cidade melhor preparada para vencer determinadas barreiras, a nível das igrejas penso que quase todas possuem rampas de acesso para pessoas com dificuldade motora, depois alguns monumentos também têm tido algum investimento a esse nível, no cômputo geral penso que é positivo o acesso aos monumentos ” (E9).

Analisando agora a vertente das atrações turísticas, importa aqui referir que a opinião do E1 diverge da maioria dos entrevistados. Este revela uma visão mais abrangente que não limita o conceito de acessibilidade da atração apenas ao seu acesso físico, pois esta é uma preocupação séria para todas as pessoas com deficiência, ao contrário do pensamento comum que limita a acessibilidade à mobilidade (Chikuta, Plessis, & Saayman, 2019). Para o E1 *“Uma pessoa com deficiência também tem que comer e o cuidador dessa pessoa também tem que comer, tem que ter restaurante, tem que ir à casa de banho, se não for acessível a pessoa não sai nem vai usar a atração”*. Esta opinião é corroborada pelo E2, que considera

que algumas atrações apresentam condições de acessibilidade, mas outras não, afirmando que *“as vezes não é suficiente entrarem só no edifício, têm que assegurar o acesso a diferentes andares, a casas de banho entre outros”*. Os restantes entrevistados apresentam respostas muito semelhantes. Uns referem que as atrações turísticas já são quase todas acessíveis e outros demonstram ainda uma certa incerteza que revela pouco conhecimento de causa. De um modo geral, muito do investimento referido pelos entrevistados na questão dois é relativo à acessibilidade às atrações turísticas. Também aqui não se verifica unanimidade, havendo claramente a noção de que quem aceda às atrações turísticas ou lide de perto com quem acede às mesmas, detém uma visão diferente daqueles que apenas observam.

Relativamente aos Postos de Turismo é apontada uma lacuna grave por parte do Entrevistado 1.

“Muito deficiente quanto à informação do Turismo Acessível, falha grave, não falam nem da minha empresa do Turismo Acessível, nem da aplicação da ADOC a toda a gente” (E1).

“Todos não, mas há uma parte significativa que sim. Pode ainda melhorar na interação com as pessoas com deficiência, mas genericamente são acessíveis” (E2).

O entrevistado três reconhece que existe acessibilidade física ao edifício, mas quando questionado acerca do acesso à casa de banho, refere:

“o Posto Turismo do Sameiro é privado (...), é acessível, e o posto da Estação de comboios é acessível para toda a gente. O do centro da cidade também é acessível. Se me perguntar se o posto de Turismo tem uma casa de banho acessível a pessoas com deficiência, não tem. (...) há a casa de banho pública, que fica a 50 metros de distância, e que tem um elevador” (E3).

O entrevistado quatro revela não conhecer todos os Postos de Turismo.

“...só conheço o do centro e pouco mais, sim parece-me que sim, bastante acessível, tem lá uma parte com um balcão rebaixado, que permite a uma pessoa em cadeira de rodas ter acesso à leitura” (E4).

O entrevistado oito começa com uma certeza bem vincada, mas quando confrontado com a realidade acaba por reformular a sua afirmação

“Sim, absolutamente, é tudo plano, não tem escadas. (...) pode haver algum caso em que não, há casos que não. Eu sei que sim, normalmente, hoje por lei é obrigatório quando se abre qualquer coisa, ou abre qualquer porta, ter isso, não é? Faz parte da própria legislação, há imenso cuidado para aprovar a vistoria ao monumento, e tem que ter isso” (E8).

O entrevistado nove refere o dispositivo *SWIP* como sendo uma mais valia para a acessibilidade.

"Os postos de Turismo em si são perfeitamente acessíveis. O do Sameiro é perfeitamente acessível, eu já fui lá visitar, e é acessível tal, como toda a sua envolvente. O do centro, igualmente. O da Estação de Comboios, não tenho conhecimento. Em termos de informação, também é acessível quer para visitantes com deficiência motora, auditiva ou visual. E a SWIP ajuda nesse sentido" (E9).

Observando agora as respostas direcionadas para a acessibilidade aos Postos de Turismo, o E1 considera que existe uma falha grave de comunicação e refere apenas o do centro da cidade como *"Muito deficiente quanto à informação do Turismo Acessível, falha grave, não falam nem da minha empresa do Turismo Acessível nem da aplicação da ADOC a toda a gente"*. O E2 refere que uma parte significativa é acessível, mas que a interação com as pessoas com deficiência pode ainda ser melhorada. A abordagem do E1 e E2 foi efetuada mais pela vertente da divulgação da informação e da comunicação. Já o E3 foca mais a acessibilidade física, referindo que os três Postos de Turismo existentes da cidade de Braga são acessíveis. Quando questionado acerca da acessibilidade da casa de banho, explica que esta não possibilita o acesso a pessoas em cadeira de rodas, pelo facto de se encontrar num piso inferior. Contudo, esclarece que *"as pessoas serão acompanhadas ou informadas pelo Posto de Turismo porque bem perto a 50 metros há uma casa de banho pública"*. Embora só conheça o Posto de Turismo do centro da cidade, o E4, tal como o E3, considera que em termos físicos é *"bastante acessível, tem lá uma parte com um balcão rebaixado, que permite a uma pessoa em cadeira de rodas ter acesso à leitura"*. Refere, ainda, a existência de informação multimédia legendada e a *SWIP* *"por acaso muito interessante, pois permite as pessoas através do áudio e legendas visitarem vários espaços da cidade"*. O E8 não revela grande conhecimento acerca dos Postos de Turismo, afirmando que sim, mas depois reconsidera. Por sua vez, o E9 afirma que *"Os Postos do Turismo em si são perfeitamente acessíveis (...) Em termos de informação também é acessível quer para visitantes com deficiência motora, auditiva ou visual"*. Segundo ele a *SWIP* ajuda nesse sentido".

Em linhas gerais, as três vertentes em estudo (transportes/atrações turísticas/Postos de Turismo), na ótica dos entrevistados, apresentam um certo nível de acessibilidade para as pessoas em cadeira de rodas. Contudo, importa referir alguma hesitação nas respostas obtidas, fator que demonstra alguma falta de conhecimento de causa no que respeita à sua adequação por parte de alguns entrevistados. A questão da acessibilidade requer uma abordagem para lá da questão física, refere-se à impossibilidade ou dificuldade em aceder e usufruir de um espaço ou meio de transporte em condições de conforto e segurança. Sendo

que, por norma, uma das maiores dificuldades mostra ser o acesso as casas de banho, (Vieira, 2017). Daí a resposta do E3 ter suscitado alguma estranheza. “*Para ir à casa de banho, não consegue, mas o posto de Turismo não é propriamente um atendimento de casa de banho*”.

Na quarta questão pretendia-se perceber quais seriam as atrações turísticas que os entrevistados recomendariam a um grupo de visitantes/turistas em cadeira de rodas que quisesse visitar a cidade de Braga. Na tabela 24 são elencadas as atrações sugeridas pelos entrevistados.

Tabela 24 Atrações turísticas da cidade de Braga sugeridas pelos entrevistados

Sugestões	
E1	<i>“Picoto Parque, Quinta Pedagógica”.</i>
E2	<i>“Centro Histórico, Sé de Braga, Torre de Menagem, Núcleo Museológico de Dume, Fonte do Ídolo, Theatro Circo”.</i>
E3	<i>“Theatro Circo, Altice Forum Braga, Palácio do Raio, Jardins da Avenida, Jardim Santa Bárbara, Sé de Braga, Bom Jesus, Sameiro, Picoto Parque, Parque da Ponte”.</i>
E4	<i>“Centro Histórico, Jardim Santa Bárbara, Praça da República, Arcada, Igreja dos Congregados, Avenida da Liberdade, Theatro Circo, Igreja Santa Cruz, Casa dos Coimbras, Frigideiras do Cantinho, Bom Jesus, Sameiro, Igreja São Francisco, Núcleo Museológico de São Martinho de Dume, Mosteiro de Tibães, Picoto Parque”.</i>
E5	<i>“Sé de Braga, Bom Jesus, Palácio do Raio, Sameiro, Centro Histórico, Museu dos Biscainhos, Museu Dom Diogo de Sousa”.</i>
E6	<i>“Theatro Circo, Generation, Museu Dom Diogo de Sousa, Museu dos Biscainhos, Museu Nogueira da Silva, Fonte do Ídolo, Bom Jesus, Sé de Braga”.</i>
E7	<i>“Estádio Municipal, Avenida Central, Sameiro, Mosteiro de Amares, Bom Jesus, Museu Dom Diogo de Sousa, Arco da Porta Nova, Sé de Braga, Termas Romanas”.</i>
E8	<i>“Torre Medieval, Igreja de São Paulo, Igreja de São Vicente, Igreja de São Victor, Igreja do Colégio Dom Pedro V, Sé de Braga, Igreja do Pópulo, Fonte do Ídolo, Bom Jesus, Sameiro, Igreja Santa Maria Madalena”.</i>
E9	<i>“Palácio do Raio, Sé Catedral, Largo do Paço, Igreja de Santa Cruz, Igreja dos Congregados, Museu Nogueira da Silva, Arcada, Bom Jesus, Igreja de São Marcos, Sameiro, Falperra, Mosteiro de Tibães”.</i>

Fonte: elaboração própria.

De seguida, serão sintetizadas as respostas obtidas à questão “Quais são as atrações turísticas que recomendaria a um grupo de visitantes/turistas em cadeira de rodas que quisesse visitar a cidade de Braga?”, observando-se o seguinte.

O E1 é o que apresenta duas propostas de visita que em nada se assemelham à dos restantes entrevistados. A primeira é O Picoto Parque, que “*tem elevador de transferência, tem casa de banho; tem rampas em quase todo o lado, o local em si dá para aproveitar a paisagem, dá*

para passear bem de cadeira de rodas”. Refere ainda que *“a quinta pedagógica de Braga (...) é muito acessível, é mais longe do centro, mesmo assim é muito giro ter contacto com os animais, é muito versátil, são os únicos dois sítios que eu conheço assim de repente”*. Ribeiro, Martins e Monteiro (2012) alertam para uma situação a ter em consideração: se uma pessoa em cadeira de rodas opta por passear sozinho num determinado local histórico, os caminhos, os dispositivos de acesso e uso devem possibilitar que este usufrua dos mesmos com autonomia e segurança. Pelo contrário, se este necessitar constantemente de ajuda para subir uma rampa mal projetada e/ou mal-executada, se necessitar ser transportado para subir escadas e não puder mesmo movimentar-se entre as mesas de um restaurante para obter uma mesa, provavelmente não vai querer conhecer o local nem tão pouco terá vontade de regressar. Esse fio condutor de pensamento está em acordo com o do E1, quando mais uma vez, refere que *“Cafés têm rampa, mas não têm a casa de banho acessível. Portanto, as atrações não estão acessíveis. Uma pessoa com deficiência também tem que comer e o cuidador dessa pessoa também tem que comer tem que ter restaurante tem que ir à casa de banho, se não for acessível a pessoa não sai, nem vai usar a atração”*. Os restantes entrevistados elencam uma panóplia de monumentos que consideram acessíveis às pessoas em cadeira de rodas. Os Santuários do Bom Jesus e do Sameiro e a Sé Catedral foram os mais mencionados, sobressaindo a maior presença do património edificado religioso da cidade.

Na quinta questão pretendia-se perceber qual a perceção dos Entrevistados relativamente ao Turismo Acessível na cidade de Braga. De seguida, são apresentadas algumas frases que esclarecem a visão de cada um dos entrevistados. Pagan (2012) considera que o Turismo Acessível se baseia na defesa dos direitos das pessoas com deficiência que apreciam o gozo de férias e Turismo, o que exige a remoção de barreiras que possam impedir que isso ocorra. Esta afirmação permite aos entrevistados expor a sua visão acerca dessa temática, conforme mostra a Tabela 25

Tabela 25 Frases ilustrativas acerca da caracterização do Turismo Acessível em Braga

Frases ilustrativas	
E1	<i>“Com muita pena minha, eu tenho que lhe dizer que é um mito”.</i>
E2	<i>“A sociedade ainda anda muito distraída”.</i>
E3	<i>“O Turismo Acessível na cidade de Braga é um desafio”.</i>
E4	<i>(...) o Turismo Acessível em Braga é um Turismo em expansão”.</i>
E5	<i>(...) É uma área para a qual temos que olhar cada vez mais com atenção”.</i>
E6	<i>“Eu acho que o Turismo Acessível na cidade de Braga é um projeto em construção”.</i>
E7	<i>“Honestamente, eu nunca pensei na cidade de Braga, no Turismo em si, como sendo ou não uma barreira para algumas pessoas”.</i>
E8	<i>“Tem o seu espaço, tem as condições para subsistir, para se implementar, para funcionar e, portanto, considero que não é um mito, é uma realidade”.</i>
E9	<i>“Não lhe posso dizer que é muito bom, ou que é o ideal, que também não é, mas tem-se feito um esforço e posso dizer-lhe que é satisfatório”.</i>

Fonte: elaboração própria.

Analisando agora as respostas obtidas à questão “Como caracteriza o Turismo Acessível na cidade de Braga?”, sublinha-se o seguinte.

O E1 refere que, na sua opinião, o Turismo Acessível é um mito, justificando-o *“pela falta de resposta atempada pela parte da Câmara Municipal de Braga. Não, não no seu geral”*. Como já havia sido referido anteriormente na questão dois, *“há esforços concretos de alguns políticos, de pessoas para pessoas. Vejo pessoas preocupadas (...) nomeadamente pela parte do vereador do Turismo Altino Bessa”*. Quanto ao E2, considera estar perante uma sociedade distraída, onde as pessoas apenas se limitam a um sofá, a esperar que a informação lhes chegue. Segundo o mesmo entrevistado *“o Turismo Acessível tem que ser algo concreto, as pessoas têm que se deslocar, sentirem a dificuldade”* (E2). O E3 refere que *“O Turismo Acessível na cidade de Braga é um desafio”* e reconhece que ainda há muito para fazer para derrubar barreiras. Comentários que foram proferidos ao longo da sua entrevista, mostram ter consciência dessa necessidade. Por sua vez, o E4 considera que *“o Turismo Acessível já não é um mito (...) o Turismo Acessível em Braga, é um Turismo em expansão”*, revelando estar em concordância com o E3 e corroborando a ideia de que o Turismo Acessível é um conceito a ser assimilado. O E5 concorda com as opiniões dos E3 e E4 e perspetiva um caminho que deve ser percorrido e visto com muita atenção. Contudo, constata que *“não será a prioridade das prioridades neste momento”*. Por sua vez, *“O Turismo Acessível na cidade de Braga é um projeto em construção”*, é a visão do E6, que refere o investimento a fazer nos diferentes espaços, que deverá ser mais focado nas questões das acessibilidades intelectuais que, segundo o mesmo, apresentam pouca preparação. Já o E9 reconhece o esforço que tem sido feito na área do Turismo Acessível, embora considere que ainda não seja muito bom,

enquanto o E8 discorda do E1, pois não vê o Turismo Acessível como um mito, mas antes como uma realidade. Afirma que *“podemos ter as estruturas todas, o incivismo de alguns cidadãos, naturalmente compromete o projeto”* (E8), tecendo duras críticas ao comportamento de certos indivíduos. Este remete para a sensibilidade (ou falta dela) de cada um. O E7 aborda um aspeto muito importante, sublinhando que *“Honestamente eu nunca pensei, na cidade de Braga, no Turismo em si como sendo ou não uma barreira para algumas pessoas”*.

Em termos gerais percebe-se, segundo a opinião dos entrevistados, que na cidade de Braga há esforços levados a cabo para tornar a cidade mais acessível. Este é um processo em constante evolução. Contudo, algumas afirmações enunciadas pelos entrevistados levam a entender que isto se deve ao facto de alguns lidarem de perto com esta realidade, o que lhes confere outra sensibilidade. Quando se sente, se vivencia, a visão é mais abrangente. Como referiu o E4, o Turismo Acessível na cidade de Braga é um conceito a ser assimilado, corroborado pela opinião de Zsarnoczky & Istvan (2017) que consideram que o Turismo Acessível tem pela frente um futuro brilhante na União Europeia, e os resultados dos desenvolvimentos serão benéficos para toda a sociedade. Os autores consideram que as pessoas com deficiência representam juntamente com o grupo de idosos, um importante mercado-alvo no Turismo. Estas têm as mesmas motivações quando se trata de optar por momentos para relaxar, tempo de lazer e de qualidade pois preferem investir em serviços turísticos confiáveis.

Para abordar o Bloco 2 do guião de entrevista (Apêndice I), sob o título *Construção de um destino acessível*, foram previamente definidos os seguintes objetivos:

- Perceber o grau de familiaridade dos entrevistados com o conceito de *design* universal.
- Identificar a importância atribuída pelos entrevistados ao investimento na acessibilidade.
- Identificar a importância atribuída pelos entrevistados à preservação da originalidade do património relativamente ao Turismo Acessível.
- Identificar o papel dos *stakeholders* no destino turístico.

Discussão de resultados do Bloco 2

Construção de um destino acessível

Na primeira questão pretendia-se perceber o grau de familiarização dos entrevistados para com o termo *design* universal. De seguida são apresentadas algumas frases que esclarecem o seu conhecimento face ao termo (Tabela 26).

Tabela 26 Frases ilustrativas acerca do grau de familiaridade com o termo design universal

Frases ilustrativas	
E1	<i>"(...) estamos a perceber agora o que é que é isso do design inclusivo e acessível porque há muita falta de comunicação neste sentido".</i>
E2	<i>"É sim."</i>
E3	<i>"O termo design é familiar, agora design universal, não... agora, associando as palavras neste contexto, torna-se familiar (E3)."</i>
E4	<i>"(...) entendo design universal como algo que possa então ser entendido por todos independentemente das suas limitações."</i>
E5	<i>"Sim, está preparado em termos de leitura para qualquer tipo de pessoa, ou seja, a questão dos invisuais, (...) dos surdos, (...) de pessoas com mobilidade reduzida."</i>
E6	<i>"Não, não tenho."</i>
E7	<i>"design universal não, não."</i>
E8	<i>"O design universal para a maior parte das pessoas, penso que não seja familiar, para mim sim, sim, conheço o termo, sim."</i>
E9	<i>"Não."</i>

Fonte: elaboração própria.

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão "O tema *design* universal é-lhe familiar?", salienta-se, desde logo, que o nível de familiaridade relativo ao termo revela ser algo que os entrevistados não dominam. No seu estudo "*O Turismo Acessível: Estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa*", Carvalho (2015) refere que deve existir uma oferta que promova a prática da atividade turística quer para as pessoas com qualquer tipo de necessidades especiais, quer para os seus acompanhantes, sustentada na conceção de produtos, serviços e ambientes baseados no conceito do *design* universal. Porém, esta não é uma prática conhecida de todos os entrevistados. Como se pode verificar, os E6, E7 e E9 responderam que o termo não lhes era conhecido. Por sua vez, o E2 respondeu que conhecia, mas não explicou a sua resposta. O E1 afirma que o facto de estar a desenvolver um projeto na Universidade do Minho lhe permitiu estar em contacto com uma aluna que abordou a questão em *design* do produto passando, desta forma, a assimilar o conceito, mas reconhece que ainda "*há muita falta de comunicação neste sentido*". Existe a necessidade de criar práticas no sentido de incluir a discussão do *design* universal nas universidades, de forma a fortalecer o entendimento do conceito e a sua correta aplicação (Pinto, Dolzan, & Gomez, 2018). Também o E3 só identifica o termo por associação das palavras. O E8 refere que, na sua opinião, quase ninguém conhece, mas ele sim. Já os Entrevistados 4 e 5 revelam estar familiarizados com o conceito, apresentando, respetivamente, as seguintes fundamentações: "*entendo design universal como algo que possa então ser entendido por todos independentemente das suas limitações*" (E4) e "*Sim, está preparado em termos de leitura para qualquer tipo de pessoa, ou seja, a questão dos invisuais, (...) dos surdos, (...) de pessoas com mobilidade reduzida*" (E5). Estes entendem o conceito tal como é referido na literatura. O *design* de produtos e/ou serviços acessíveis e utilizáveis por tantas pessoas quanto razoavelmente possível em termos globais, numa ampla variedade de situações e na

maior extensão possível, obviamente, sem a necessidade de adaptação especial ou de *design* especializado (Persson *et al.*, 2014).

Na segunda questão pretendia-se perceber se o investimento na acessibilidade é uma barreira ou um benefício para o desenvolvimento do Turismo. De seguida são apresentadas algumas frases que esclarecem a percepção dos Entrevistados face à problemática.

“Benefício, primeiro, porque a União Europeia apoia (...) eu já fui a uma palestra (...) e tinha lá uma pessoa em cadeira de rodas que disse: “eu tenho dinheiro para pagar, façam coisas para mim” (E1).

“É um benefício (...) porque o Turismo Acessível se é acessível a pessoas com mobilidade reduzida é acessível para todos (...) acaba por beneficiar a sociedade” (E2).

“(...) sei que na Comunidade Europeia, agora em 2020, teria à volta de 120 milhões de cidadãos com deficiência. (...) a somar a isso temos que quase todas essas pessoas com deficiência viajam acompanhadas (...) o investimento no Turismo Acessível não pode ser uma barreira, pelo contrário, deve ser uma oportunidade para o desenvolvimento” (E4).

“(...) é um benefício (...) pessoas estão mais atentas a essas questões e depois também é um nicho de mercado que é importante (...) quem não estiver preparado, é um mercado que não consegue alcançar e são menos clientes” (E5).

“É um benefício, claramente (...) porque pode atrair esse público específico, esse nicho das pessoas que necessitam do Turismo Acessível e devem atrair claro” (E7).

“É um benefício, (...) quantas mais pessoas conseguirmos abranger melhor (...), e depois uma questão fundamental é o direito das pessoas, da igualdade de oportunidades para toda a gente” (E8).

“É um benefício (...). Existe cada vez mais turistas e quando escolhem um destino turístico tem em consideração as questões da acessibilidade” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Um investimento na acessibilidade é uma barreira ao desenvolvimento do Turismo ou um benefício?”, cabe referir o seguinte.

As respostas por partes dos entrevistados são unânimes. Todos consideram que investir na acessibilidade é um benefício. Segundo o E1 existem ajudas da União Europeia e refere, ainda, que as pessoas com deficiência querem que se façam coisas para elas, ou seja, que se invista. Tal como o E2, que considera que esse investimento *“acaba por beneficiar a sociedade”*. Se o Turismo for acessível para as pessoas com mobilidade reduzida, está

acessível para todos. O E4 considera que, face às previsões que apontavam para cerca de 120 milhões de cidadãos com deficiência em 2020, é preciso ter em conta o facto de essas pessoas viajarem quase todas acompanhadas. Por conseguinte, entende que investir no Turismo Acessível não pode ser uma barreira, *"deve ser uma oportunidade para o desenvolvimento do Turismo Acessível"*. Esta visão está de acordo com Zsarnoczky e Istvan (2017), que observam que as pessoas com deficiência representam, juntamente com o grupo de idosos, um importante mercado-alvo no Turismo. Esta opinião é igualmente partilhada pelo E5, que refere que este é um nicho importante e o mercado que não estiver preparado, *"é um mercado que não consegue alcançar e são menos clientes"*. No que respeita à visão dos entrevistados E7, E8 e E9, têm opiniões que se complementam. O E7 considera que, ao investir na acessibilidade, está-se a atrair um público específico, público esse que, segundo o E8, leva a uma questão fundamental: *"o direito das pessoas, da igualdade de oportunidades para toda a gente"*. Outro fator importante também observado pelo E9 é o de que muitos turistas, *"quando escolhem um destino turístico, têm em consideração as questões da acessibilidade"*. De um modo geral, a ótica dos entrevistados corrobora Vieira (2017, p.60), que entende que *"o mercado do Turismo Acessível é, efetivamente, uma oportunidade de negócio com um franco potencial"*.

Na terceira questão deste segundo bloco pretendia-se perceber o que é mais importante na opinião dos entrevistados, se preservar a originalidade do património ou investir na sua acessibilidade. De seguida são apresentadas algumas frases que espelham essa perceção.

De acordo com todos os Entrevistados, a articulação entre manter a originalidade do património cultural e a sua adaptação à acessibilidade é possível:

"dá para fazer as duas coisas hoje em dia, as rampas foram-se e põe-se o elevador de transferência, é uma coisa que não fica lá com cimento" (E1).

"Eu penso que se for possível articular a autenticidade do património com a acessibilidade, seria ótimo (...) porque um local histórico, (...) se não tem acessibilidade para as pessoas o visitarem (...) pouco importa" (E2)

"(...) há determinado tipo de barreiras que eu diria que são difíceis (...). (...) agora todos aqueles que são os grandes equipamentos, o grande património da cidade, genericamente estão acessíveis a toda a gente" (E3).

"As duas coisas, aí é que está o desafio (...), portanto, os técnicos que trabalham no património (...) terão que trabalhar em equipas pluridisciplinares (...). (...) para além disso tem de se associar a vontade política, os legisladores também têm de estar consciencializados para essa questão" (E4).

“Até acho que uma coisa não pode ser dissociada da outra. (...), mas também não se pode destruir o património para criar essas condições, tem que haver aqui um equilíbrio” (E5).

“Eu acho que não se pode sacralizar as coisas de tal forma que elas deixem de cumprir uma função (...). (...) querer preservar de mais é uma barreira porque depois acabam por não ter nenhum tipo de usufruto (...) mas é preciso também haver alguma flexibilidade para adaptar a utilização do próprio espaço” (E6).

“Eu penso que poderão manter o património original, mas arranjar soluções de o tornar acessível (...). (...) podem investir em estruturas que não danifiquem a originalidade do património” (E7).

“As duas coisas são importantes, não é? Porque se a gente der cabo do património, o que mostra não corresponde à verdade, não tem uma marca distintiva, não é genuíno. Aqui não punha isso dicotómico” (E8).

“(...) os monumentos foram construídos numa determinada época, com uma determinada mentalidade (...), há possibilidade, sim, de se fazerem modificações (...) que não descaracterizem, mas outros de todo é muito difícil proceder-se a alterações porque obedecem a determinada proteção legal (...). (...) para mim é mais relevante que as pessoas consigam aceder, mas fazendo-o de uma forma criativa, que não desvirtue” (E9).

Observando as frases ilustrativas referentes à questão “Considera mais relevantes preservar a originalidade do património ou investir na acessibilidade do mesmo?”, verifica-se o seguinte:

Todas as opiniões remetem para ambas as hipóteses, ou seja, consideram relevante preservar a originalidade do património e investir na sua acessibilidade. O E1 refere as duas vertentes como viáveis, porém *“Há muita má vontade, há muito desleixo”*. O E2 afirma que as duas possibilidades se complementam uma vez que, se o património não for acessível, não tem interesse em ser visitado. Sem emitir o seu ponto de vista relativamente à questão colocada, o E3 apenas refere que o património da cidade é acessível, embora reconheça que *“há determinado tipo de barreiras que eu diria que são difíceis”*. O E4 considera ser um desafio preservar a originalidade do património e investir na sua acessibilidade, com o intuito de *“esbater ao máximo essas dificuldades”*. Assim sendo, acredita ser imprescindível o trabalho de equipas pluridisciplinares, a existência de vontade política e consciência por parte dos legisladores. Já *“uma coisa não pode ser dissociada da outra”*, refere o E5, garantindo ser necessário existir um equilíbrio das duas vertentes. O E6 concorda com este parecer e expõe que, na sua opinião *“não se pode sacralizar as coisas de tal forma que elas deixem de cumprir uma função (...) [pois] querer preservar de mais é uma barreira porque depois acabam por não ter nenhum tipo de usufruto”*. Ribeiro, Martins e Monteiro (2012) consideram que embora

existam ambientes considerados Património Histórico e Cultural, é possível promover a acessibilidade física sem danificar os seus valores (históricos e culturais), pois pessoas com mobilidade reduzida ainda são marginalizadas quando pretendem aceder a muitos desses locais. Para tal, o E7 propõe um investimento em estruturas que não danifiquem a originalidade do património e, na mesma ótica, o E8 considera que *”se a gente der cabo do património, o que mostra não corresponde à verdade, não tem uma marca distintiva, não é genuíno”*. O E9 afirma que *“há possibilidade, sim de fazerem-se modificações (...) que não descaracterizem, mas outros de todo é muito difícil proceder-se a alterações porque obedece a determinada proteção legal”*. Refere, ainda, ser interessante que *“as pessoas consigam aceder, mas fazendo-o de uma forma criativa e que não desvirtue”*. Em súmula, a asserção do E8 pode mesmo ser evidenciada pela expressão *“Aqui não colocaria essa dicotomia”*.

Nenhum dos entrevistados optou por referir apenas um lado da questão inicial, analisando todas as explicações. Conclui-se, assim, que preservar a originalidade do património e promover a sua acessibilidade não podem ser práticas desagregadas, mas antes complementares. Desta forma estava lançado o mote para a questão seguinte. Alcançar a acessibilidade física em locais histórico-culturais, sem ameaçar as características que os tornam significativos, implica a análise essencial a cada local de acordo com suas singularidades, criando uma sinergia conjunta de especialistas, gestores e utilizadores, de forma a promover autonomia e segurança ao maior número de pessoas na realização das suas atividades (Ribeiro, Martins & Monteiro, 2012).

Na quarta questão pretendia-se perceber qual a opinião dos entrevistados no que respeita à importância do papel dos *stakeholders* na construção de um destino acessível. De seguida são apresentadas algumas frases que esclarecem essa perceção.

No geral, todos os entrevistados reconhecem que os *stakeholders* desempenham um papel importante para o desenvolvimento de um destino turístico acessível. Uma visão partilhada por Alves (2012), para quem os *stakeholders* são grupos/indivíduos capazes de afetar, ou ser afetados, pela atividade de uma organização (ou destinos turísticos), pelo que exige o seu envolvimento com vista a criação de valor de todos os indivíduos/grupos sem os quais a organização deixava de existir.

“os stakeholders devem trabalhar em sintonia e não apenas focados no lucro, tem de haver um envolvimento de todos em prol de uma construção acessível às pessoas com deficiência” (E1).

“é fundamental (...) porque nós ligamos o destino turístico ao que nos marca e nos faça visitar (...), [pelo que] quanto mais intervenção houver, quanto maior diversidade houver (...) [mais]

vai contribuir para que haja um maior número de visitantes a registar mentalmente factos individualizados em cada local que visita” (E2).

“uns serão mais importantes do que outros em termos de divulgação (...). (...) estamos a falar, muitas vezes, de pessoas que têm interferência na imagem lá fora (...) pelo que. há entidades que têm essa visibilidade” (E3).

“devem ter primeiro um papel ativo de escuta, entre todos, (...) para depois, em conjunto, poderem definir uma estratégia e (...) implementá-la no terreno” (E4).

“Tem que haver uma articulação e um esforço de todos porque não vale a pena haver só aqui um esforço por parte, ou dos privados, ou das entidades públicas, sem esta complementaridade e sem esse esforço conjunto é muito mais complicado” (E5).

“eles devem ser ouvidos e devem ser integrados na preparação da própria estratégia (...), e porque depois o envolvimento na construção da própria estratégia faz com que as pessoas se sintam detentoras das mesmas e contribuam para a sua efetiva concretização” (E6).

“O papel dos stakeholders deve ser motivar a acessibilidade (...). Para tal os stakeholders devem trabalhar em conjunto, claramente” (E7).

“tem que ser um papel de fomentador de marketing bem conseguido, de promoção através de todos os meios que existem (...). (...) a maior parte das informações que são dadas nem sempre são no posto Turismo (...) a publicidade é feita por toda a gente e a valorização do património tem que ser feita por toda a gente” (E8).

“Têm que se adequar, ser criativos de forma a dar resposta às necessidades das pessoas com necessidades especiais (...) todos temos que ter a sensibilidade de perceber que todos temos os mesmos direitos” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Na sua opinião, qual deve ser o papel dos stakeholders na construção de um destino turístico acessível?”, constata-se o seguinte.

O E1 refere, “os stakeholders devem trabalhar em sintonia e não apenas focados no lucro, tem de haver um envolvimento de todos em prol de uma construção acessível às pessoas com deficiência”. Já o E2 considera que “quanto mais intervenção houver, quanto maior diversidade houver (...), o que vai contribuir para que haja um maior número de visitantes a registar mentalmente factos individualizados em cada local que visita”. Referindo-se mais à publicidade do destino, o E3 é da opinião que “uns serão mais importantes do que outros em termos de divulgação (...). (...) estamos a falar, muitas vezes, de pessoas que têm interferência na imagem lá fora”. Manter um papel ativo e ouvir a opinião de todos é muito

importante, segundo o E4, que afirma que os *stakeholders* devem “conhecer as potencialidades de uns, o meio em que se inserem para depois, em conjunto, poderem definir uma estratégia e implementá-la no terreno”. É imprescindível uma articulação entre todos, conforme sublinha o E5: “sem esta complementaridade e sem esse esforço conjunto é muito mais complicado, demora muito mais tempo e os investimentos são muito maiores”. À semelhança do E4 e do E5, também o E6 defende que todos os *stakeholders* sejam ouvidos e integrados na preparação da estratégia, pois “muitos deles ouvem coisas e têm percepções diferentes que é importante considerar”. O E7 concorda com as opiniões anteriormente proferidas e acrescenta que “O papel dos *stakeholders* deve ser motivar a acessibilidade”, sendo que “investir na acessibilidade é um mercado em emergência”. Esta é uma forma de trazer as pessoas com deficiência e a população no geral à discussão do tema. Os E3 e E8 sustentam as suas opiniões na necessidade de a publicidade ser levada a cabo por toda a gente. Estas afirmações são sustentadas por Amorim e Soares (2013) para quem os destinos acessíveis devem apostar fortemente na comunicação junto dos *stakeholders* e o público em geral. Para além de todos os aspetos já referenciados, o E9 toca num fator importante, vincando que “todos temos que ter a sensibilidade de perceber que todos temos os mesmos direitos”.

É importante que se comunique que os destinos têm poder para acolher os turistas com necessidades especiais, oferecendo-lhes equipamentos e serviços eficientes e de qualidade. Contudo, deve haver o cuidado de essa comunicação não fazer da acessibilidade o atributo principal da imagem do destino, mas antes difundir a sua imagem com base no que o diferencia, motive os turistas a saírem de casa para os visitar (Amorim & Soares, 2013).

Para abordar o Bloco 3 do guião de entrevista (Apêndice I) sob o título “*Inclusão social de pessoas com mobilidade reduzida*”, foram previamente definidos os seguintes objetivos:

- Identificar a importância da sensibilização da comunidade local relativamente à pessoa com deficiência.
- Perceber a atitude das entidades empregadoras face à pessoa com deficiência.
- Perceber o nível de adequação da oferta da cidade de Braga para pessoas em cadeira de rodas.

Discussão de resultados do Bloco 3

Inclusão social de pessoas com mobilidade reduzida

Na primeira questão pretendia-se reconhecer qual a importância da sensibilidade para com a pessoa deficiente por parte da comunidade local, segundo a percepção dos entrevistados. De seguida, são apresentadas algumas frases que esclarecem essa percepção.

“Claro, muito (...) faço palestras todos os meses (...). (...) tem que se educar os miúdos, as escolas têm que abordar o tema, como tem Meio Físico, Matemática, o Manual Inclusivo tem que ser uma disciplina” (E1). “(...) para que se possa considerar uma sociedade inclusiva ainda há um longo caminho a percorrer. Tudo o que possa ser feito para sensibilizar a sociedade ainda vale a pena” (E2).

“Claro que sim, trata-se da inclusão das pessoas (...). (...) infelizmente, ainda há pessoas que têm pouco respeito pelos outros” (E3).

“Naturalmente que sim, portanto, dessa forma estando consciencializados também será mais fácil as pessoas colocarem-se no lugar do outro” (E4).

“Sim, claro, como é fundamental e julgo que está (...). As pessoas hoje são um bocadinho egoístas e só olham para o seu bem-estar e para a sua comodidade. Mas, de qualquer forma, estamos muito melhor do que há uns tempos atrás” (E5).

“Claro, isso em todas as circunstâncias, sejam ou não turísticas, acho que é uma questão básica de civismo” (E6).

“Sim, claro que sim (...). Acho que, mais do que nunca, é importante a comunidade local estar informada e estar preparada para lidar com qualquer tipo de pessoa” (E7).

“Evidente que sim. (...) isto é uma questão de princípio (...) é normal que se trate a pessoa como deve de ser e como havíamos de tratar qualquer pessoa” (E8).

“cada vez mais as pessoas têm que pensar na inclusão, e há que haver cada vez mais sensibilização para essa questão” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Considera importante que a comunidade local esteja sensibilizada para a questão da pessoa com deficiência?”, cabe referir o seguinte.

Todos os entrevistados reconhecem a importância de a comunidade estar sensibilizada face às pessoas com deficiência, reforçando a ideia de que a inclusão social é um tópico cada vez mais discutido e que marca presença nos mais variados domínios da sociedade. É imperativo discutir o papel de cada um nos procedimentos que possam conduzir a uma maior integração do indivíduo com deficiência nas atividades, de lazer, económicas ou sociais (Mendes & Paula, 2008).

Como refere o E1, é necessário “educar os miúdos, as escolas têm que ter, como têm Meio Físico, Matemática, o Manual Inclusivo”. O E2 menciona que “Tudo o que possa ser feito para sensibilizar a sociedade ainda vale a pena”. Por sua vez, o E3, conivente com os E1 e o E2,

acrescenta que *“há pessoas que não têm berço, o mínimo de sensibilidade para com os outros e que não têm preocupações”*. O E4 considera que havendo sensibilidade, permite *“às pessoas colocarem-se no lugar do outro”*. Segundo o E5, embora haja pessoas muito viradas para si próprias, *“estamos muito melhor do que há uns tempos atrás”*. Por fim, uma questão básica de civismo, é assim que o E6 vê a questão da sensibilidade face à pessoa com deficiência.

Em síntese, todas as afirmações referidas são corroboradas pelos Entrevistados E7, E8, e E9, que reconhecem a relevância de *“a comunidade local estar preparada para lidar com qualquer tipo de pessoa”*, ou *“que se trate a pessoa como deve de ser e como havíamos de tratar qualquer pessoa”*. Daí o E9 concluir que *“cada vez mais as pessoas têm que pensar na inclusão, e há que haver cada vez mais sensibilização para essa questão”*. A sociedade é responsável pela adaptação e pelos preparativos necessários para a receção de todos os indivíduos (Mendes & Paula, 2008), sejam eles turistas ou não, e as barreiras enfrentadas no Turismo em geral, não são exclusividade das pessoas com deficiência, mas sim um problema transversal a toda a população no geral (Mckercher & Darcy, 2018).

Na segunda questão pretendia-se perceber, na ótica dos entrevistados, qual a importância da formação específica no atendimento à pessoa com deficiência. De seguida são apresentadas algumas frases que esclarecem essa percepção.

De um modo geral, todos sublinham a importância da formação específica:

“pela empatia que se cria, e eu gostava, se fosse comigo, de ser atendido por pessoas com essa sensibilidade. Com formação conseguem prestar um serviço eficaz e eficiente e proporcionar um clima de conforto para todas as pessoas, inclusive às pessoas com deficiência” (E1).

“Todos os colaboradores que trabalham em espaço público, no atendimento ao público, deviam receber alguma informação sobre a forma como lidar com as pessoas com deficiência” (E2).

“Nós consideramos que os formadores, os trabalhadores, os colaboradores, nomeadamente do Turismo, tenham esse conhecimento e essa sensibilidade ” (E3).

“Isso seria o ideal, mas sabemos que nem todas as instituições, e mesmo as empresas, sejam públicas ou privadas, têm essa possibilidade” (E4).

“Sim (...), posso-lhe dizer que todas as pessoas têm cuidado no atendimento, e que esse cuidado é dirigido para todos os públicos e, inclusivamente, para as pessoas com necessidades de acessibilidades” (E6).

“Sim, considero que sim (...) pois é preciso um tato, sobretudo com certas deficiências (...) e, julgo que sim, a formação faz todo sentido” (E7).

“Acho que sim, agora isso eu não discriminaria (...), acho que se tratarmos bem toda a gente (...), aquele que é deficiente também é tratado em condições” (E8).

“Sim (...). Nós já pensámos nisso, em ter alguém que dominasse a língua gestual, já pensámos em arranjar alguma ferramenta ligada as médias artes que proporcionasse uma visita virtual para pessoas que, de todo, não conseguem aceder a determinados lugares” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Considera necessário ter colaboradores com formação específica para o atendimento a pessoas com deficiência?”, refira-se o seguinte.

Estamos perante respostas muito semelhantes e complementares entre si. Além disso, a revisão da literatura demonstra que existe falta de preparação dos profissionais no momento de acolher e informar os turistas (Vieira, 2017). O E1, que demonstra ao longo de toda a entrevista ter uma sensibilidade bastante apurada relativamente à deficiência, considera *“que sim, pela empatia que se cria, e eu gostava se fosse comigo, ser atendido por pessoas com esta sensibilidade”*. Com conhecimento de causa, o E2 também considera a formação um aspeto importante, assegurando que *“Todos os colaboradores que trabalham em espaço público, no atendimento ao público, deviam receber alguma informação, sobre a forma como lidar com as pessoas com deficiência”*. Mantendo a linha de pensamento, o E7 reconhece que *“Sim, considero que sim, (...) é preciso tato, sobretudo com certas deficiências (...) e, julgo que sim, a formação faz todo sentido”*. No decorrer da entrevista comenta, na primeira pessoa, por vezes se emocionar ao receber crianças com deficiência e que a formação seria uma mais-valia para lidar com situações desse género. Esta apreciação vai ao encontro da emitida pelo E3, sendo que o E4 acrescenta que *“Isso seria o ideal, mas sabemos que nem todas as instituições e mesmo as empresas, sejam públicas ou privadas, têm essa possibilidade”*. O E5 também reforça a relevância da formação dizendo que *“quanto mais preparados estivermos para dar respostas a questões específicas, tanto melhor”*. Por seu turno, o E6 realça que *“Sim, (...) posso-lhe dizer que todas as pessoas têm cuidado no atendimento”*, deixando pressupor que, tal como o E9, já existe esse cuidado no atendimento referindo: *“Nós já pensámos nisso, em ter alguém que dominasse a língua gestual”*.

Nestas respostas nota-se que, para a generalidade dos entrevistados, é importante a formação no atendimento especializado direcionado para a pessoa com deficiência. Por conseguinte, torna-se fundamental incitar à formação dos profissionais do Turismo para que estes possam oferecer um serviço que corresponda às expectativas dos turistas (Silva, 2016). Contudo, o E8 prefere ver esse atendimento de forma equitativa pois, ainda que concordando

com importância no atendimento, “*não discriminaria*”, já que acha “*que se tratarmos bem toda a gente (...) aquele que é deficiente também é tratada em condições*”.

Na terceira questão pretendia-se perceber qual a importância do recrutamento de pessoas com deficiência, por parte das entidades empregadoras ligadas ao Turismo. De seguida, são apresentadas algumas frases que esclarecem essa percepção.

“*Devem. Não contratam porque não querem, e não querem porque preferem gastar dinheiro noutras coisas*” (E1).

“*...isso seria bom (...) quer para a comunidade local, bem como para as pessoas que visitam os espaços turísticos*” (E2).

“*se eles forem capazes de realizar as tarefas que estão destinadas, podem e devem contratar*” (E3).

“*Naturalmente que sim (...), seria uma forma de permitir a verdadeira inclusão dessas pessoas na sociedade e quebrar barreiras, preconceitos*” (E4).

“*Claro que sim, desde (...) [que] existam funções adequadas dentro da própria empresa*” (E5).

“*Eu acho que todas as entidades devem contratar pessoas que sejam capazes de desenvolver as suas funções, independentemente da condição*” (E6).

“*Sim, porque não? Somos todos humanos e devemos ter todos as mesmas oportunidades e acho que é uma forma inclusiva e até agradável de ver as coisas*” (E7).

“*Não vejo porque não... Dependendo do trabalho... Há trabalhos que exigem determinado tipo de aptidões, que pode um deficiente não ter, mas se este tem...*” (E8).

“*Claro, sem dúvida. (...) têm todos os direitos, como os outros, se possuem todas as qualificações e a lei prevê uma discriminação positiva para as pessoas que têm problemas, para ocuparem cargos*” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Considera que as entidades empregadoras ligadas ao Turismo devem contratar funcionários com deficiência?”, refira-se o que se segue.

Todos os entrevistados, mais uma vez, estão em consonância no que respeita à contratação de pessoas com deficiência e consideram, tal como Mansour (2009), refere que é muito importante que os *stakeholders* responsáveis pela tomada de decisão aumentem o nível de consciencialização sobre problemas sociais como a empregabilidade de pessoas com deficiência. O E1 refere que “*Não contratam porque não querem, não querem porque*

preferem gastar dinheiro noutras coisas". Por sua vez, o E2 sublinha que *"isso seria bom (...) quer para a comunidade local, bem como para as pessoas que visitam os espaços turísticos"*. De um modo geral, os entrevistados consideram que as pessoas com deficiência devem ser incluídas no mercado de trabalho. Como refere o E3, *"se eles forem capazes de realizar as tarefas que estão destinadas, podem e devem contratar"*; *"Claro que sim, desde (...) que existam funções adequadas dentro da própria empresa"* (E5); *as empresas devem contratar as pessoas se estas estiverem aptas para desenvolver as suas funções, independentemente da sua condição* (E6). Também o E4 reconhece que a contratação *"seria uma forma de permitir a verdadeira inclusão dessas pessoas na sociedade e quebrar barreiras, preconceitos"*. De pleno acordo está o E7, que menciona que *"somos todos humanos e devemos ter todas as mesmas oportunidades"*. Na mesma linha de pensamento, os E8 e E9 referem o facto de haver trabalhos que exigem determinadas aptidões e o facto de todos terem direitos iguais.

As respostas dos entrevistados são bem vincadas e apontam para a legítima contratação da pessoa com deficiência. Contudo, um estudo efetuado por Ang, Ramayah, & Vun (2013), conclui que a falta de compreensão relativamente à deficiência leva a que a maioria dos empregadores hesitem em dar emprego a candidatos com deficiência.

Na quarta questão pretendia-se perceber qual a possibilidade de os entrevistados recomendarem a cidade de Braga a um familiar ou amigo em cadeira de rodas. De seguida, são apresentadas algumas frases que esclarecem esse pressuposto.

"Recomendaria (...) há algumas coisas feitas, há circuitos acessíveis" (E1).

"Sim, (...) há uma zona da cidade que se pode fazer em cadeira de rodas, em que a pessoa pode ser autónoma. Há uma mancha pedonal que permite andar no meio da população" (E2).

"(...) claro que sim, tem tanto para ver, tem tanto sítio onde tem acesso. (...) aquilo que nós tentamos fazer é que as pessoas tenham menor esforço e que se consigam movimentar dentro da cidade da melhor forma possível" (E3).

"Sim, neste momento (...) já existem uma serie de condições específicas que, pelo menos no espaço público e mesmo em alguns hotéis (...) facilitam, e muito, a vida dessas pessoas" (E4).

"(...) sim, sem problema, porque acho que a cidade está minimamente preparada para isso" (E5).

“(...) não vejo porque não (...) porque me parece que grande parte de uma experiência da visita à cidade pode-se fazer nestas circunstâncias, em cadeira de rodas” (E6).

“Sim, (...) a cidade é bastante plana (...), a mancha pedonal de Braga é mais acessível” (E7).

“Sim, sem dúvida nenhuma (...), é muito bonita (...), historicamente muito interessante, monumentalmente é fantástica e (...) é perfeitamente acessível” (E8).

“Sim, sim de todo (...), a cidade de Braga (...) é uma cidade plana, com uma grande mancha pedonal, tem cada vez mais edifícios adaptados para pessoas com deficiência motora” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Recomendaria a cidade de Braga a um familiar ou amigo em cadeira de rodas? Sim ou não? Porquê?”, cabe referir o seguinte.

Nesta última questão é possível verificar que, apesar das opiniões anteriormente proferidas pelo E1, esta resposta não segue o padrão, dada a visão dissonante que demonstrou ao longo da entrevista: *“Recomendaria (...) há algumas coisas feitas, há circuitos acessíveis” (E1)*. Mesmo não reconhecendo na cidade as características necessárias para ser reconhecida como um destino turístico acessível, recomendaria a cidade de Braga. Esta é, de resto, uma perspectiva transversal a todos os entrevistados que elencam várias razões, como o E2, que sublinha que *“há uma zona da cidade que se pode fazer em cadeira de rodas em que a pessoa pode ser autónoma”*. Visão é partilhada pelo E3, que refere que Braga *“tem tanto para ver”* e do mesmo modo, o E4, quando menciona que *“Sim, neste momento (...) já existem uma serie de condições específicas (...) que facilitam e muito a vida dessas pessoas”*; O E5 considera que *“a cidade está minimamente preparada para isso”*, e o E6, que reconhece que *“grande parte de uma experiência da visita à cidade pode-se fazer nestas circunstâncias em cadeira de rodas”*. Para além da boa mancha pedonal apontada pelo E7, o E8 realça estar-se perante uma cidade que, segundo ele, *“é muito bonita (...), historicamente muito interessante, monumentalmente (...) fantástica”*. Tudo isso aliado ao facto de ter cada vez mais edifícios adaptados para pessoas com deficiência motora, conforme observa o E9.

Perante a possibilidade de recomendarem a mesma a um familiar ou amigo em cadeira de rodas, todos deixaram sobressair o lado emotivo. O universo da atividade turística propicia o envolvimento afetivo por parte da comunidade local e *stakeholders*. O desenvolvimento de afeto pelo lugar é um fator fundamental, tal como refere Silva (2015, p.211), ao afirmar que o apego ao lugar desenvolve um papel com mais relevância quando comparado com a satisfação, na determinação do comportamento futuro dos turistas, no que respeita a padrões de revisita e de recomendação do destino. Embora isto se aplique ao comportamento dos turistas, constata-se que quem vive ou trabalha na cidade cria laços afetivos que acabam por

esbater alguma barreira que possa surgir, o que e faz com que recomendem a cidade apesar de todas as contrariedades que possam existir.

Para abordar o Bloco 4 do guião de entrevista (Apêndice I), subordinado ao título “Acessibilidade WEB e comunicação acessível”, foram previamente definidos os seguintes objetivos:

- Perceber o grau de importância atribuído à comunicação digital;
- Identificar os processos de avaliação e monitorização da informação disponibilizada nos *websites*.

Discussão de resultados do Bloco 4 **Acessibilidade WEB e comunicação acessível**

Na primeira questão pretendia-se perceber qual a importância da comunicação digital no processo de procura de informação de um determinado destino turístico, na ótica dos entrevistados. De seguida, são apresentadas algumas frases que esclarecem essa percepção.

“100% (...) a estas pessoas, ainda é mais difícil chegar à informação e porque os sites não estão acessíveis à procura de informação digital” (E1).

“(...) nos tempos que correm é um meio importantíssimo, mas os conteúdos devem ser acessíveis (...). Na construção do site é importante que sejam seguidas as regras da acessibilidade da web” (E2).

“A comunicação digital é importante para tudo (...). (...) as pessoas em cadeira de rodas andam na net (...) e fazem pesquisas (...) e é importante que percebam que as cidades e os espaços (...) têm condições para poder ser usufruídas pelas pessoas com cadeira de rodas” (E3).

“(...) o grau é extremamente elevado de importância (...), acho que é impensável alguém sair para qualquer lado sem antes pesquisar na internet” (E4).

“Hoje em dia é essencial (...), a questão da informação é mais relevante e o acesso à informação mais facilitada hoje é através da web” (E5).

“É elevado (...), hoje em dia quando penso em ir a um sítio qualquer a pesquisa é feita toda digital” (E6).

“(...) é de extrema importância porque hoje em dia e cada vez mais as pessoas antes de irem a qualquer destino vão procurar na internet” (E7).

“Muito importante (...), a maior parte das pessoas hoje, é por aí que começa qualquer coisa (...), é a primeira porta por onde a maior parte das pessoas entra” (E8).

“Cada vez é mais importante, porque cada vez que as pessoas pensam em viajar (...) a primeira coisa que lhes vem à cabeça é pegar num computador e procurar informação através da internet” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Qual o grau de importância que atribui à comunicação digital no processo de procura de informações acerca de um determinado destino turístico? Porquê?”, refira-se o seguinte.

Todas as respostas são sustentadas pelo que Munar e Jacobsen (2014) argumentam, pois consideram que os consumidores confiam na internet para obter conselhos. Assim, a comunicação digital revela ser de extrema importância para todos os entrevistados, o ponto de partida para qualquer viagem. O E1 atribui um grau de relevância de 100% à comunicação digital, pois para *“estas pessoas, ainda é mais difícil chegar informação”* pelo facto de *“os sites não estão acessíveis à procura de informação”*. Expondo ser um aspeto muito importante nos dias de hoje, o E2 entende que *“os conteúdos devem ser acessíveis (...) e na construção do site é importante que sejam seguidas as regras da acessibilidade da web”*. O E3 também reconhece que as pessoas *“fazem pesquisas (...) e é importante que percebam que as cidades e os espaços (...) têm condições para poder ser usufruídas pelas pessoas com cadeira de rodas”*. De acordo com as opiniões anteriormente proferidas, o E4 não tem dúvidas que é *“impensável alguém sair para qualquer lado sem antes pesquisar na internet”*. O E5 refere que *“o acesso à informação mais facilitada hoje é através da web”*. Por sua vez, o E6 revela que *“quando penso em ir a um sítio qualquer, a pesquisa é feita toda digital”*, uma prática igualmente adotada pelos E7 e E9, sendo reforçada com a visão do E8, que constata que *“é a primeira porta por onde a maior parte das pessoas entra”*.

As opiniões recolhidas demonstram que não houve hesitação nas respostas e todos os entrevistados sublinham a relevância da comunicação no digital, conforme Silveiro, Eusébio e Teixeira (2019), que percebem a acessibilidade de uma página de internet como âncora de toda a comunicação.

Na segunda questão pretendia-se perceber qual a estratégia de comunicação digital adotada pelos entrevistados face às pessoas com deficiência. De seguida, são apresentadas algumas frases que esclarecem essa estratégia.

“Claro, eu estou a fazer na minha empresa, estou a pôr o site e a comunicação acessível só que é caro, outros não fazem” (E1).

“Sim, sim, adequa, temos os botões etiquetados, as imagens têm legendas” (E2).

“(...) no nosso site não sei... estamos a preparar um site específico para o Turismo, que é o Visit Braga, e aonde aí terá eventualmente outras preocupações no que diz respeito ao Turismo Acessível” (E3).

“De momento não temos página de internet a funcionar” (E4).

“Em termos de monumentos, se calhar nem tanto, mas em termos de unidades de alojamento e restauração, (...) nós exigimos sempre que façam referência se têm as características necessárias para receberem pessoas com mobilidade reduzida” (E5).

“Nós no site temos até uma zona específica sobre acessibilidade, as pessoas sabem que existem lugares para a acessibilidade reduzida (...) e sabem que existem especificamente até descontos para as pessoas com mobilidade reduzida” (E6).

“...eu penso que sim. Nós temos site. Temos a informação da experiência, temos a informação dos horários, e penso que está acessível” (E7).

“...sim, acho que sim (...). Acho que na Diocese os principais monumentos têm todos página” (E8).

“Sim, temos site (...), não é acessível a invisuais, por exemplo” (E9).

Observando as frases ilustrativas referentes à questão “Considera que utiliza uma estratégia de comunicação que se adequa à necessidade de pessoas com deficiência?”, refira-se o seguinte.

É possível verificar que esta não é uma prática exequível e transversal a todos os entrevistados. Para Sigala (2012) sendo a *internet* um meio a ter em consideração pelo seu potencial para atingir novos nichos de mercado, as afirmações, desviam-se mais do que seria expectável. Como se pode constatar, existe algum cuidado por parte do E1, que ao fazer questão de referir que *“na minha empresa estou a pôr o site e a comunicação acessível, só que é caro, outros não fazem”*. Da mesma forma, o E2 explica que *“Sim, sim, adequa, temos os botões etiquetados, as imagens têm legendas”*. Embora confesse não conhecer a situação atual do *website*, o E3 revela que *“estamos a preparar um site específico para o Turismo o que é o Visit Braga e aonde aí terá eventualmente outras preocupações no que diz respeito ao Turismo Acessível”*, à semelhança do E9, que assume ter *website*, embora o mesmo não seja acessível a invisuais. Como anteriormente referido, isto nem sempre se aplica, como se pode verificar pelo testemunho do E4, ao referir que *“De momento não temos página de*

internet a funcionar". O E5 admite que possa não estar funcional em termos de monumentos, contudo, no que respeita ao alojamento e à restauração, afirma, *"nós exigimos sempre que façam referência se têm as características necessárias para receberem pessoas com mobilidade reduzida."* Mais convicto da implementação de boas práticas, o E6 explica que *"Nós no site temos até uma zona específica sobre acessibilidade, as pessoas sabem que existem lugares para a acessibilidade reduzida (...) e sabem que existem especificamente até descontos para as pessoas com mobilidade reduzida"*. Por sua vez, embora os E7 e E8 refiram ter *website*, não garantem de fonte segura que os mesmos sejam acessíveis.

Neste sentido, constata-se que as respostas não corroboram com a ideia de que a função da *internet*, como fonte primária de informação, é cada vez mais importante (Almeida-Santana & Moreno-Gil, 2017; Manap & Adzharudin, 2013). Apesar de atribuírem um elevado grau de importância à comunicação digital, não passa da teoria, pois na prática não se aplica.

Na terceira questão pretendia-se perceber o processo de avaliação e monitorização da informação dos *websites*. De seguida, são apresentadas algumas frases que esclarecem o processo.

"Estamos agora a trabalhar estas estratégias (...) mas temos pessoas com deficiência a ajudar e a testar" (E1).

"Temos uma pessoa que fez a nossa página que vai monitorizando" (E2).

"...o site da organização é gerido pelo gabinete de comunicação e, sinceramente não sei que tipo de avaliação ou que tipo de monitorização fazem" (E3).

"Neste momento não se aplica, temos uma página do Facebook, mas não temos a página oficial" (E4).

"Não, grau de satisfação no site, não (...) temos a monitorização normal" (E5).

"(...) de várias formas (...), pelo aquilo que é transmitido pelas pessoas, quer na bilheteira, quer pelos comentários (...), também fizemos o ano passado um inquérito sobre a utilização das nossas redes sociais do nosso site" (E6).

"A informação é avaliada pelo nosso departamento de relações públicas e muito recentemente tivemos uma monitorização e fizemos nova informação" (E7).

"O site só pelos likes e o número de consultas, não temos assim nada de mais específico" (E8).

“Sim, sim (...) tem uma ferramenta interna que se chama estatística, que permite consultar a proveniência das pessoas que consultam o site, o número de pessoas que vão lá ver” (E9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Como avalia e monitoriza as informações apresentadas aos visitantes/turistas que acedem ao vosso *website*?”, cabe referir o seguinte:

Verifica-se que não existe um padrão de avaliação e monitorização transversal a todos os entrevistados, uma vez que as práticas adotadas são diversificadas. Os E3 e E4 admitem, respetivamente, que *“o site da organização é gerido pelo gabinete de comunicação e sinceramente não sei que tipo de avaliação ou que tipo de monitorização fazem”* e que *“Neste momento não se aplica, temos uma página do Facebook, mas não temos a página oficial”*. No que se refere ao E5, apenas menciona realizar uma monitorização normal *“Estamos agora a trabalhar estas estratégias (...) mas temos pessoas com deficiência a ajudar e a testar”*, refere o E1, e já o E2 cita que *“Temos uma pessoa que fez a nossa página que vai monitorizando”*. O E6 expõe várias formas de monitorização: *“pelo aquilo que é transmitido pelas pessoas, quer na bilheteira, quer pelos comentários (...) também fizemos o ano passado um inquérito sobre a utilização das nossas redes sociais do nosso site”*. Seguindo a mesma linha, o E7 refere que *“A informação é avaliada pelo nosso departamento de relações públicas e muito recentemente tivemos uma monitorização e fizemos nova informação”*, enquanto o E8 informa que avaliam e monitorizam o *website* *“só pelos likes e o número de consultas, não temos assim nada de mais específico”*. Já o E9 menciona que faz uso de uma ferramenta interna que se chama estatística, a qual *“permite consultar a proveniência das pessoas que consultam o site, o número de pessoas que vão lá ver”*.

Como se pode verificar pelas respostas é crucial que haja por parte dos *stakeholders* outro tipo de abordagem no digital. Aceder à informação é um aspeto muito importante que fomenta a inclusão dos indivíduos na sociedade. Contudo é imprescindível conhecer o vasto leque de utilizadores, pois só desta forma se terá uma visão abrangente acerca das suas necessidades no que respeita à acessibilidade (Santos, Teixeira, & Kafure, 2019).

Na última questão foi dada a oportunidade a todos os entrevistados de acrescentarem alguma informação adicional que considerassem pertinente, mas que não tivesse sido abordada no decorrer da entrevista. Desta forma, foi referido o facto de se estar perante uma população cada vez mais envelhecida e que tudo o que for feito para a pessoa com deficiência acaba por ser útil a todos. Foi ainda reforçada a necessidade de se apostar na divulgação da aplicação *SWIP*, que é muito enriquecedora para as pessoas com deficiência. Também se observou que os trabalhos realizados no âmbito da temática em estudo – Turismo Acessível – devem ser publicados e dados a conhecer. Estes devem ser lidos e tidos em consideração

pelas entidades com responsabilidade a nível político e administrativo. Pois, acreditam, os resultados que advirem dos estudos podem servir para colmatar algumas das lacunas existentes a nível da acessibilidade, nomeadamente a ausência de promoção e de atualização das plataformas de divulgação “*isso vai levar logo as pessoas a ver que há alguém atento a isso*” (E9).

5.2 Grupo de foco

Este ponto incidirá sobre a análise e discussão de resultados detalhada aos três blocos que compõem o guião do grupo de foco (Apêndice II).

Para abordar Bloco 1 do guião do grupo de foco (Apêndice II), designado de “*Reconhecimento do destino ideal em termos de acessibilidade*”, foram previamente definidos os seguintes objetivos:

- Perceber o grau de concordância relativamente à atribuição do prémio a Portugal como melhor destino turístico acessível do mundo;
- Perceber o grau de concordância relativamente à distinção da cidade de Braga como segundo melhor destino europeu de 2019, no que respeita à vertente da acessibilidade;
- Identificar a (s) cidade (s) modelo no que respeita à acessibilidade na ótica dos utilizadores.

Análise e discussão de resultados do Bloco 1 **Reconhecimento do destino ideal em termos de acessibilidade**

A primeira questão visava obter a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente à atribuição do prémio a Portugal como melhor destino acessível do mundo 2019. De seguida, são apresentadas algumas frases ilustrativas que esclarecem a opinião dos participantes face a essa distinção.

O Participante 1 refere que o facto de não conhecer todas as outras cidades não lhe permite ter uma perceção acerca da adequação ou não da atribuição do prémio.

“Dizer que não concordo, será injusto porque eu não consigo avaliar as outras cidades. (...) as vezes encontro ainda mais dificuldades [noutras cidades], por isso, eu não lhe consigo dizer se é justo ou não” (P1).

O Participante 4 concorda totalmente com esta distinção, referindo para além da beleza das cidades, a gastronomia e a hospitalidade como fatores de mérito.

“Concordo porque temos cidades bonitas para visitar, a comida é muita boa, nós somos simpáticos para receber as pessoas que vêm de fora” (P4).

Os Participantes 6 e 7, embora apontem algumas fragilidades relativas à questão da acessibilidade, reconhecem que Portugal é um destino acessível. Por conseguinte, concordam com esta distinção.

Relativamente a Portugal acho que está a melhorar bastante, ainda temos muito para melhorar, ainda se veem muitas lojas, cafés, restaurantes sem rampas, sem acesso. No que respeita aos monumentos já sabemos muitos são antigos, mas em termos gerais, penso que estamos a evoluir para um caminho muito bom” (P6).

“Sim, a maioria das cidades portuguesas são acessíveis, não são das melhores acessibilidades, mas têm-nas, é isso o que interessa” (P7).

Da mesma opinião partilham os Participantes 5 e 8, que reconhecem o trabalho desenvolvido por Portugal para minimizar as barreiras no Turismo Acessível.

“Concordo. Porque pelas visitas que faço não tenho tido entraves. Os que existem devem-se ao valor arquitetónico” (P5).

“Sim concordo, pois Portugal tem feito um grande esforço para promover o Turismo Acessível. Tudo tem feito para cativar os turistas com necessidades especiais” (P8).

Nesta questão, a resposta do P9 é discordante dos restantes participantes:

“(…) não merecíamos essa distinção de melhor país em termos de acessibilidade, (…) porque ainda existem muitos polos turísticos em Portugal que não possuem acessibilidades para portadores de mobilidade reduzida” (P9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Portugal foi recentemente reconhecido como sendo o melhor destino turístico acessível do mundo. Concorda com a distinção? Sim ou não? Porquê?”, verifica-se o seguinte.

Em sùmula, todos os participantes reconhecem que as dificuldades de acesso existentes em Portugal, são semelhantes às que encontram quando visitam outros países e que tem havido esforços para tornar o destino cada vez mais acessível. A afirmação do P9, embora dissonante da dos restantes participantes, está em consonância com algumas notícias que foram saindo aquando a atribuição do prémio. Como se pode constatar pelas afirmações do presidente e fundador da Associação Salvador, também ele deficiente motor: *“não posso concordar que vivo no melhor destino de Turismo Acessível se nunca consigo ir sozinho à rua porque me vou deparar com uma série de obstáculos (o principal são os passeios não rebaixados), se uma parte considerável dos serviços públicos, incluindo centros de saúde, não são acessíveis, se tenho de ligar para 10 restaurantes até encontrar um onde possa entrar” (Publituris, 2019).*

No entender da OMT em parceria com a *Fundación ONCE*, o significado do prémio tem como propósito demonstrar como de forma transversal e estruturada Portugal é quem melhor está a trabalhar o Turismo Acessível, incentivando o incremento da qualidade da oferta turística (*Accessible Portugal*, 2019).

A segunda questão pretendia recolher a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente à distinção de Braga como *2nd European Best Destinations 2019*, no que respeita à acessibilidade. De seguida, são compiladas algumas frases que esclarecem a opinião de cada um dos participantes face a essa distinção.

O Participante 1 afirmou que a acessibilidade da cidade não foi tida em conta, aquando da atribuição do prémio.

“Nesse sentido não concordo a nível de transportes a nossa cidade é muito deficitária. As casas de banho quase não existem” (P1).

O P6 reconhece melhorias de acesso na cidade, contudo aponta para a necessidade de se fazer mais.

“(...) considero que Braga está a melhorar bastante. (...) na cidade do Porto quando olhava para as lojas via bastantes rampas de acessos que não consigo ver em Braga Se tiveram em consideração a acessibilidade, não olharam para a cidade no geral ainda há coisas para fazer” (P6).

Já os Participantes 5 e 8 têm uma visão mais positiva relativamente a acessibilidade na cidade de Braga.

“Concordo. Braga no meu ponto de vista tem boa acessibilidade” (P5).

“Braga tem efetuado um bom trabalho no sentido de adaptação dos espaços públicos e no saber receber” (P8).

Estas opiniões são corroboradas com a do Participante 9, que apresenta uma perspetiva como “turista” evidenciando o seu agrado para com a cidade.

“eu não sou residente em Braga, o meu conhecimento da cidade é um conhecimento de uma turista’. Porém, daquilo que conheço em Braga, fiquei agradada com as acessibilidades: passeios rebaixados, acessos aos principais monumentos da cidade” (P9).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “A cidade de Braga foi considerada o segundo melhor destino europeu de 2019. Na vossa opinião, concordam com esta distinção no que respeita à vertente da acessibilidade?”, importa referir o seguinte.

Em síntese, o P1, considera que a acessibilidade não foi tida em ponderação, tendo em conta a falta de transportes e casas de banho que se verificam na cidade. O P2 refere que quem faz esses estudos, normalmente, deve analisar minimamente alguns critérios. Os restantes participantes apresentam uma visão positiva acerca da acessibilidade da cidade. O P9, enquanto turista faz uma comparação “*eu moro em Coimbra que é uma cidade absolutamente terrível em termos de acessibilidade. Porto, Guimarães é um autêntico pesadelo para quem se desloca, como eu, em cadeira de rodas. Agora, se nos referirmos a Braga, sim, Braga tem feito um grande esforço. Braga é uma cidade que eu recomendo, porque eu tenho feito um levantamento das acessibilidades das cidades do país e Braga é medalha de ouro até agora*”. Este testemunho confirma que a acessibilidade torna as cidades mais atrativas, quer para as pessoas que lá vivem quer para os potenciais visitantes/turistas (CEA, 2008, p. 21). A terceira questão pretendia recolher a perceção dos participantes do grupo de foco para perceber quais, dos locais já visitados, quer a nível nacional ou internacional, classificariam como sendo uma cidade modelo. A Tabela 27 expõe as cidades modelo eleitas pelos participantes.

Tabela 27 Cidades Modelo segundo os participantes

Cidades modelo		
	A nível nacional	A nível internacional
P1	Braga	NR
P2	NR	Viena de Áustria
P3	NR	Paris, Londres
P4	Braga, Espinho, Esposende, Viana do Castelo, Vila Real de Santo António	Vancouver, Pozen, Pequim
P5	Braga	NR
P6	NR	NR
P7	Póvoa de Varzim, Viana do Castelo	Londres
P8	NR	Londres, Paris, Viena de Áustria, São Tomé e Príncipe
P9	Braga	Viena de Áustria

Fonte: elaboração própria | NR: Não respondeu

De seguida, são compiladas algumas frases que esclarecem a opinião de alguns participantes onde refletem as suas escolhas. A nível nacional, a cidade de Braga reúne a preferência dos participantes 1, 4, 5 e 9. O participante 1, apesar de ter noção das fragilidades que a mesma apresenta a nível da acessibilidade, deixa o lado emotivo sobressair.

“Não tenho cidade modelo. Nenhuma cidade é melhor do que Braga, mas Braga ainda não é a cidade ideal para pessoas com mobilidade reduzida” (P1).

Por sua vez, pela experiência que vai somando de outras viagens, o P5 refere:

“Para mim, por alguma experiência que vou tendo, elejo a cidade de Braga” (P5).

O P9 também considera que não existe uma cidade ideal, contudo elege a nível nacional Braga e Viena de Áustria a nível internacional.

“Nunca existirá uma cidade ideal, mas aproximar-nos-emos dela se houver vontade política, o que ainda não existe de forma sustentada. A nível nacional elejo Braga, a nível internacional elejo Viena de Áustria” (P9).

Também o P2 afirma que achou a cidade espetacular a nível das acessibilidades, para ele foi um caso muito singular desde que está na condição de deficiente motor.

“Das poucas que visitei nesta condição Viena de Áustria gostei muito achei que era muito acessível” (P2).

Estas escolhas também refletem a preferência do P8 que afirma:

“reconheço que existe uma evolução, considero que não existe uma cidade modelo. Também já visitei (...) Londres, Paris, Viena de Áustria, de facto estas apresentam melhores condições do que algumas cidades portuguesas” (P8).

De referir ainda que o P6 não realça qualquer preferência, explicando:

“Em Portugal não identifico nenhuma, já fui a França e nem foi nenhuma cidade foi numa pequena aldeia que considero que é muito acessível” (P6).

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Dos locais que já visitaram, quer a nível nacional ou internacional, qual classificariam como sendo uma cidade modelo em termos de acessibilidade?”, cabe referir o seguinte.

A nível nacional, Braga foi a cidade mais votada (P1, P4, P5 e P9), seguida por Viana do Castelo, (P4 e P7). A nível internacional, a cidade de Londres é apontada como sendo um

bom exemplo no que respeita a boas práticas de acessibilidade (P3, P7 e P8). O P8 deixa uma questão pertinente: *“Eu viajo muitas vezes para África (...) encontrei na cidade de São Tomé e Príncipe umas condições de acessibilidade muito boas para as pessoas com deficiência. Estamos a falar de um país onde se reconhece a pobreza e que está posicionado no segundo lugar a contar do fim em termos de economia. Locais onde nós nunca pensaríamos em questões de saúde, mas a verdade é que em termos de acesso para pessoas com deficiência está muito bem preparada. Isso coloca-nos uma pergunta, porquê?”* De realçar que nenhuma das cidades mencionadas pelos participantes foi reconhecida com o Prémio Cidade Acessível, atribuído pela Comissão Europeia juntamente com o Fórum Europeu da Deficiência. Uma cidade acessível, implica o usufruto dos espaços e serviços com autonomia, tais como os transportes, multibancos, máquinas de venda automática para comprar bilhetes, utilização de websites e outra tecnologia que as pessoas utilizam para comunicar, acesso facilitado nas ruas e edifícios públicos, ou informação que seja de fácil leitura e compreensão para todos (ENAT, 2020).

Para abordar o bloco 2 do guião do grupo de foco (Apêndice II), designado de *“Cidade de braga enquanto destino acessível”*, foram previamente definidos os seguintes objetivos:

- Perceber o grau de importância atribuído à comunicação digital na ótica dos utilizadores.
- Perceber o nível de conhecimento dos utilizadores relativamente à acessibilidade na cidade de braga (transportes, Postos de Turismo).
- Identificar a(s) facilidade/dificuldade(s) no acesso as atrações turísticas mais emblemáticas da cidade de Braga na ótica dos utilizadores
- Identificar a importância atribuída pelos entrevistados à preservação da originalidade do património relativamente ao Turismo Acessível.

Análise e Discussão de resultados do Bloco 2

Cidade de Braga enquanto destino acessível

A primeira questão visava obter a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente ao nível de adequação dos *websites* para obter informação acerca da cidade de Braga. De seguida, é apresentada a Tabela 28, onde constam algumas frases ilustrativas que esclarecem a perceção dos participantes.

Tabela 28 Frases ilustrativas: adequação dos websites

Frases ilustrativas	
P1	<i>“Sim eu costumo aceder, mas considero que a informação é insuficiente, o nível de adequação é baixo.</i>
P2	<i>Eu utilizo website, sim, mas não para obter informação acerca da cidade. E considero que facilitam a pesquisa”.</i>
P3	<i>“Eu costumo aceder e considero que a informação que é prestada relativamente à cidade de Braga é insuficiente e pouco esclarecedora. O nível é pouco adequado”.</i>
P4	<i>“Sim, considero o nível de adequação médio”.</i>
P5	<i>“Sim, vou optando pela informação dos websites, tudo que preciso encontro na internet”.</i>
P6	<i>“Eu não costumo aceder muito, vou espreitar de vez em quando, mas não uso muito”.</i>
P7	<i>“Não acedo muito e posso considerar aceitável”.</i>
P8	<i>“Pesquisei muito pouco, eu faço mais o trabalho de campo. Sou mais de me deslocar à cidade, mas por transmissão da informação que me vão chegando da parte da instituição APD, relativamente à questão da informação da acessibilidade, os websites têm que melhorar. Nível baixo”.</i>
P9	<i>“Nunca precisei aceder a websites, porque visitei Braga pela empresa Etukminho”.</i>

Fonte: elaboração própria.

Analisando as frases ilustrativas referentes à questão “Costumam aceder a *websites* para obter informação acerca da cidade de Braga? Como classificam o seu nível de adequação?”, importa expor o seguinte.

Num estudo realizado por Carvalho, Ferreira, Kanazawa, Machado e Giraldo (2016), é referido que a utilização frequente da *internet* permite planear e organizar viagens, tal como a importância de seus recursos fomentam a conceção de uma experiência *online* mais positiva aos utilizadores. Em síntese, esta é uma situação a ter em consideração, uma vez que as respostas não são unânimes. Os P1 e P3 observam que a informação disponível na *internet* relativamente à cidade de Braga é insuficiente, e classificam o seu nível de adequabilidade como sendo baixo. Por sua vez, o P2 afirma que utiliza a *internet*, não para obter esclarecimento acerca da cidade, contudo reconhece que auxilia bastante na procura de informação. O que demonstra que a informação e a tecnologia tornam-se uma ponte importante para promover o convívio, a acessibilidade e igualdade entre cidadãos (Altinay, Saner, Bahçelerli, & Altinay, 2016). Da mesma forma, o P5 refere que os *websites* lhe facultam toda a informação que precisa. Por sua vez, os P6, P7 e P8 referem que não utilizam os *websites* com muita frequência para obter informação acerca da cidade, sendo que o P8 confessa preferir fazer trabalho de campo. Já o P9, enquanto turista, teve como fonte emissora de informação a *Etukminho*, pelo que prescindiu da pesquisa na *internet*.

De um modo geral, verifica-se que o acesso aos *websites* e o seu nível de adequação não é padronizado. Esta constatação pode ser explicada pelo facto de os participantes conhecerem bem a cidade. Contudo, convém ter em consideração que, se existir uma experiência positiva com *websites*, esta vai influenciar os consumidores a pré-conceber a imagem acerca de um destino turístico e contribuir para a intenção de o visitar. Essa influência, supostamente, advém da formação de conhecimento acerca das atrações turísticas existentes no destino, bem como as atividades físicas, sociais e de observação que possam ser realizadas no local (Carvalho *et al.*, 2016).

Na segunda questão procurou-se obter a perceção dos participantes do grupo de foco acerca da oferta dos meios de transportes/postos de informação existentes na cidade para satisfazer as necessidades das pessoas em cadeira de rodas. De seguida são apresentadas algumas frases ilustrativas, relativas à apreciação dos consumidores.

Transportes

Esta questão apresenta uma diversidade de respostas. Primeiramente, os P4 e P5 consideram que os transportes são acessíveis.

“Em termos de transportes, a cidade está bem equipada, há táxis e autocarros adaptados” (P4).

“Sim, quando me desloco para a periferia os transportes públicos tem acessibilidade. Eu sempre tive boa experiência nos autocarros”(P5).

Estas afirmações estão em acordo com um dos critérios necessários para que uma cidade seja considerada acessível. Implica, por conseguinte, que todos os indivíduos possam apanhar o autocarro ou o metro para ir trabalhar (ENAT, 2020). No entanto, esta opinião é contrariada pelo P1, quando afirma que existem transportes acessíveis no centro, mas alerta para o facto de não se poder restringir a cidade de Braga, apenas o Centro Histórico.

“Se nos quisermos deslocar ao Bom Jesus, Sameiro e outras localidades(...). Transportes públicos lhes garanto que não vão ter. Vão ter, sim, transportes públicos, para o centro da cidade é uma política de enganar as pessoas. No centro da cidade de facto todos os autocarros têm praticamente rampa é verdade. Se quiserem ir para uma área mais afastada (...). Aí não têm transportes público adaptados. Agora dizer que Braga é acessível em termos de transportes públicos, no centro da cidade, sim eu concordo. Agora se quiserem afastar para a periferia, não é assim tão acessível como as pessoas pensam” (P1).

Esta afirmação é comprovada pelos P3, P6 e P7, que reconhecem a fragilidade existente relativamente aos transportes acessíveis.

“Eu concordo que para alguns locais, de facto falta o transporte adaptado. Os autocarros alguns nem têm rampa”(P3).

“Em termos de transportes, considero que Braga ainda está muito atrasada. Eu moro perto de Maximinos e tenho treinos de bócio em Ferreiros e quando me quero deslocar para lá, não tenho nenhum autocarro com rampa, tenho que ir pelos meus próprios meios” (P6).

“A grande parte dos autocarros não têm acesso para as cadeiras de rodas, os utentes ficam limitados e impedidos de poderem realizar visitas de alguns espaços. Isso é vergonhoso para uma cidade com a grandeza que Braga tem” (P7).

“Não sou a pessoa idônea para falar em termos de transportes na cidade de Braga, a minha experiência foi turística. Eu conheci a cidade de Braga através dos tuk-tuks adaptados da Etukminho, estão adaptados para pessoas em cadeiras de rodas” (P9).

Ao analisar as respostas à questão “Consideram que a cidade de Braga está devidamente equipada pensando nas pessoas em cadeira de rodas, em termos de transportes?”, cabe mencionar o seguinte.

Segundo o Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis, o transporte é um fator muito importante a ter em consideração numa viagem, uma vez que desempenha um papel fundamental para todos os turistas. Estes procuram uma viagem fácil e confortável e estando a falar de pessoas com necessidades especiais, se este não for adequado, representa um problema de dimensão considerável (MGDTA, p.110).

Em síntese, isto aplica-se, de certa forma, às afirmações proferidas por alguns intervenientes. Observa-se que os P4 e P5 consideram que os transportes da cidade são acessíveis. Contudo, esta não é uma opinião transversal a todos, como se pode constatar pela indignação dos P1, P3, P6 e P7, que apontam algumas fragilidades. Estas observações são corroboradas por Agovino *et al.*, (2017) quando refere que as pessoas com deficiência se deparam com imensas dificuldades devido à presença, ainda massiva, de barreiras. E convém aqui salientar que alguns intervenientes referiram que nem todos sentem as mesmas necessidades. Também Figueiredo, Eusebio, e Kastenholz (2012) haviam mencionado que grande parte dos estudos tendem a considerar as pessoas com deficiência como sendo um grupo homogêneo, ou seja, como se todas elas padecessem das mesmas restrições e que as barreiras a superar fossem as mesmas para todos. Na verdade, a realidade é outra, tal como se pode constatar pelo testemunho do P9, que apresenta uma versão que pode ser uma alternativa aos transportes públicos. Esta pode ser uma boa forma de cativar as pessoas com deficiência motora a visitarem a cidade de Braga, numa vertente mais turística. Se as pessoas com deficiência constatarem que não conseguem chegar ao seu destino nem se deslocar com facilidade nas proximidades, a sua motivação pode perder-se, visto que isso representa um

grande impedimento para viajar (MGDTA, 2017, p.112). Desta forma, é imprescindível que se analise a questão dos transportes com vista a esbater algumas barreiras que possam advir da sua inadequabilidade. O facto de haver transporte inadaptados vai comprometer não só este setor, mas também os restantes que interagem na atividade turística, mas também diária.

Postos de Turismo

De seguida são apresentadas algumas frases que ilustram o nível de satisfação, relativo à acessibilidade aos Postos de Turismo na ótica dos participantes.

O P1 destaca a amabilidade dos funcionários no que respeita ao atendimento, no entanto mostra algum descontentamento.

“São razoáveis, (...) são prestáveis em termos de informação, algumas fragilidades, nomeadamente as casas de banho que é um fator muito importante porque nós não podemos fazer as nossas necessidades ao ar livre na cidade de Braga. Um dia destes apanha-se uma multa. A única casa de banho pública que existe no centro está no parque de estacionamento, temos que entrar no elevador. Como forma de protesto seria engraçado, que nós enquanto deficientes motores, um dia destes pegássemos num penico e o fossemos colocar à porta da Câmara Municipal. Seria um protesto legítimo como outro qualquer” (P1).

Embora afirme só conhecer o Posto de Turismo do centro da cidade, o P2, aponta igualmente a inexistência da casa de banho, destaca ainda o dispositivo de apoio (SWIP) para as pessoas com necessidades especiais.

“(...) posso dizer que este tem um sistema criado pela junta de Maximinos o SWIP que permite fazer uma visita guiada a uma série de monumentos e contém as legendas e imagens e áudio que facilitam bastante a visita a pessoas com necessidades especiais. (...) consegui perfeitamente o acesso ao posto de Turismo em termos físicos. Como falha obviamente aponto o facto de não haver no posto Turismo uma casa de banho acessível (P2).

Os P3, P4 e P5 revelam que sentem dificuldade devido à inclinação da rampa.

Eu tenho cadeira elétrica e posso dizer que em termos de acesso tenho alguma dificuldade em aceder ao posto de Turismo e também constato que o posto Turismo não fornece a informação para pessoas com necessidades especiais. Esta informação não existe, ninguém nos informa daquilo que existe na cidade para pessoas com deficiência (P3).

Nos pontos de informação turística faltam rampas [acessíveis] para subir mais facilmente (P4).

Para além de confirmar a dificuldade de acesso à rampa, o P5 menciona um fator importante.

"Para entrar a rampa é íngreme (...). Eu acho que há coisas que são muito fáceis para mim, mas para outras pessoas não são tão fáceis é conforme a dependência que tiver. Eu nunca

tive vontade de ir à casa de banho num parque de estacionamento. Talvez pelo facto de morar no centro, é algo que não me tinha passado pela cabeça e sou deficiente motor. (...) ouvir aqui este testemunho dos meus colegas realmente a questão da casa de banho é algo que se tem de facto de ter em consideração” (P5).

Da mesma forma ao analisar as respostas à questão “Consideram que a cidade de Braga está devidamente equipada pensando nas pessoas em cadeira de rodas, em termos de Postos de Turismo?”, cabe mencionar o seguinte.

Silva (2017) refere que os Postos de Turismo, enquanto espaços sociais, acolhem diariamente inúmeros visitantes/turistas que procuram informações úteis acerca do que de melhor a cidade possui para lhes oferecer. Por conseguinte, estes devem de ser persistentes na preocupação quanto à acessibilidade dos seus espaços e da comunicação e informação que prestam. Alguns participantes começam por destacar dificuldades de acesso, mas no decorrer do debate foram surgindo outros fatores importantes, nomeadamente a falta de casa de banho, referida pelos P1 e P2. Aqui o P5 remete-nos para um ponto também ele importante, quando refere que sente a dificuldade da inclinação da rampa, mas como mora no centro, faz com que não necessite procurar casa de banho. Contudo, considera ser uma questão a ter em ponderação.

Não existindo unanimidade na resposta, o certo é que *“O meio físico edificado deve permitir a todos os indivíduos uma independência com base na diversidade das necessidades da população”* (Silva, 2016, p.36). Aqui pode-se deduzir que é preciso sentir para despertar para o problema, ou seja, se consegue ir à própria casa de banho, a ausência da mesma na cidade não é um dilema. Como fragilidade é igualmente apontado o facto de não ser transmitida a informação para pessoas com necessidades especiais. O P8 deixou claro que sempre que precisou, foi muito bem atendido. No entanto, considera que a informação disponível precisa de ser melhorada *“conseguimos fazê-lo ao envolvermos as pessoas com deficiência, as próprias instituições da cidade de Braga. (...) entidades ligadas ao Turismo, estando todas elas ligadas e devem trabalhar em sinergia. Desta forma poderão transmitir ao posto de Turismo mais informação que se considera pertinente para as pessoas com deficiência. Assim será mais fácil ao posto de Turismo também transmitir a informação neste sentido, porque repare o que para mim é fácil, para outras pessoas pode ser um transtorno muito grande”*.

A terceira questão visava obter a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente ao nível de adequação das atrações turísticas mais emblemáticas da cidade de Braga. De seguida, a Tabela 29 expõe as que já visitaram/usufruíram com/sem dificuldade e quais não visitaram por falta de acessibilidade ou falta de interesse/outros.

Tabela 29 Atrações turísticas visitadas/não visitadas pelos participantes do grupo de foco

Atrações Turísticas	Visitou		Não visitou	
	Sem dificuldade	Com dificuldade	Falta de acessibilidade	Sem interesse/outros
Santuário do Bom Jesus do Monte	P5;P6;P7;P9	P1;P4;P8	P3	P2
Santuário de Nossa Senhora do Sameiro	P5;P9	P1;P4;P6;P7;P8;		P2;P3
Elevador do Bom Jesus do Monte			P1;P2;P3;P4;P5;P6;P7;P8	P9
Sé de Braga	P3;P5;P9	P1;P6;P7;P8	P4	P2
Jardim de Santa Barbara	P1;P2;P3;P4;P5;P6;P7;P8;P9			
Mosteiro de São Martinho de Tibães	P5	P7	P1;P6;P8	P2;P3;P4;P9
Igreja de Santa Cruz	P1;P5;P8;P9			P2;P3;P4;P6;P7
Palácio do Raio	P9			P1;P2;P3;P4;P5;P6;P7;P8
Museu dos Biscainhos		P1;P3;P4;P6;P8		P2;P7;P5;P9
Igreja da Misericórdia de Braga	P1;P4;P5;P8		P6	P2;P3;P7;P9
Theatro Circo	P2;P3;P4;P5	P1;P6;P7;P8		P9
Museu Dom Diogo de Sousa	P1;P3;P4;P5;P7	P6		P2;P8;P9
Basilica dos Congregados	P2;P5;P6	P1;P4;P8;		P3;P7;P9
Fonte do Ídolo	P5			P1;P2;P3;P4;P6;P7;P8;P9
Estádio Municipal de Braga	P2;P3;P4;P6;P7;P8	P1		P5;P9

Fonte: elaboração própria.

Analisando as respostas à questão “Das seguintes atrações turísticas mais emblemáticas da cidade de Braga, segundo a preferência dos internautas, quais já visitaram/usufruíram com /sem dificuldade e quais não visitaram por falta de acessibilidade ou falta de interesse/outros?”, constata-se que o Jardim Santa Bárbara já foi visitado por todos os participantes e sem qualquer dificuldade.

Analisando o Bom Jesus do Monte verifica-se que o P2 não visitou por falta de interesse e o P3 por falta de acessibilidade. No que respeita aos restantes participantes, quatro referiram ter visitado sem dificuldade e três sentiram dificuldade no acesso.

O mesmo se verifica com o Santuário de Nossa Senhora do Sameiro, em que dois participantes afirmaram não ter visitado por falta de interesse, dois visitaram sem dificuldade e os restantes cinco sentiram dificuldades na visita.

Olhando para os números relativos às visitas ao Elevador do Bom Jesus, apenas o P9 não visitou por falta de interesse, os restantes não usufruíram da atração por falta de acessibilidade.

A Sé de Braga foi visitada por sete dos participantes, sendo que três não sentiram dificuldade de acesso e quatro sentiram dificuldade. Contudo com o desenrolar da conversa, foi possível perceber que afinal essas dificuldades eram mais vincadas quando se falava no acesso ao Tesouro do Museu da Sé. Quanto a quem não visitou, o P2 revelou a falta de interesse e o P4, a falta de acessibilidade.

Quanto ao Mosteiro de São Martinho de Tibães, o que se verifica é que dos sete participantes que não o visitaram, quatro referiram ter sido por falta de interesse e três por falta de acessibilidade devido ao piso acidentado à entrada. Dos dois que visitaram, apenas um referiu ter sentido dificuldade, o outro não.

Constata-se que os cinco participantes que não visitaram a Igreja de Santa Cruz revelaram ter sido por falta de interesse e os quatro que visitaram não sentiram qualquer dificuldade. No que respeita ao Palácio do Raio, dos nove participantes, oito afirmaram não ter visitado por falta de interesse e um afirmou ter visitado sem dificuldade.

Já o Museu dos Biscainhos, quatro dos participantes afirmaram já ter visitado e ter sentido dificuldades no decorrer da visita, enquanto que os restantes cinco mencionaram não terem visitado por falta de interesse.

Quanto à Igreja da Misericórdia, quatro referiram ter já realizado a visita sem dificuldade e dos restantes um não visitou por falta de acessibilidade e os restantes quatro, não demonstraram interesse.

Olhando para o Theatro Circo, apenas um participante não realizou a visita e referiu não lhe despertar interesse e os restantes estão divididos, pois quatro referiram não sentir dificuldade no decorrer da visita e quatro mencionaram a inadequabilidade da rampa de acesso, cujo grau de dificuldade varia consoante o grau de deficiência de cada um.

No que respeita ao Museu Dom Diogo de Sousa, apenas não foi visitado por três participantes por manifestar falta de interesse, sendo que dos restantes seis, apenas um refere ter sentido dificuldades na visita.

A Basílica dos Congregados foi visitada por seis participantes, dos quais três referiram ter tido dificuldades, pelo que dos três que não visitaram justificaram-no por falta de interesse.

A Fonte do Ídolo não despertou interesse em oito dos participantes, e o único a ter realizado a visita referiu não ter sentido dificuldade.

Por último constata-se que, dos nove participantes, apenas dois não demonstraram interesse em visitar o Estádio Municipal de Braga. Dos oito que já visitaram, apenas o P1 referiu ter sentido dificuldade na visita. Contudo, aquilo que se verificou no decorrer da sessão, é que, de facto, o acesso ao estádio é relativamente fácil, o que é difícil é mesmo o local destinado para as pessoas em cadeira de rodas, pelo facto de não estar adequado às suas necessidades.

A quarta questão visava obter a opinião dos intervenientes na sessão para uma hipotética barreira ao desenvolvimento do Turismo Acessível devido à preservação da originalidade do Património. Isto porque os turistas estão à procura do "real" ou "do autêntico", porque a vida quotidiana está cheia do artificial e do não natural (Rickly-Boyd, 2012). De seguida são apresentadas frases que ilustram o ponto de vista dos participantes.

O P2 é categórico ao afirmar que não se deve alterar e deve-se respeitar a originalidade do património.

“Eu considero que não se deve alterar e deve-se respeitar a originalidade do património. Visto desta forma é de facto um entrave para desenvolver o Turismo Acessível” (P2).

A opinião do P2 é corroborada por Pereira e Vidal (2018) quando referem que a vontade de tornar o património cultural num determinado bem para que o mesmo se torne rentável descaracteriza-o e torna-o unicamente numa mercadoria. No entanto, é possível verificar que os restantes participantes consideram que preservar a originalidade do património é um entrave ao desenvolvimento do Turismo Acessível. Embora a experiência autêntica do património cultural signifique uma experiência real, tradicional e genuína inalterada (Belhassen, Caton, & Stewart, 2008), a maioria dos intervenientes referem que o património deve estar acessível a todos.

“É falta de vontade. Se eu tiver um sapato apertado e cortar um pouco atrás não vou alterar a estética do sapato e vou ter conforto no meu pé. Portanto alterar algo numa parte menos visível (...) apenas vou permitir que o monumento (...) seja visitável por parte de todos. E se é uma barreira ao desenvolvimento ao Turismo Acessível, sim, claramente, quando deveria ser visto como um benefício. Pois captaria mais turistas com necessidades especiais, no nosso caso em cadeira de rodas” (P1).

“De uma maneira geral sim. O valor arquitetónico muitas vezes é o entrave ao desenvolvimento do Turismo Acessível” (P5).

“Eu acredito que alguns monumentos foram construídos em determinados momentos da história e agora isso torna-se complicado mexer, daí eu considerar realmente que manter a originalidade do património seja uma barreira. para o desenvolvimento do Turismo acessível” (P6).

“Sim, para não descaraterizar o património, optam por não proceder a obras de melhoria que seriam importantes para que todos pudessem aceder ao património” (P7).

"Os monumentos classificados como Património Mundial da UNESCO não podem ser adaptados. Se houver adaptação modifica a originalidade do monumento. Aí sim é uma barreira" (P9).

Analisando as respostas à questão “Consideram que preservar a originalidade do património é uma barreira para o desenvolvimento do Turismo Acessível? A originalidade deve ser mantida?”, no cômputo geral confirma-se que, à exceção do P2, que defende não intervencionar o património, os restantes intervenientes na sessão estão conscientes das implicações que a intervenção/não intervenção no mesmo, de forma a torná-lo acessível para todos. No Turismo a autenticidade está frequentemente relacionada com objetos, locais, atrações e experiências turísticas (Rickly-Boyd, 2012). Na opinião de quase todos os participantes é claramente uma barreira ao desenvolvimento do Turismo Acessível, quando deveria ser um benefício. O facto de não conseguirem aceder a alguns monumentos é, na sua ótica, justificado por fatores, tais como, falta de vontade (política) de quem manda, o segmento em estudo ser uma minoria e a preservação do valor arquitetónico.

Para abordar o Bloco 3 do guião do grupo de foco (Apêndice II), designado *“Inclusão da pessoa com deficiência na cidade de Braga”*, foram estabelecidos os seguintes objetivos:

- Avaliar o nível de satisfação no atendimento à pessoa com deficiência, na ótica dos utilizadores;
- Perceber o nível de inclusão/discriminação existente no mercado de trabalho/na sociedade relativamente à pessoa com deficiência;
- Perceber a atitude, por parte da sociedade e da classe política, em torno da temática do Turismo Acessível.

Análise e Discussão de resultados do Bloco 3

Inclusão da pessoa com deficiência na cidade de Braga

A primeira questão visava obter a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente à postura dos funcionários da área do Turismo para lidarem com pessoas em cadeira de

rodas. De seguida, são apresentadas algumas frases ilustrativas que esclarecem a opinião dos participantes face a essa questão (Tabela 30).

Tabela 30 Frases ilustrativas: adequação do atendimento

Frases ilustrativas	
P1	<i>“Sim, nunca tive problemas, considero que sim, que me atendem muito bem”.</i>
P2	<i>“Sim, também não tenho razões de queixa”.</i>
P3	<i>“Alguns sim, mas outros não. Como já lhe disse, já fui insultada”.</i>
P4	<i>“Não, porque não têm formação para ajudar as pessoas com deficiência”.</i>
P5	<i>“Varia de pessoa para pessoa. Têm de ter sensibilidade”.</i>
P6	<i>“Sim, eu estou de acordo, alguns sim outros não. Principalmente no caso dos motoristas, de resto pode haver pessoas mais recetivas do que outras”.</i>
P7	<i>“Depende da mentalidade dos funcionários da área do Turismo”.</i>
P8	<i>“Já disse fui sempre muito bem atendido, mas a verdade é que isto não é o exemplo daquilo que se reflete na sociedade”.</i>
P9	<i>“Os funcionários da área do Turismo começam a estar preparados para os turistas com necessidades especiais. Nota-se uma melhoria”.</i>

Fonte: elaboração própria.

Analisando as respostas à questão “Consideram que os funcionários da área do Turismo estão devidamente preparados para lidarem com o Turismo Acessível, mais concretamente, com pessoas em cadeira de rodas?”, convém referir o seguinte.

Na sua maioria, os participantes consideram que lhes tem sido prestado um bom atendimento e que se constata uma evolução positiva ao longo dos últimos anos. Alguns fatores que podem explicar os dissabores referidos deve-se, na opinião dos intervenientes, à falta de formação e à falta de sensibilidade por parte de alguns profissionais do setor. Esta é uma resposta que, apesar de espelhar a satisfação de alguns participantes, também demonstra o descontentamento de outros. De certa forma, é importante que se perceba que a sensibilização e a formação são necessárias para os gestores e funcionários envolvidos no desenvolvimento de projetos de Turismo Acessível (MGDTA, 2017).

A segunda questão visava obter a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente ao sentimento de discriminação no mercado de trabalho e na sociedade. De seguida, são

apresentadas algumas frases ilustrativas que esclarecem a opinião dos participantes face a essa questão.

O P8 tem uma postura muito pró-ativa relativamente a esta questão.

"No emprego nunca fui marginalizado e até orgulho-me disso porque eu sempre escolhi os trabalhos, sempre foi muito bem recebido" (P8).

Esta não é uma opinião partilhada por todos a julgar pelo testemunho dos P2 e P3.

"(...) quando tive o acidente, a administração não me permitiu alterar as funções de forma a permitir que eu trabalhasse menos horas. (...) não houve nenhuma integração. No que respeita à sociedade no geral confesso que não sinto esse tipo de discriminação, pelo contrário até sinto por vezes a boa vontade de algumas pessoas em querer ajudar" (P2).

"Eu já fui discriminada no trabalho, por exemplo quando estagiei prometeram uma candidatura à câmara de Barcelos (...) não cumpriram com a palavra. Houve por parte dos colegas um pouco de maldade (...) queriam era que eu trabalhasse sem receber e teria de fazer um seguro para poder trabalhar. Na sociedade, não sinto assim que seja discriminada e se acontecer um olhar ou coisa do género é muito raro" (P3).

Por sua vez o P4 refere que não se encontra no mercado de trabalho devido a deficiência que torna difícil a integração, mas afirma não sentir discriminação na sociedade.

"Não tenho trabalho, é muito difícil por causa da minha falta de linguagem verbal. Na sociedade não sinto discriminada, sinto-me bem" (P4).

Da mesma forma, o P5 reforça a importância das pessoas com deficiência se abstraírem das suas limitações, com vista à sua inclusão laboral e social.

"Não, nunca me senti discriminada, sempre fiz questão de me manter integrada. Eu nem sinto que estou numa cadeira de rodas" (P5).

Esta visão é partilhada pelo P8, que lamenta aquilo que alguns dos colegas de painel referem, porque sabe que isso existe realmente na sociedade. Contudo, refere que enquanto cidadãos têm de ter uma personalidade muito forte e mostrar que não existe essa diferença. Desta forma, poderão ser esbatidos os efeitos deste estigma que ainda existe na sociedade, tal como referem os P7 e P9.

“(...) vi algumas pessoas não “deixarem os seus filhos chegarem perto de nós” eles pensam que isso se “pega”. “Tive uma visita de estudo e não fui por falta de acessibilidade do transporte” (P7).

“(...) sinto por vezes o estigma da “coitadinha”. Sou reformada por invalidez, mas nunca senti verdadeiramente discriminação laboral” (P9).

Analisando as respostas à questão “Alguma vez se sentiu discriminado no mercado de trabalho? E na sociedade?”, sublinha-se o seguinte.

Em termos gerais, observa-se que os P2 e o P3 sentiram, de certa forma, a discriminação laboral, ao ser-lhes negado o direito à integração. Porém, reconhecem que na sociedade, no geral, isso não acontece. O P2 afirma que sente a boa vontade de algumas pessoas em ajudar, o P3 menciona o facto de, por vezes, sentir alguns olhares. Relativamente aos P4 e P7, não estão no mercado de trabalho, o primeiro por ser estudante e, o segundo, pela limitação verbal. Todavia, o P4 afirma que na sociedade se sente muito bem e o P7 confessa que viu ser-lhe negado o direito de privar com outras crianças: *“vi algumas pessoas não deixarem os seus filhos chegarem perto de nós, eles pensam que isso se “pega” e, refere ainda, que se sentiu discriminado por não poder participar numa visita de estudo por falta de acessibilidade do transporte.* O P9 aclara o estigma de “coitadinha” que, infelizmente, em pleno século XXI, ainda paira na sociedade. Algo que facilmente se explica pela falta de conhecimento e sensibilidade. Segundo Pinto e Pinto (2019), os números de queixas por discriminação aumentaram de 41 para 835 no período compreendido entre 2009 e 2018. Isto reflete, de certa forma, que as pessoas estão cada vez mais atentas aos seus direitos. Os P1, P3, P6, P7 e P9 fazem parte deste universo, uma vez que referiram já ter apresentado queixas. No que respeita à discriminação no trabalho, verifica-se que os números do desemprego de pessoas com deficiência registadas nos Centros de Empregos aumentaram 41% entre 2009 e 2018, enquanto que na população em geral diminuiu 38%. Segundo Pinto e Pinto (2019), este aumento revela, não só, acrescidas dificuldades de inserção no mercado de trabalho, mas também o aumento da procura dos serviços do Instituto de Emprego e Formação Profissional que expõe o interesse dos indivíduos com deficiência para participar em ações de qualificação e inserção profissional.

A terceira questão visava obter a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente à preocupação, por parte da sociedade e da classe política, em torno da temática do Turismo Acessível. De seguida, são apresentadas algumas frases ilustrativas que aclaram opinião dos participantes face a essa questão (Tabela 31).

Tabela 31 Frases ilustrativas: preocupação social e política

Frases ilustrativas	
P1	<i>“Existe porque isto rende votos, mas depois na realidade não se aplica. Vê-se realmente que se trabalha nesse sentido, que há uma evolução, mas ainda há muito por fazer”.</i>
P2	<i>“Eu considero que há alguma preocupação. (...) em termos práticos isto não acontece, fica tudo na teoria, mas não se passa à prática. Considero que há alguma evolução ao longo dos anos”.</i>
P3	<i>“Para mim a evolução é pouca e a preocupação é nenhuma, as coisas mantêm-se”.</i>
P4	<i>“Sim, há mais rampas nos passeios, em algumas lojas. Há autocarros e táxis adaptados”.</i>
P5	<i>“Vê-se algum esforço, mas nunca o que desejaríamos”.</i>
P6	<i>“fala se muito, mas daí a ser concretizado, nada”.</i>
P7	<i>“Sim”.</i>
P8	<i>“atualmente já existe maior preocupação por parte de alguns políticos e algumas entidades quando comparado com a algum tempo atrás”.</i>
P9	<i>“A sociedade não me parece preocupada com a deficiência, a não ser o ramo do Turismo, que visa o lucro. A classe política não tem como preocupação a acessibilidade”.</i>

Fonte: elaboração própria.

Analisando as respostas à questão “Consideram que existe preocupação por parte da sociedade e da classe política em torno da temática do Turismo Acessível? Constata alguma evolução ao longo dos últimos anos?”, convém referir o seguinte.

Em síntese, à exceção dos P3, P6 e P9, que referem que a evolução é pouca e a preocupação nenhuma, que se fala muito, que se faz pouco, que a sociedade não aparenta estar preocupada com a deficiência, a não ser o ramo do Turismo que visa o lucro e que a classe política não tem como preocupação a acessibilidade, todos os restantes intervenientes afirmam que constata uma preocupação por parte da sociedade e da classe política em torno da temática do Turismo Acessível e uma evolução ao longo do tempo. Todavia, o P5 refere que o esforço percebido não é o desejável. Isto confirma-se pelos comentários proferidos pelo P1, que considera que só existe preocupação porque rende votos e que ainda há muito para fazer. O P2 menciona alguma evolução, mas refere que muita da teoria não passa à prática. Por último, o P8 reconhece o processo evolutivo ao longo dos anos, e isto é vertido nas opiniões dos P7 e P4 que referem que há mais rampas nos passeios, em algumas lojas, há autocarros e táxis adaptados.

A quarta questão visava obter a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente ao que falta (ou não) fazer para usufruir da cidade na sua plenitude. De seguida, são

apresentadas algumas frases ilustrativas que demonstram a opinião dos participantes face a essa questão (Tabela 32).

Tabela 32 Frases ilustrativas: percepções acerca das acessibilidades na cidade de Braga

Frases ilustrativas	
P1	<i>“Embora reconheça que há muita coisa para melhorar, deparo-me com algumas dificuldades é certo, mas em termos emocionais é a cidade onde eu me sinto bem”.</i>
P2	<i>“Há sempre coisas a melhorar, mas na generalidade a cidade vai estando adaptada. Eu trabalhava no Porto, ia e vinha todos os dias, não abdiquei de viver em Braga precisamente por isso, porque eu gosto da cidade de Braga”.</i>
P3	<i>“A cidade de Braga é o meu quarto. (..) considero que ainda há muito a melhorar na acessibilidade (...) estamos no bom caminho, mas não podemos adormecer”.</i>
P4	<i>“Sim, dar continuidade ao que já se vai constatando, colocar mais rampas nos passeios, nas lojas comerciais, restaurantes, cafés”.</i>
P5	<i>“Sinceramente, eu não sinto assim tanta dificuldade, até porque já viajei para outras cidades a nível nacional e internacional, e posso dizer que aí sim, as dificuldades foram bem maiores (EUA). Braga está no bom caminho”.</i>
P6	<i>“Estamos no bom caminho, mas temos que continuar esta luta, por melhores condições de acessibilidade”.</i>
P7	<i>“Sim. Há alguns acessos sem acessibilidade para as pessoas em cadeira de rodas, somos obrigados a andar pela estrada”.</i>
P8	<i>“tem de haver o cuidado de ouvir as pessoas com deficiência e as instituições ligadas a esta temática. Porque são as pessoas com melhor visão para dar o pontapé de saída para promover melhorias, uma vez que nós sentimos isso na pele, nós somos os melhores engenheiros que a cidade pode ter no que respeita à criação das condições de acessibilidade”.</i>
P9	<i>“Como já referi, na minha opinião a cidade de Braga está no bom caminho”.</i>

Fonte: Elaboração própria.

Analisando as respostas à questão “Falta fazer alguma coisa para usufruir da cidade na sua plenitude? Sim ou não? Se sim o quê?”, cabe referir o seguinte.

Na opinião de todos os intervenientes, e reconhecendo que a cidade de Braga está no bom caminho no que respeita à conceção de condições de acessibilidade, todos percebem que este é um trabalho contínuo, apesar de, no decorrer da sessão, os mesmos referirem várias fragilidades. São flagrantes a ligação e o carinho que os mesmos nutrem pela cidade, tal como já havia sido referido por alguns dos participantes quando desafiados a escolher uma cidade modelo. Situação facilmente explicada, pois "A vinculação ao lugar é dada devido à representação deste como “repositório” de sentimentos, emoções e lembranças que dão sentido aos propósitos da vida dos indivíduos que utilizam esse determinado espaço" (Oliveira, Sousa, de Faria, Lopes & Castro, 2019, p.187). O P5 refere mesmo que, pela

experiência que vai tendo, considera que na cidade de Braga nem sente assim tanta dificuldade, comparado com uma visita que fez aos Estados Unidos da América. Em jeito de conclusão, o P8 referiu um aspeto muito importante com vista a promover melhorias na conceção da acessibilidade. No seu entender, ouvir os indivíduos que sentem na pele esta problemática é, sem dúvida um pontapé de saída para esta construção, uma vez que estes são os melhores engenheiros que a cidade pode ter no que respeita à criação e melhoria das condições de acessibilidade para pessoas com determinados tipos de limitação. Continuar a trabalhar com vista a alcançar os melhores resultados possíveis, que respondam às necessidades das pessoas com deficiência em termos de acessibilidade, é fundamental para atrair este segmento. Os conceitos de Turismo e de acessibilidade encontram-se estreitamente interligados. O facto de se poder aceder a outro local, a outros povos ou a outras culturas é parte integrante da viagem. Desta forma, só se verifica a satisfação se forem incrementados meios favoráveis de acesso e usufruto, em termos de transporte, hotéis, tours, entre outros (Carvalho, 2015).

A quinta questão visava obter a perceção dos participantes do grupo de foco relativamente a Braga enquanto destino turístico para pessoas com deficiência motora. De seguida, são apresentadas algumas frases ilustrativas que demonstram a opinião dos participantes face a essa questão (Tabela 33).

Tabela 33 Frases ilustrativas: visão acerca da cidade enquanto destino turístico acessível

Frases ilustrativas	
P1	<i>“Vou dizer que sim, mas tragam uma sanita”.</i>
P2	<i>“Sim, eu acho que sim”.</i>
P3	<i>“Sim melhorando alguns aspetos já referidos, sim”.</i>
P4	<i>“Sim, para tal é preciso continuar a melhorar”.</i>
P5	<i>“Sim, claramente”.</i>
P6	<i>“Sim”.</i>
P7	<i>“Eu também concordo que sim, estamos no bom caminho.”</i>
P8	<i>“Eu considero que sim, (...) nos formulários que existem a dar informação acerca da cidade, aí, deve constar esse tipo de informação. Atualmente é muito fácil coloca-se lá uma cadeirinha de rodas. Portanto, a cidade é acessível, infelizmente está é mal sinalizada”.</i>
P9	<i>“A minha experiência em Braga foi turística, como já referi, e a minha surpresa foi pela positiva”.</i>

Fonte: elaboração própria.

Analisando as respostas à questão “A cidade de Braga está preparada para receber turistas com deficiência motora?”, cabe referir o seguinte.

No cômputo geral todos concordaram que a cidade está preparada para receber turistas com deficiência motora. Porém, não deixaram de apontar que, para tal, é imprescindível que se continue a trabalhar neste sentido. Como havia sido referido no Bloco 1, à questão número dois (“A cidade de Braga foi considerada o segundo melhor destino europeu de 2019. Na vossa opinião, concordam com esta distinção no que respeita à vertente da acessibilidade?”), os intervenientes voltaram a referir o facto da cidade de Braga estar num bom caminho e a necessidade de continuar esse processo de melhoria. Ainda assim, o P1 volta a focar a problemática da escassez de casas de banho e o P8 alerta para a necessidade de sinalizar corretamente a informação relativa à acessibilidade. Por último, o P9 mostra-se muito agradado com a experiência turística que viveu na cidade de Braga. Este testemunho revela que a cidade é um potencial destino turístico acessível, uma vez que oferece boas condições de acessibilidade às pessoas com deficiência motora. Este é um processo em construção, que, tal como refere Carvalho (2015), uma boa adaptação dos destinos turísticos requer que seja desenvolvida uma cultura de acessibilidade e que seja criada uma sinergia de todos os aspetos que, de forma direta ou indireta, esteja relacionado com a atividade turística.

Na sexta e última questão foi dada a oportunidade a todos os entrevistados de acrescentarem alguma informação adicional que que não tivesse sido abordada no decorrer da entrevista, mas que considerassem pertinente. Na Tabela 34 é apresentada a informação adicional ao grupo de foco de alguns participantes. OS P4, P5, P7 e P9 não acrescentaram nada.

Tabela 34 Frases ilustrativas: informação pertinente sobre a problemática abordada

Frases ilustrativas	
	<i>“(…) existe poucos WC. “Quando existe uma obra colocam a vedação da mesma em cima do passeio e impedem que as pessoas circulem”.</i>
P1	<i>“Não há fiscalização da Câmara Municipal, esquecem as rampas para cadeiras de rodas.” “Ouvir só as associações não é suficiente, pois estas prestam vassalagem às Câmaras Municipais, as primeiras recebem verbas das segundas e isto é uma forma de as silenciar.” “Porque é que os políticos não ouvem mais a população em cadeira de rodas”?</i>
P2	<i>“Acho que respondi a tudo que queria”.</i>
P3	<i>“(…) saiu a lei que todas as lojas devem ter rampas fixas ou aquelas de colocar e tirar e aquilo que se verifica é que na prática isso não se aplica, pelo menos 80% não cumpre.”“(…) as multas não se aplicam, não há fiscalizações?”</i>
P6	<i>“Não, apenas reforçar a necessidade das rampas para aceder as lojas”.</i>
P8	<i>“Porque é que não se aplicam as leis que são aprovadas”?</i>

Fonte: elaboração própria.

Analisando as respostas à questão “Há alguma questão que consideram pertinente e que deva ser acrescentada para além das que já lhes foram colocadas nesta sessão?”, cabe referir o seguinte.

De um modo geral, no decorrer da sessão do grupo de foco, os intervenientes foram apontando algumas debilidades que a cidade de Braga apresenta em termos de acessibilidade. Mesmo assim nesta última questão alguns quiseram reforçar a falta de casas de banho adaptadas, os transportes, a necessidade de serem ouvidos pelas forças políticas e a colocação das rampas de acesso aos edifícios. Colocaram ainda algumas questões que merecem resposta, tais como porque é que as leis não são cumpridas, porque é que não se aplicam multas ou porque é que não há fiscalização.

5.3 *AccessMonitor*

Conforme já referido, a análise do *website* de cada atração pelo *AccessMonitor* gera, automaticamente, um índice de acessibilidade e os erros encontrados na página são apresentados num relatório sintetizado num grau de conformidade, (A, AA, AAA).

A primeira análise atribui um valor na escala de 1 a 10, onde 1 corresponde a muito má prática, 2-3 a má prática, 4-5 a prática regular, 6-7 a boa prática, 8-9 a muito boa prática e 10 a excelente prática. O grau de conformidade considera “A” como nível de prioridade 1 (pontos que os criadores de conteúdo *web* têm impreterivelmente que satisfazer), “AA” como nível de prioridade 2 (pontos que os criadores de conteúdos devem satisfazer) e “AAA” como nível de prioridade 3 (pontos que os criadores de conteúdos podem satisfazer). Para alcançar o nível de excelência o *website* tem de satisfazer os pontos de verificação de prioridades 1, 2, e 3, ou seja, A, AA, AAA (Pimenta, 2013).

A apresentação dos resultados terá início pelo índice de acessibilidade gerado pelo *AccessMonitor* (Tabela 35). Em seguida, e considerando os casos que possuem *website* próprio, a análise assentará no grau de conformidade das seguintes atrações: Santuário do Bom Jesus do Monte, Santuário de Nossa Senhora do Sameiro, Sé de Braga e Theatro Circo.

Constata-se que o valor mais baixo de cumprimento das normas se situa em 4.0, sendo de 8.2 para o valor mais alto. Aquele corresponde ao da Basílica dos Congregados (4.0 em 10), sendo considerado como prática regular, e o mais elevado ao do Santuário de Nossa Senhora do Sameiro (8.2 em 10), sendo considerado como muito boa prática.

Tabela 35 Índice de acessibilidade dos websites das atrações turísticas da cidade de Braga

Atrações Turísticas	Índice de acessibilidade
Santuário do Bom Jesus do Monte	6.8
Santuário de Nossa Senhora do Sameiro	8.2
Elevador do Bom Jesus do Monte	7.6
Sé de Braga	6.9
Jardim de Santa Bárbara	5.3
Mosteiro de S. Martinho de Tibães	6.2
Igreja de Santa Cruz	6.5
Palácio do Raio	5.6
Museu dos Biscainhos	7.8
Igreja da Misericórdia de Braga	6.0
Theatro Circo	4.1
Museu D. Diogo de Sousa	7.7
Basílica dos Congregados	4.0
Fonte do Ídolo	7.5
Estádio Municipal de Braga	7.6

Fonte: elaboração própria com resultados gerados em *AccessMonitor*, 2020.

As quatro atrações turísticas com *websites* próprios foram sujeitas a uma análise que incidu num grupo específico de itens a saber: imagens, cabeçalhos e idioma.

Bom Jesus do Monte

O grau de conformidade sinaliza 16 práticas no seu *website* (Tabela 36), 6 das quais consideradas aceitáveis, 6 não aceitáveis e outras 4 impondo a análise manual. No total 3 são de acessibilidade elevada (AAA), 4 de acessibilidade intermédia (AA) e 9 de acessibilidade mínima (A). Das práticas observadas manualmente, 1 é de acessibilidade elevada, 1 de acessibilidade intermédia e 2 de acessibilidade mínima.

Tabela 36 Resultados da avaliação do website do Santuário Bom Jesus do Monte

Grau de conformidade	Número de práticas encontradas			
	Aceitáveis	Não aceitáveis	Ver manualmente	Total
A	4	3	2	9
AA	1	2	1	4
AAA	1	1	1	3
Total	6	6	4	16

Fonte: *AcessMonitor* (2020).

Na análise detalhada aos três itens acima mencionados, verifica-se que 38 imagens apresentam o atributo “alt”. No entanto, 35 apresentam o atributo “alt” nulo. Relativamente aos cabeçalhos, no total de 17, verifica-se a ausência de cabeçalho “h1”, não respeitando a cadeia hierárquica a que este item está sujeito. Quanto ao idioma, o principal da página está marcado como português, mas no atributo “lang” aparece “pt-PT”, indicando que é português de Portugal.

Santuário Nossa Senhora do Sameiro

O grau de conformidade sinaliza 14 práticas no seu *website* (Tabela 37), 6 consideradas aceitáveis, 2 não aceitáveis e outras 6 impondo a análise manual. No total, 2 são de acessibilidade elevada e 9 de acessibilidade mínima. Das práticas observadas manualmente, 1 é de acessibilidade elevada, 1 de acessibilidade intermédia e 4 de acessibilidade mínima.

Tabela 37 Resultados da avaliação do website do Santuário de Nossa Senhora do Sameiro

Grau de conformidade	Número de práticas encontradas			
	Aceitáveis	Não aceitáveis	Ver manualmente	Total
A	4	1	4	9
AA	1	1	1	3
AAA	1	0	1	2
Total	6	2	6	14

Fonte: *AcessMonitor* (2020).

Verifica-se que 17 imagens apresentam o atributo “alt”. No entanto, 15 apresentam o atributo “alt” nulo. Os 49 cabeçalhos identificados repetem a hierarquia. O idioma principal da página está marcado como português, mas no atributo “lang” aparece “pt-PT”, indicando que é português de Portugal. O *website* não inclui símbolo do idioma.

Sé de Braga

O grau de conformidade sinaliza 19 práticas no seu *website* (Tabela 38), 6 consideradas aceitáveis, 6 não aceitáveis e outras 7 impondo a análise manual. No total, 3 são de acessibilidade elevada, 2 de acessibilidade intermédia e 14 de acessibilidade mínima. Das

práticas observadas manualmente, 1 é de acessibilidade elevada, 1 de acessibilidade intermédia e 5 de acessibilidade mínima.

Tabela 38 Resultados da avaliação do website da Sé de Braga

Grau de conformidade	Número de práticas encontradas			
	Aceitáveis	Não aceitáveis	Ver manualmente	Total
A	4	5	5	14
AA	1	0	1	2
AAA	1	1	1	3
Total	6	6	7	19

Fonte: *AcessMonitor* (2020).

Verifica-se que 28 imagens apresentam o atributo “alt”. Destas, 27 apresentam o atributo “alt” nulo e 1 o atributo “alt” com mais de 100 caracteres. Nos 23 cabeçalhos ocorre a ausência de cabeçalhos “h2”, não respeitando a cadeia hierárquica. O idioma principal da página está marcado como português, mas no atributo “lang” aparece “pt-PT”, indicando que é português de Portugal. O *website* não inclui símbolo de idioma.

Theatro Circo

O grau de conformidade sinaliza 20 práticas no seu *website* (Tabela 39), 4 consideradas aceitáveis, 13 não aceitáveis e 3 impondo a análise manual. No total, 1 é de acessibilidade elevada, 3 de acessibilidade intermédia e 16 de acessibilidade mínima. Das práticas observadas manualmente, 1 é de acessibilidade intermédia e 2 de acessibilidade mínima.

Tabela 39 Resultados da avaliação do website do Theatro Circo

Grau de conformidade	Número de práticas encontradas			
	Aceitáveis	Não aceitáveis	Ver manualmente	Total
A	3	11	2	16
AA	0	2	1	3
AAA	1	0	0	1
Total	4	13	3	20

Fonte: *AcessMonitor* (2020).

Verifica-se que 19 imagens apresentam o atributo “alt”. Destas, 2 apresentam o atributo “alt” nulo. A página não apresenta informação referente ao conteúdo cabeçalho. O idioma padrão de todo o documento está obsoleto, pois não contém o atributo “lang”. No entanto, o símbolo do idioma está indicado no *website*.

Analisando os resultados obtidos através da avaliação automática e considerando o valor médio obtido para as 15 atrações (6.9), observa-se que 8 apresentam valores abaixo da mesma. São elas o Santuário do Bom Jesus do Monte (6.8), o Jardim de Santa Bárbara (5.3),

o Mosteiro de S. Martinho de Tibães (6.2), a Igreja de Santa Cruz (6.5), o Palácio do Raio (5.6), a Igreja da Misericórdia de Braga (6.0), o Theatro Circo (4.1) e a Basílica dos Congregados (4.0). Inversamente, o Elevador do Bom Jesus do Monte (7.6), a Sé de Braga (6.9), os Museus dos Biscaínhos (7.8) e D. Diogo de Sousa (7.7), a Fonte do Ídolo (7.5) e o Estádio Municipal de Braga (7.6) apresentam valores acima da média e equiparáveis ao nível de boa prática. Por fim, o Santuário de Nossa Senhora do Sameiro (8.2), com o valor mais alto, enquadra-se no nível de muito boa prática.

No que concerne ao nível de conformidade e considerando os *websites* de gestão própria de quatro das atrações, verifica-se que todos apresentam práticas não aceitáveis no nível A. Tal representa, imediatamente, uma barreira aos utilizadores e o motivo para que o nível total de conformidade com as normas WCAG 2.0 não esteja a ser alcançada. Conclui-se que, embora os *websites* apresentem algumas condições de acessibilidade, ainda não reúnem condições suficientes, uma vez que ainda não foi transposto o nível de acessibilidade mínima (A).

A primazia da *internet* enquanto veículo de informação (Almeida-Santana & Moreno-Gil, 2017; Manap & Adzharudin, 2013) e o seu potencial para atingir novos nichos de mercado muito por via da personalização da oferta (Sigala, 2012) para impulsionar o Turismo (Qi, Leung, Law, & Buhalis, 2010) parece, perante a análise efetuada, ficar aquém do esperado. Verifica-se, pois, que as atrações analisadas não exploram convenientemente o potencial desta ferramenta no que concerne à população com determinados tipos de deficiência. Isto porque, a não conformidade dos seus *websites* quando usados enquanto ponte para um primeiro contacto à distância (Gonçalves *et al.*, 2015), vai levantar diversas barreiras aos utilizadores com necessidades especiais.

Sendo a *internet* um espaço de opinião no que à satisfação das expectativas diz respeito, o seu papel na atividade turística enquanto compilação do *feedback* dos utilizadores tem um caráter decisivo (Banerjee & Chua, 2016). Ao não se mostrarem completamente acessíveis através dos seus *websites*, as atrações analisadas estão a colocar em causa, quiçá mesmo antes da escolha estar determinada, a opção do turista com deficiência. E se o novo paradigma tecnológico obriga à adaptação para impulsionar o desenvolvimento e a competitividade (Buhalis, 2019), a grande maioria das referidas atrações estão pontos abaixo da média, o que traz, obviamente, implicações aquando da sua escolha por parte do turista com deficiência.

O não cumprimento dos requisitos de acessibilidade (Silveiro, Eusébio & Teixeira, 2019) pela generalidade dos *websites* das atrações analisadas levanta outras questões. Os princípios da perceptibilidade, operacionalidade, compreensibilidade e robustez determinados pelas Diretrizes da WCAG ficam, desta forma, comprometidos. Porque os indivíduos portadores de

deficiência quanto ao uso de tecnologias (Harris, 2010) e considerando que os conteúdos *web* devem ser adaptados para a generalidade da população (Williams, Rattray, & Grimes, 2006), a sua não conformidade torna-se, também, um estímulo ao abandono do seu uso.

Apenas incluindo as pessoas com deficiência no processo de criação de conteúdos e de *websites* será possível explorar convenientemente o potencial do digital (Santos, Teixeira & Kefure, 2019). Para isso, é necessário que todos, sem exceção, nos sentemos à mesma mesa.

6. Considerações finais

No presente capítulo apresentam-se as principais conclusões alcançadas com a realização de pesquisa teórica e empírica desenvolvidas no decorrer desta Dissertação. Procura-se, também, fazer uma descrição das sugestões apresentadas para melhorar as condições de acessibilidade na cidade de Braga, bem como dos principais contributos do estudo e, ainda, as limitações encontradas com o seu decorrer e propostas de investigações futuras.

É com alguma satisfação que se constata que durante a redação deste trabalho, as pessoas que colaboraram neste estudo demonstraram curiosidade e interesse no seu resultado.

O principal objetivo para a realização do presente estudo foi o de contribuir para o conhecimento e valorização das condições de acessibilidade existentes na cidade de Braga para pessoas em cadeira de rodas. Para tal, primeiramente, foram tidas em conta as opiniões de nove *stakeholders* e de nove participantes de um grupo de foco, estes últimos confinados a uma cadeira de rodas. Foram ainda analisados os *websites* das atrações turísticas em estudo. Toda a informação obtida permitiu perceber qual a visão que estes, enquanto visitantes, detêm da cidade de Braga, respondendo assim à questão inicial desta investigação: “*A cidade de Braga está preparada para o Turismo Acessível?*”

Analisando os depoimentos dos *stakeholders* e dos participantes do grupo de foco, de seguida, são apresentadas as principais conclusões. Os resultados obtidos demonstram não existir sempre consenso nas respostas.

Portugal não foi reconhecido por todos como sendo o destino turístico mais acessível do mundo, pelo facto de outros destinos possuírem melhores condições de acessibilidade. Contudo, constatou-se que existe o reconhecimento quer do progresso, quer do que ainda há para fazer para tornar Portugal num destino cada vez mais acessível.

Esta opinião também se aplica no que se refere a Braga como *2nd European Best Destination*. 2019, pois nem todos consideram que a acessibilidade tenha sido um fator decisivo para a atribuição do prémio.

Os esforços levados a cabo para tornar a cidade mais acessível para as pessoas em cadeira de rodas parecem não ser suficientes nem os desejados. Tornar a cidade de Braga num destino turístico acessível implica um investimento contínuo na melhoria das condições de acessibilidade. Os transportes são uma área onde se reflete algum investimento, porém, nem todos estão adaptados. Muitos são direcionados apenas para o centro da cidade, descurando, de certa forma, o acesso à periferia. As atrações turísticas, na opinião da maioria dos *stakeholders*, são quase todas acessíveis. Contudo, foram recomendadas algumas atrações às quais, dificilmente, uma pessoa em cadeira de rodas poderá aceder e usufruir na íntegra. É o caso da Torre de Menagem, o Museu da Sé ou o Mosteiro de São Martinho de Tibães. A observação *in loco* e o depoimento dos participantes do grupo de foco facilmente permite

confirmar a dificuldade de acesso. A questão da acessibilidade exige uma abordagem para lá da questão física. Não basta entrar, tem de ser assegurado o acesso aos pisos superiores, se for o caso, à casa de banho adaptada e a outras infraestruturas de suporte.

Relativamente aos Postos de Turismo, os *stakeholders* demonstraram desconhecer os três existentes na cidade, limitando as suas opiniões essencialmente ao do centro da cidade e apenas no que concerne ao seu acesso físico. Uma visão dissonante da dos participantes do grupo de foco, que afirmaram não existir uma política de prestação de informação com conteúdos capazes de dar resposta às necessidades dos visitantes com necessidades especiais.

Todos os *stakeholders* consideraram que investir na acessibilidade é um benefício. Preservar a originalidade do património e promover a sua acessibilidade não podem ser práticas desagregadas, mas antes complementares. Contudo, verificou-se que algum do património não é acessível, corroborando as afirmações dos participantes do grupo de foco que referem, igualmente, a necessidade de investir na sua acessibilidade. Este investimento deve ser visto como benéfico, mas a falta de vontade e de sensibilidade nesta área representa ser uma barreira ao desenvolvimento do Turismo Acessível.

Os *stakeholders* e a comunidade local desempenham um papel importante para o desenvolvimento dos destinos turísticos acessíveis. Deve existir um trabalho em rede com vista a proporcionar melhores condições de acessibilidade às pessoas com deficiência, baseadas nos princípios do *design* universal, acabando, igualmente por beneficiar a comunidade no geral. Os *stakeholders* revelaram um baixo nível de familiaridade relativamente ao termo *design* universal, facto que deverá ser colmatado no futuro.

Os entrevistados reconheceram a importância de incluir as pessoas com deficiência no mercado de trabalho, desde que estas revelem capacidade no desempenho das suas funções e contratar colaboradores com formação específica para o atendimento às pessoas com deficiência, seja pelo direito a tratamento equitativo, seja pela empatia que se cria. É preciso algum tato para lidar com a diferença, daí a formação ser uma mais-valia para lidar com situações mais embaraçosas, evitando discriminação no atendimento, no local de trabalho e na sociedade, tal como referido no grupo de foco. Todavia, de um modo geral, verificou-se que existem melhorias no atendimento, fruto da evolução positiva que se vem verificando ao longo dos últimos anos.

O grau de importância atribuído à comunicação digital é elevado, porém revela ser uma prática não exequível. Não existe por parte dos *stakeholders* a adoção adequada de uma estratégia de comunicação ou um padrão de avaliação e monitorização dos seus *websites*, que seja transversal a todos, espelhando, desta forma, alguma incongruência nas respostas, uma vez que o mesmo se verificou na análise efetuada aos *websites* das atrações turísticas através

do *Accessmonitor*. Embora alguns *websites* apresentem algumas condições de acessibilidade, ainda não reúnem as suficientes, por não ter sido transposto o nível de acessibilidade mínima (A), que representa o nível mais baixo sendo, por conseguinte, uma barreira ao pleno usufruto das pessoas com necessidades especiais. Torna-se imperativo que os indivíduos com deficiência sejam envolvidos no processo de criação de conteúdos dos *websites* pois, assim, será possível explorar, convenientemente, o potencial do digital.

O Turismo Acessível na cidade de Braga foi caracterizado de forma diferente, a saber: um mito, resultado de uma sociedade distraída, um desafio, um Turismo em expansão, um conceito a ser assimilado, um caminho que deve ser percorrido e visto com muita atenção, um projeto em construção, uma realidade. Esta diversidade explica-se por ser caracterizada por indivíduos de vários quadrantes (político, empresarial, institucional, individual) e pelo facto de alguns lidarem de perto com esta realidade, o que lhes confere outra sensibilidade. Quando se sente, se vivencia, a visão é mais abrangente e mais próxima da realidade.

A clara falta de conhecimento demonstrada por parte de alguns *stakeholders* entrevistados face à necessidade das pessoas com deficiência motora poderá ser uma barreira à sua participação na atividade turística, por não estarem conscientes da real situação da cidade. Ainda assim, a cidade é vista pelos *stakeholders* e pelos participantes do grupo de foco como sendo um potencial destino turístico acessível. A criação de laços afetivos acaba por esbater algumas barreiras que possam surgir, fazendo com que recomendem a cidade a um familiar ou amigo em cadeira de rodas, apesar de todas as contrariedades, indo assim ao contrário do que seria espectável.

Os indivíduos com deficiência deparam-se frequentemente com barreiras que os impedem de se deslocarem e usufruírem do ambiente que os rodeia. Debelar estas barreiras é imprescindível para promover a sua inclusão, possibilitando-lhes viver de forma independente e ter uma participação ativa na sociedade, sem adiar sonhos ou projetos pela falta de acessibilidade. Tentar sensibilizar para o entendimento das questões da acessibilidade não é uma tarefa fácil. Este caminho é difícil de percorrer, porém ninguém poderá fugir dele. Na certeza de que hoje somos capazes de esbater barreiras, reflete-se a incerteza do amanhã, pois a vida mostra que o ser humano vai perdendo capacidades ao longo da sua existência. As doenças súbitas e os acidentes também aparecem sem avisar, pelo que o bem-estar de todos deve ser assegurado.

Na cidade de Braga ainda existem inúmeras barreiras que impedem ou dificultam que os indivíduos com deficiência usufruam da mesma na integra. A dificuldade de acesso a algumas atrações turísticas, como as instalações sanitárias (ou falta delas), o transporte, as rampas desniveladas (ou falta delas), os degraus ou até mesmo inacessibilidade total e o acesso insuficiente à informação constam na lista das queixas.

A sociedade tem, por conseguinte, um papel fundamental na promoção da acessibilidade, visto não se tratar de uma responsabilidade isolada, mas sim de algo que deve ser transversal a todos os agentes, como o Estado, as Autarquias, as Organizações Não Governamentais, as entidades empregadoras e cada cidadão individualmente, com ou sem necessidade especial.

Quem sente na pele diariamente os efeitos da falta de acessibilidade, consegue ter uma sensibilidade singular, o que torna importante que as reclamações e medidas por eles apresentadas devam ser ouvidas e as suas propostas de melhoria concretizadas, de modo a tornar a cidade mais atrativa para o usufruto de turistas e a comunidade local, com ou sem deficiência. Há, efetivamente, ainda trabalho a fazer e, sobretudo, não se deve esquecer que a acessibilidade e o Turismo são um direito efetivo de todos. Nesta linha de pensamento, fica o desejo de que o resultado deste estudo seja um contributo para envolver e sensibilizar os diferentes agentes com responsabilidade na área do Turismo Acessível.

No que respeita a sugestões apresentadas para melhorar as condições de acessibilidade, poderiam ser realizadas campanhas com o intuito de sensibilizar a sociedade para o facto da promoção da acessibilidade ser um benefício para todos, pelo que esta deve ser valorizada, defendida e exigida por todos os cidadãos como sendo um direito básico de civismo e um critério de qualidade e de igualdade. A questão da acessibilidade e da deficiência deveriam igualmente integrar conteúdos programáticos de certas unidades curriculares no ensino com vista a sensibilizar os mais novos para esta realidade (em questões de cidadania). Deveria, também, haver um investimento contínuo em casa de banho e transportes adaptados e na colocação de rampas de acesso a edifícios. As pessoas com deficiência devem ser ouvidas e vistas como engenheiros para melhoria da própria cidade. Também as forças políticas devem ter a preocupação de reunir com as pessoas com deficiência por forma a responder a algumas questões que merecem resposta, tais como: Porque é que as leis não são cumpridas? Porque é que não se aplicam multas? Porque é que não há fiscalização? Os estudos realizados com vista a cooperar para uma sociedade mais justa devem ser tidos em consideração, pelo facto de apresentarem uma visão da realidade e terem alguma capacidade para contribuir para o segmento do mercado do Turismo acessível.

É muito gratificante concluir este estudo com o sentimento de que esta pesquisa é um marco importante no percurso académico da subscritora. Nada surge por acaso, e esta Dissertação traduz-se na necessidade de despertar e consciencializar a sociedade para a prática do Turismo Acessível, não só por todas as vantagens económicas, sociais e culturais associadas, mas também pelos benefícios que traz às pessoas, com ou sem deficiência, no que respeita às condições de acessibilidade e usufruto.

No que respeita aos principais contributos deste estudo, com a sua elaboração pretendeu-se efetuar uma chamada de atenção a todos os profissionais envolvidos no Turismo Acessível,

procurando sensibilizá-los para um mercado com uma dimensão e potencial enorme, mas com especificidades para as quais é preciso estar preparado.

Não se pretende, pois, que seja só mais um trabalho guardado na gaveta, mas que, de alguma forma, sirva para mudar algo do que está mal, melhorar o que está feito e, acima de tudo, reconhecer o esforço que tem vindo a ser implementado.

E porque em todos os trabalhos de investigação surgem limitações que se tentam contornar, é assumida a escolha de apenas algumas atrações turísticas, pelo que os resultados não são suficientemente representativos, uma vez que não são abordadas as restantes infraestruturas necessárias para a atividade turística, como restaurantes, hotéis, agências de viagens, animadores turísticos, entre outros. Para o grupo de foco apenas foram tidos em consideração os participantes que se deslocam em cadeiras de rodas. Os resultados, no entanto, não são suficientes para representar todas as pessoas com deficiência, pelo facto das necessidades especiais serem multidimensionais, atingindo pessoas com deficiência auditiva, intelectual e visual, as quais não foram aqui contempladas. Será ser algo a trabalhar no futuro.

O acesso aos participantes do estudo e a obtenção de uma resposta aos contactos realizados, quer para as entrevistas quer para o grupo de foco, foi um pouco complexo. Acrescendo ao facto de estarmos em plena fase de confinamento, por ação do vírus Covid 19, o que tornou a sua disponibilidade ainda mais limitada.

O Turismo apresentava-se até ao último ano como sendo um dos principais setores de atividade geradores de emprego e o que mais contribuía, antes da pandemia, para o crescimento económico. O mundo atravessa uma crise sem precedentes, seria importante perceber, no futuro, qual será o comportamento dos turistas com necessidades especiais face à atividade turística, pelo facto de estas pessoas serem mais vulneráveis a patologias.

Quanto a futuras linhas de investigação, seria interessante replicar a metodologia usada no presente estudo de forma a poder explorar outras cidades do país, tornando possível, neste contexto, a obtenção de estudos comparativos dentro da temática.

Este estudo foi efetuado com base numa abordagem qualitativa, com a realização de entrevistas semiestruturadas, com o recurso a um grupo de foco e através de uma análise efetuada a um conjunto de *websites*. Contudo, para estudos futuros, seria interessante outros investigadores considerarem uma análise de natureza quantitativa. Desta forma, seria pertinente inquirir pessoas alargando o leque da deficiência e passar a considerar deficiência visual, auditiva ou intelectual, no que respeita às suas perceções sobre o ambiente acessível de outros destinos turísticos. Isto permitirá obter dados muito mais abrangentes, somados aos já adquiridos de forma qualitativa e melhorar a qualidade dos resultados da problemática em estudo.

Referências Bibliográficas

- Abreu, J. (2017). *As motivações e o perfil do visitante do município de Braga*. (Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga). Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/52893/1/J%C3%A9ssica%20de%20Abru.pdf>.
- Acessible Portugal. (2020). Disponível em: <http://accessibleportugal.com/premio-omt-portugal-destino-turistico-acessivel-2019/>. Acedido a 23 de março de 2020.
- AcessMonitor. Relatório de práticas de acessibilidade Web (WCAG 2.0 do W3C). Disponível em: <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/amp>.
- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23 (1), 58-67.
- Alén, E., Domínguez, T., & Losada, N. (2012). New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism. *Visions for global tourism industry: Creating and sustaining competitive strategies*, 139-166.
- Alén, E., Nicolau, J., L., Losada, N., & Domínguez, T. (2014). Determinant factors of senior tourist length of stay. *Annals of Tourism Research*, 49 (1), 19-32.
- Alles, M. T. F. (2009). Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia: Revista Interdisciplinar*, 9 (1), 211-224.
- Almeida-Santana, A., & Moreno-Gil, S. (2017). New trends in information search and their influence on destination loyalty: Digital destinations and relationship marketing. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6 (2), 150-161.
- Al-Radaideh, M., Nuser, M., & Wahbeh, A. (2011). Evaluating accessibility of Jordanian e-government websites for people with disabilities. *In Proceedings of International Conference on Information and Communication Systems*, (pp. 22-24).
- Altınay, Z., Saner, T., Bahçelerli, N. M., & Altınay, F. (2016). The role of social media tools: accessible tourism for disabled citizens. *Journal of Educational Technology & Society*, 19 (1), 89-99.
- Alves, G. M., Sousa, B. M., & Machado, A. (2020). The Role of Digital Marketing and Online Relationship Quality in Social Tourism: A Tourism for All Case Study. In *Digital Marketing Strategies for Tourism, Hospitality, and Airline Industries* (pp. 49-70). IGI Global.
- Alves, M. (2012). *O papel dos stakeholders e a gestão da marca de destinos turísticos. O caso da Região Autónoma da Madeira*. (Dissertação de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa, Porto). Disponível em: https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/2951/3/DM_20768.pdf.

Ambrose, I., Garcia, A., Papamichail, K., Veitch, C., & ENAT. (2017). Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis. Disponível em: <https://www.chaves.pt/uploads/document/file/1460/manual-de-gestao-de-destinos-turisticos-acessiveis-pt.pdf>.

Anacleto, S.C, (2014). *Turismo Acessível - criação de um itinerário turístico para a população com deficiência visual, na cidade de Braga* (Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga). Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/34246>.

Ang, M. C., Ramayah, T., & Vun, T. K. (2013). Hiring disabled people in malaysia: an application of the theory of planned behavior. *Journal of International Social Research*, 6 (27), 50-64.

Asplet, M., & Cooper, M. (2000). Cultural designs in New Zealand souvenir clothing: The question of authenticity. *Tourism Management*, 21 (3), 307-312.

Assembleia da República (2004). *Decreto-Lei nº 38/2004 de 18 de Agosto*. Diário da república, 1ª série, nº 194 de 18 de Agosto de 2004. disponível em: <https://dre.pt/application/dir/pdf1s/2004/08/194A00/52325236.pdf>.

Assembleia da República (2006). *Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto*. Diário da República, 1ª série, nº 152, 8 de Agosto de 2006. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Disponível em: <https://dre.pt/application/dir/pdf1s/2006/08/15200/56705689.pdf>. Acedido em 19 de dezembro de 2019.

Associação Salvador. (2017). Manual para as pessoas com deficiência motora. Disponível em: https://www.associacaosalvador.com/xms/files/Site_2018/Manual_Apoio_Def_Motora/MANUAL_PARA_PESSOAS_COM_DEFICIENCIA_MOTORA_4EDICAO_2019_DIGITAL.pdf. Acedido em 10 de Junho de 2020.

Baggio, R., & Del Chiappa, G. (2014). Real and virtual relationships in tourism digital ecosystems. *Information Technology & Tourism*, 14 (1), 3-19.

Banerjee, S., & Chua, A. Y. (2016). In search of patterns among travellers' hotel ratings in TripAdvisor. *Tourism Management*, 53 (1), 125-131.

Basias, N., & Pollalis, Y. (2018). Quantitative and qualitative research in business & technology: Justifying a suitable research methodology. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 7 (1), 91-105.

Belhassen, Y., Caton, K., & Stewart, W. P. (2008). The search for authenticity in the pilgrim experience. *Annals of Tourism Research*, 35 (3), 668-689.

- Berland, A., Natvig, G. K., & Gundersen, D. (2008). Patient safety and job-related stress: a focus group study. *Intensive and Critical Care Nursing*, 24 (2), 90-97.
- Bi, Y., Card, J. A., & Cole, S. T. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by Chinese travellers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9 (3), 205-216.
- Blichfeldt, B. S., & Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14 (1), 79-102.
- Bom Jesus. (2020). Disponível em: <https://bomjesus.pt/bom-jesus/historia/>. Acedido a 14 de março de 2020.
- Buhalis, D. (2019), "Technology in tourism-from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75 (1), 267-272.
- Buhalis, D. and Darcy, S. (Eds) (2011), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol : Channel View Publications.
- Burnett, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40 (1), 4-11.
- Burns N, Paterson K, Watson N. (2009). An inclusive outdoors? Disabled people's experiences of countryside leisure services. *Leisure Studies* 28 (4), 403-417.
- Câmara Municipal de Braga. (2020). Disponível em: <https://www.cm-braga.pt/pt/1201/conhecer/historia-e-patrimonio/museus/item/item-1-676>. Acedido a 26 de março de 2020.
- Câmara Municipal de Braga. (2020). Disponível em: <https://www.cm-braga.pt/pt/1201/conhecer/historia-e-patrimonio/museus/item/item-1-669>. Acedido a 26 de março de 2020.
- Carvalho, D. T. D., Ferreira, L. B., Kanazawa, F. N., Machado, P. M., & Giraldo, J. D. M. E. (2016). Experiência em website de marca-país e a formação da imagem de destino turístico: um estudo na Islândia. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 10 (1), 108-128.
- Carvalho, I. (2015). *O Turismo Acessível: estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa*. (Tese de Doutoramento, Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, Universidade de Lisboa). Disponível em: <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/22718>.
- Centro de Reabilitação dos Profissionais de Gaia. (2007). Mais qualidade de vida para as pessoas com deficiências e incapacidades – Uma estratégia para Portugal: Disponível em: <https://repositorio.iscte->

iul.pt/bitstream/10071/11914/1/publisher_version_Mais_qualidade_de_vida_para_as_pessoas_PT.pdf. Acedido em 10 de Junho de 2020.

Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31 (1), 29-35.

Chikuta, O., du Plessis, E., & Saayman, M. (2019). Accessibility expectations of tourists with disabilities in national parks. *Tourism Planning & Development*, 16 (1), 75-92.

Cook, P. S. (2010). Constructions and experiences of authenticity in medical tourism: The performances of places, spaces, practices, objects and bodies. *Tourist Studies*, 10 (2), 135-153.

Correio do Minho. (2019, novembro 4). Turismo em Braga - o ano de 2018 em revista. Disponível em: <https://correiodominho.pt/cronicas/Turismo-em-braga-o-ano-de-2018-em-revista/11399>. Acedido em 20 de novembro de 2019.

Costa, F. Almeida. C. & Martins, A. (2017). Turismo acessível. - Boas práticas, desenvolvimento e desafios na Região do Algarve. *Omnia*. N°6, 25 - 38.

Craven, C. E. (2016). Refusing to be toured: Work, tourism, and the productivity of “life” in the Colombian Amazon. *Antipode*, 48 (3), 544-562.

Crow, L. (1996). Including all of our lives: Renewing the social model of disability. In C. Barnes & G. Mercer (Eds.). *Exploring the Divide: Illness and Disability* (pp. 55-72). Leeds: The Disability Press.

Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., & Wiggins, B. P. (2005). “Travel Tales” : an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26 (6), 919-930.

Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31 (1), 816-826.

Darcy, S. (2011). Developing sustainable approaches to accessible accommodation information provision: A foundation for strategic knowledge management. *Tourism Recreation Research*, 36 (2), 141-157.

Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), 32-44.

Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (4), 515-537.

Devile, E. (2009). O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11 (1), 39-46.

Devile, E., & Kastenzholz, E. (2018). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10 (3), 265-285.

Diário de Notícias. (2019, setembro 27). Portugal é o campeão das acessibilidades? "Este prémio é uma brincadeira". Disponível em: <https://www.dn.pt/vida-e-futuro/portugal-e-o-campeao-das-acessibilidades-este-premio-e-uma-brincadeira-11308880.html>. Acedido a 12 de dezembro de 2019.

Direção Geral do Património Cultural (2019) Disponível em: <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/publicos/acessibilidade/> Consultado a 25 de agosto de 2019.

Direção Geral do Património Cultural. (2020). Disponível em: <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/patrimonio/patrimonio-mundial/portugal/santuario-do-bom-jesus-braga/>. Acedido a 14 de março de 2020.

Direção Geral do Património Cultural. (2020). Disponível em: <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/museus-e-monumentos/rede-portuguesa/m/museu-dos-biscainhos/>. Acedido a 14 de março de 2020.

Direção Geral do Património Cultural. (2020). Disponível em: <https://culturanorte.pt/pt/patrimonio/museu-de-arqueologia-d-diogo-de-sousa/>. Acedido a 16 de março de 2020.

Direção Geral do Património Cultural. (2020). Disponível em: <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/patrimonio/patrimonio-imovel/pesquisa-do-patrimonio/classificado-ou-em-vias-de-classificacao/geral/view/70462/>. Acedido a 25 de março de 2020.

Direção Geral do Património Cultural. (2020). Disponível em: www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/patrimonio/patrimonio-imovel/pesquisa-do-patrimonio/classificado-ou-em-vias-de-classificacao/geral/view/4379858/. Acedido a 25 de março de 2020.

Direção Geral do Património Cultural. (2020). Disponível em: www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/patrimonio/patrimonio-imovel/pesquisa-do-patrimonio/classificado-ou-em-vias-de-classificacao/geral/view/74586. Acedido a 26 de março de 2020.

Direção Regional de Cultura do Norte. (2020). Disponível em: <https://culturanorte.pt/pt/patrimonio/mosteiro-de-sao-martinho-de-tibaes/>. Acedido a 14 de março de 2020.

Direção Regional de Cultura do Norte. (2020). Disponível em: <https://culturanorte.pt/pt/patrimonio/museu-dos-biscainhos/> Acedido a 14 de março de 2020.

Direção Regional de Cultura do Norte. (2020). Disponível em: <http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/museus-e-monumentos/rede-portuguesa/m/museu-de-arqueologia-d-diogo-de-sousa/>. Acedido a 16 de março de 2020.

DN. (2018, dezembro 2). Um milhão e 700 mil portugueses têm incapacidade. Somos uma sociedade inclusiva?. Disponível em : <https://www.dn.pt/edicao-do-dia/02-dez-2018/-um-milhao-e-700-mil-portugueses-tem-incapacidade-somos-uma-sociedade-inclusiva-10264748.html>. Acedido a 13 de dezembro de 2019.

Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry. In D. Buhaly & S. Darcy (eds.). *Accessible Tourism: Concepts and issues*. Bristol/Buffalo/Toronto: Channel View Publications, (pp. 46-61).

Ferreira, J., & Sousa, B. (2020). Experiential Marketing as Leverage for Growth of Creative Tourism: A Co-creative Process. In *Advances in Tourism, Technology and Smart Systems*, (pp. 567-577). Singapore : Springer.

Figueiredo, E., Eusébio, C., & Kastenholz, E. (2012). How diverse are tourists with disabilities? A pilot study on accessible leisure tourism experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14 (6), 531-550.

Freeman, I., & Selmi, N. (2010). French versus Canadian tourism: response to the disabled. *Journal of Travel Research*, 49 (4), 471-485.

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

Gillovic, B., & McIntosh, A. (2015). Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. *Journal of Tourism Futures*, 1 (3), 221-237.

Godinho, F. A. (2010). *Uma nova abordagem para a formação em engenharia de reabilitação em Portugal*. (Tese de Doutoramento, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real). Disponível em <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/10938>.

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 (1), 1-16.

Harris, J. (2010) The use, role and application of advanced technology in the lives of disabled people in the UK, *Disability & Society*, 25 (4), 427-439.

Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. Los Angeles/London(New Delhi/Singapore/WashingtonDC/Melbourne: SAGE Publications Limited.

Hirsch, S. F., Lazarus, N., Wisler, A., Minde, J., & Cerasani, G. (2013). Pursuing research through focus groups: A capstone experience meets disciplinary, general education goals. *Council on Undergraduate Research Quarterly*, 33 (4), 23-28.

Hsu, C.H.C & Powers, T. (2002). *Marketing Hospitality*, (3rd ed.). New York :John Wiley & Sons, Inc.

INR. (2020). Instituto Nacional de Reabilitação. Disponível em: <https://www.inr.pt/acessibilidades>.

Jardim, M. (2014). *Condições de acessibilidade no espaço público - O caso do centro histórico da cidade do funchal*. (Dissertação de Mestrado, IFT, Técnico de Lisboa). Disponível em: [file:///C:/Users/Idalina/Downloads/Dissertacao%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Idalina/Downloads/Dissertacao%20(2).pdf).

Jones, S. (2009). Experiencing authenticity at heritage sites: Some implications for heritage management and conservation. *Conservation and Management of Archaeological Sites*, 11 (2), 133-147.

Jornal de Notícias. (2019, fevereiro 5). Braga é segundo "Melhor Destino Europeu 2019". Disponível em: <https://www.jn.pt/local/noticias/braga/braga/braga-e-segundo-melhor-destino-europeu-2019-10537659.html>. Acedido a 1 de dezembro de 2019.

L'écho touristique. (2019, outubro 21). Le portugal remporte le prix inédit de « destination touristique accessible » par l'organisation mondiale du tourisme. Disponível em: <https://bit.ly/33Ga6wI> Acedido a 16 de março de 2020.

Lawson, V. (2010). Reshaping economic geography? Producing spaces of inclusive development. *Economic Geography*, 86 (4), 351-360.

Le Réseau de veille en tourisme-Chaire de tourisme Transat, ESG UQAM (2015). Tourisme accessible portrait de l'offre, de la commercialisation, des défis et des enjeux. Disponível em: http://veilletourisme.s3.amazonaws.com/2015/03/Tourisme_accessible_Janvier_2015.pdf.

Lehto, X., Luo, W., Miao, L., & Ghiselli, R. F. (2018). Shared tourism experience of individuals with disabilities and their caregivers. *Journal of Destination Marketing & Management*, 8 (1), 185-193.

Lemos, S. K. D. S., Teixeira, L. N. B., & Kafure, I. (2019). Acessível para quem? uma análise da acessibilidade em sítios institucionais/Affordable for whom? an analysis of accessibility in institutional sites. *Brazilian Journal of Development*, 5 (6), 4976-4989.

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Establishing trustworthiness. *Naturalistic inquiry*, 289 (331), 289-327.
- Longmore, P. K., & Umansky, L. (Eds.). (2001). *The new disability history: American perspectives*. New York : NYU Press.
- Luiza, S. M. (2010). Accessible tourism—the ignored opportunity. *Annals of Faculty of Economics*, 1 (2), 1154-1157.
- Lyu, S. O. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, 59 (1), 404-412.
- Mace, R. L., Hardie, G. J., & Place, J. P. (1991). Accessible environments: toward universal design, the center for universal design. North Carolina State University, USA.
- Macedo, C. F., & Sousa, B. M. (2019). A acessibilidade no etourism: um estudo na ótica das pessoas portadoras de necessidades especiais. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17 (4), 709-723.
- Malheiro, A.; Sousa, B. & Ferreira, L. (2019). Compreender o papel das redes sociais no comportamento do consumidor: a perspetiva do setor hoteleiro na região norte. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação (RISTI)*, 24 (11), 299-312.
- Mansour, M. (2009). Employers' attitudes and concerns about the employment of disabled people. *International Review of Business Research Papers*, 5 (4), 209-218.
- McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26 (1), 59-66.
- Mendes, B. C., & de Paula, N. M. (2008). A hospitalidade, o Turismo e a inclusão social para cadeirantes. *Revista Turismo em Análise*, 19 (2), 329-343.
- Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2011). Stakeholder analysis of accessible tourism. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 260-273). Bristol: Channel View Publications.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1 (3), 179-188.
- Munar, A. M., & Jacobsen, J. K. S. (2014). Motivations for sharing tourism experiences through social media. *Tourism management*, 43 (1), 46-54.
- Niewiadomski, P. (2014). Towards an economic-geographical approach to the globalisation of the hotel industry. *Tourism Geographies*, 16 (1), 48-67.

- NIT. (2019, setembro 11). Portugal é o melhor destino turístico mundial para pessoas com deficiência. Disponível em: <https://nit.pt/out-of-town/back-in-town/portugal-e-o-melhor-destino-turistico-mundial-para-pessoas-com-deficiencia> Acedido a 12 de dezembro de 2019.
- Nyanjom, J., Boxall, K., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20 (4), 675-697.
- O Jogo. (2019, janeiro 9). "Braga terá sido considerada a melhor Cidade Europeia do Desporto de sempre". Disponível em: <https://www.ojogo.pt/multimedia/videos/braga-tera-sido-considerada-a-melhor-cidade-europeia-do-desporto-de-sempre-10415762.html> Acedido em 20 de novembro de 2019.
- Oliveira, T., Sousa, V. , de Faria, R., Lopes, R. , Castro, A. (2019). O apego ao lugar: uma abordagem no semiárido nordestino. *Ensino, Saude e Ambiente*, 12 (3), 181-189.
- Oliver, M., & Barnes, C. (2012). Back to the future: the World Report on Disability. *Disability & Society*, 27 (4), 575-579.
- Oliver, M., & Barnes, C. (2012). *The new politics of disablement*. Macmillan International Higher Education.
- Organização Mundial de Saúde. (2004). CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. Lisboa: Direção Geral da Saúde.
- Packer, T.L., Mckercher, B. & Yau, M. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability & Rehabilitation*, 29 (4), 281-292.
- Pagan, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities. *Annals of Tourism Research*, 39 (3), 1514-1537.
- Park, E., Choi, B. K., & Lee, T. J. (2019). The role and dimensions of authenticity in heritage tourism. *Tourism Management*, 74 (1), 99-109.
- Patterson, I. (2006). *Growing older. Tourism and leisure behaviour of older adults*. Cambridge. Ed. Cabi.
- Peixoto, N. & Montes, R. (2008). Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações. Disponível em: http://www.inr.pt/documents/11309/215911/conceito_europeu_de_acessibilidade_para_administracoes.pdf/826c71b3-17c8-4a8d-aec2-90cf4b004c49.
- Pereira, C. N., & Vidal, D. G. (2018). Patrimônio (s) e Lugares de Memórias: uma reflexão sobre a cidade do Porto, Portugal. *Revista Café com Sociologia*, 7 (3), 98-112.

- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. A., & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts-one goal? On the concept of accessibility-historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14 (4), 505-526.
- Pimenta, E. (2013). *Acessibilidade nos Websites das Bibliotecas Públicas Portuguesas*. (Dissertação de Mestrado, Escola de Engenharia, Universidade do Minho, Braga). Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/25298>.
- Pinto, P., & Pinto, T. (2019). Pessoas com deficiência em Portugal: Indicadores de Direitos Humanos 2019. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Disponível em: <http://odh.iscsp.ulisboa.pt/index.php/pt/2013-04-24-18-50-23/publicacoes-dos-investigadores-odh/item/442-relatorio-odh-2019>.
- Pinto, T. D. C. L., Dolzan, J. E., & Gomez, L. S. R. (2018). Design universal sob a ótica dos estudantes e profissionais brasileiros. *DAPesquisa*, 6 (8), 608-625.
- Pordata (2019). Disponível em <http://www.pordata.pt>. Acedido a 11 de dezembro de 2019.
- Publituris. (2019, setembro 12). “Será mesmo Portugal o melhor destino acessível?”, questiona Associação Salvador. Disponível em: <https://www.publituris.pt/2019/09/12/sera-mesmo-portugal-o-melhor-destino-possivel-questiona-associacao-salvador/>. Acedido a 22 de dezembro de 2019).
- Qi, S., Leung, R., Law, R., & Buhalis, D. (2010). Hong Kong residents' perception of travel websites. *Information and Communication Technologies in Tourism 2010*, 75-86.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). “Eabilities” tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24 (1), 57-72.
- Ribeiro, G. S., Martins, L. B., & Monteiro, C. (2012). O desafio da acessibilidade física diante da sacralização do património histórico e cultural. *Cadernos Proarq*, 19 (1), 132-151.
- Rickly-Boyd, J. M. (2012). Authenticity & aura: A Benjaminian approach to tourism. *Annals of Tourism Research*, 39 (1), 269-289.
- Romen, D., & Svanæs, D. (2012). Validating WCAG versions 1.0 and 2.0 through usability testing with disabled users. *Universal Access in the Information Society*, 11 (4), 375-385.
- Rosário, T. (2013). *Projeto “Lousã Destino de Turismo Acessível” – Perceção dos Agentes da Oferta Turística*. (Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior de Educação). Disponível em: http://biblioteca.esec.pt/cdi/ebooks/MESTRADOS_ESEC/TOMO_ROSARIO.pdf

Roseta, P., Sousa, B. B., & Roseta, L. (2020). Determiners in the Consumer's Purchase Decision Process in Ecotourism Contexts: A Portuguese Case Study. *Geosciences*, 10 (6), 224.

Santos M. (2006). *Serviço Social e Deficiência Mental: A perspectiva subjectiva da qualidade de vida*. (Tese de Mestrado, Instituto Superior Miguel Torga - Escola Superior de Altos Estudos). Disponível em: <http://repositorio.ismt.pt/handle/123456789/204>.

Santos, L. K. D. S., Teixeira, L. N. B., & Kafure, I. (2019). Acessível para quem? uma análise da acessibilidade em sítios institucionais/Affordable for whom? an analysis of accessibility in institutional sites. *Brazilian Journal of Development*, 5 (6), 4976-4989.

Santuário do Sameiro. (2020). Disponível em: <https://santuariodosameiro.pt/santuاريو/>. Acedido a 25 de março de 2020.

Saraiva, L. (2017). *O Turismo Acessível e as empresas de animação turística em Portugal Continental*. ((Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro - Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo). Disponível em: <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/23189/1/Dissertação.pdf>.

Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20 (4), 589-609.

Shelton, E. J., & Tucker, H. (2005). Tourism and disability: Issues beyond access. *Tourism Review International*, 8 (1), 211-219.

Sigala, M. (2012, October). Web 2.0 and customer involvement in new service development: A framework, cases and implications in tourism. In *Web* (Vol. 2, pp. 25-38).

Silva, B. (2016). *Turismo e acessibilidade na ilha terceira: da caracterização das necessidades ao design inclusivo de produtos turísticos* (Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia e Gestão, Universidade dos Açores). Disponível em: <https://repositorio.uac.pt/handle/10400.3/4230>.

Silva, C. (2017). *Turismo Acessível - Estudo de caso da cidade de Coimbra*. (Dissertação de mestrado, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Coimbra). Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/19411>.

Silva, M. (2017). *A Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha*. (Dissertação de mestrado, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Instituto Politécnico de Leiria). Disponível em: https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2967/1/09_F%c3%a1tima_Silva_novembro_2017_.pdf.

Silva, R. (2015). *O apego ao lugar como determinante das intenções comportamentais no Turismo: o caso do Alentejo*. (Tese de Doutoramento, Faculdade de Economia, Universidade do Alentejo). Disponível em: <https://sapientia.ualg.pt/handle/10400.1/7681>.

Silveiro, A., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2019). Heterogeneidade na Acessibilidade dos websites das Agências de Viagens: um estudo na Região Centro de Portugal. *RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 35 (1), 18-34.

Small, J. and Darcy, S. (2011), "Understanding tourist experience through embodiment: the contribution of critical tourism and disability studies", in Buhalis, D. and Darcy, S. (Eds), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Chapter 5, Channel View Publications, Bristol, (pp. 72-96).

Smith, M., Amorim, E., & Soares, C. (2013). O Turismo Acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11 (3), 97-103.

Smith, R. W. (1987). Leisure of disable tourists: Barriers to participation. *Annals of tourism Research*, 14 (3), 376-389.

Soares, A. & Breda, Z. (2014). Destinos turísticos Acessíveis e Pessoas com Mobilidade Reduzida – Uma realidade? O caso da cidade de Aveiro. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 3 (21), 383-396.

Sporting Clube de Braga. (2020) Disponível em: https://sclubraja.pt/estadio/?fbclid=IwAR3Npzq2eAs1eFfvejosCBzQobOC9dry_NC3UfRy8ZRnjQ0CuPDf6PdsjnE. Acedido a 16 e março de 2020.

Stephanidis, C. (2001). User interfaces for all: New perspectives into human-computer interaction. *User Interfaces for All-Concepts, Methods, and Tools*, 1 (1), 3-17.

Stumbo, N. J., & Pegg, S. (2005). Travelers and tourists with disabilities: a matter of priorities and loyalties. *Tourism Review International*, 8 (3), 195-209.

Teles, P. (2017). A acessibilidade universal na qualificação social e física das cidades. - Das cidades e vilas com mobilidade para todos ao Portugal 2020. Nº 6, 5-13.

The Portugal News. (2019, setembro 13). Portugal first to win Accessible Tourism award. Disponível em: <https://www.theportugalnews.com/news/portugal-first-to-win-accessible-tourismaward/51172?fbclid=IwAR1kUOiXQXpTq36VDTscl4VkrLugN5X7wAhUmqqmML4VsMjQzxcqPC9F111o>. Acedido a 16 de março de 2020.

Theatro Circo. (2020). Disponível em: <https://www.theatrocirco.com/pt/theatrocirco>. Acedido a 26 de março de 2020.

Turismo de Portugal, I.P. (2013). *Turismo Acessível para todos, Recomendações da OMT*. 20ª Assembleia - Geral Victoria Falls Zâmbia/Zimbabwe, 24 - 29 agosto de 2013.

Vieira, D. (2017). *Turismo Acessível: Formação como catalisador de práticas de excelência na oferta turística*. (Dissertação de Mestrado, Snstituto superior de Contabilidade e Administração do Porto, Instituto Politécnico do Porto). Disponível em: https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/10455/1/dina_vieira_MGT_2017.pdf.

Vila, T. D., Darcy, S. & González, E. A. (2015). Competing for the disability tourism market- a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47 (1), 261-272.

Visit Braga. (2020). Disponível em: <https://visitbraga.travel/contentnews/index/index/id/50>. Acedido a 26 de março de 2020.

Visit Portugal. (2020). Disponível em: <https://www.visitportugal.com/pt-pt/content/mosteiro-de-são-martinho-de-tibães>. Acedido a 14 de março de 2020.

Visit Portugal. (2020). Disponível em: <https://www.visitportugal.com/pt-pt/NR/exeres/016390BC-505D-44BD-8D3B-7A45749B5317>. Acedido a 26 de março de 2020.

Wahyuni, D. (2012). The research design maze: Understanding paradigms, cases, methods and methodologies. *Journal of Applied Management Accounting Research*, 10 (1), 69-80.

Williams, R., Rattray, R., & Grimes, A. (2006). Meeting the on-line needs of disabled tourists: an assessment of UK-based hotel websites. *International Journal of Tourism Research*, 8 (1), 59-73.

World Health Organization. (2015). *WHO global disability action plan 2014-2021: Better health for all people with disability*. World Health Organization.

Yau, M. K. S., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960.

Zsarnoczky, M., & Istvan, S. (2017). Accessible tourism in the European Union. In *6th Central European Conference in Regional Science Conference Proceedings: "Engines of Urban and Regional Development"*. Faculty of Economics, Matej Bel University in Banská Bystrica (pp. 30-39).

Zsarnoczky, M., (2018). The Future Challenge of Accessible Tourism in the European Union. *Vadyba Journal of Management*, 33 (1), 39-43.

Apêndices

Apêndice I - Guião de entrevista aos *stakeholders* relativamente às condições de acessibilidade na cidade de Braga.



Guião de entrevista semiestruturada

No âmbito do Mestrado em Gestão do Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, a investigadora desenvolve a sua pesquisa com vista à redação da Dissertação para obtenção do grau de Mestre intitulada “*Turismo Acessível: Um mito urbano ou os desígnios de uma sociedade “distraída”?*” Caso de estudo na cidade de Braga. Pretende-se elaborar um estudo que permita aferir as atuais condições de acessibilidade na cidade de Braga, no que alude ao grau de acessibilidade das atrações turísticas mais emblemática e respetivos sites, na ótica dos entrevistados.

Bloco 1 - Turismo Acessível: um mito ou um desígnio?

Objetivos

- Perceber o nível de conhecimento dos entrevistados relativamente à temática do Turismo Acessível na cidade de braga.
- Perceber o nível de investimento aplicado na cidade de forma a torná-la mais acessível.
- Identificar as principais atrações turísticas acessíveis da cidade de Braga na ótica dos entrevistados.

1. Portugal foi recentemente reconhecido como sendo o melhor destino turístico acessível do mundo. Concorda a distinção? Sim ou não? Porquê?

2. No âmbito da votação para o *European Best Destinations*. 2019, em que a cidade de Braga arrecadou o segundo lugar, considera que a questão do Turismo Acessível foi um tema abordado?

Sentiu de alguma forma que houvesse algum investimento suplementar destinado a à questão da acessibilidade?

2.1 Se sim, considera que este investimento está a ser rentabilizado?

2.2 De que forma a cidade trabalha no sentido de garantir a acessibilidade para as pessoas com deficiência?

3. Considera a cidade de Braga acessível para pessoas em cadeira de rodas no que respeita aos transportes?

3.1 Relativamente às atrações turísticas? Monumentos: Igrejas, museus, jardins, estádio, etc...

3.2 Relativamente ao Postos de Turismo?

4. Quais são as atrações turísticas que recomendaria a um grupo de visitantes/turistas em cadeira de roda que quisesse visitar a cidade de Braga?

5. Como caracteriza o Turismo Acessível na cidade de Braga?

Bloco 2 - Construção de um destino acessível

Objetivos

- Perceber o grau de familiarização dos entrevistados com o conceito do *design* universal.
- Identificar a importância atribuída pelos entrevistados ao investimento na acessibilidade.
- Identificar a importância atribuída pelos entrevistados à preservação da originalidade do património relativamente ao Turismo Acessível.
- Identificar o papel dos *stakeholders* no destino turístico.

1. O termo *design* universal é-lhe familiar?

2. Investir na acessibilidade é uma barreira ao desenvolvimento do Turismo ou um benefício? Justifique.

3. Considera mais relevante preservar a originalidade do Património ou investir na acessibilidade ao mesmo?

4. Na sua opinião, qual deve ser o papel dos *stakeholders* na construção de um destino turístico acessível?

Bloco 3 - Inclusão social de pessoas com mobilidade reduzida

Objetivos

- Identificar a importância da sensibilização da comunidade local relativamente à pessoa com deficiência.
- Perceber a atitude das entidades empregadores face à pessoa com deficiência.

- Perceber o nível de adequação da oferta da cidade de Braga para pessoas em cadeira de rodas.

1. Considera importante que a comunidade local esteja sensibilizada para a questão da pessoa com deficiência?
2. Considera necessário ter colaboradores com formação específica para o atendimento a pessoas com deficiência?
3. Considera que as entidades empregadoras ligadas ao Turismo devem contratar funcionários com deficiência?
4. Recomendaria a cidade de Braga a um familiar ou amigo em cadeira de rodas? Sim ou não? Porquê?

Bloco 4 - Acessibilidade WEB e comunicação acessível

Objetivos

- Perceber o grau de importância atribuído à comunicação digital
- Identificar os processos de avaliação e monitorização da informação disponibilizada nos *Websites*

1. Qual o grau de importância que atribui à comunicação digital no processo de procura de informações sobre um determinado destino turístico? Porquê?
2. Informações incompletas ou incorretas podem comprometer uma experiência turística, sobretudo para pessoas com deficiência. Considera que utiliza uma estratégia de comunicação que se adequa à necessidade de pessoas com deficiência?
3. Como avalia e monitoriza as informações apresentadas as pessoas com deficiência que acedem ao vosso *site*?
4. De tudo o que foi abordado, acrescentaria alguma informação que considere pertinente e não tenha sido referida anteriormente? Se sim, o quê?

Grata pela sua colaboração

Apêndice II - Guião do foco de grupo sobre as condições de acessibilidade das atrações turística na cidade de Braga.



Questões para o grupo de foco

No âmbito do Mestrado em Gestão do Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, a investigadora desenvolve a sua pesquisa com vista à redação da Dissertação para obtenção do grau de Mestre intitulada “*Turismo Acessível: Um mito urbano ou os desígnios de uma sociedade “distraída”?*” Caso de estudo na cidade de Braga. Pretende-se elaborar um estudo que permita aferir as atuais condições de acessibilidade na cidade de Braga, no que alude ao grau de acessibilidade das atrações turísticas mais emblemática e respetivos *sites*, na ótica dos utilizadores.

Bloco 1 - Reconhecimento do destino ideal em termos de acessibilidade

Objetivos

- Perceber o grau de concordância relativamente à atribuição do prémio de melhor destino turístico acessível do mundo.
- Perceber o grau de concordância relativamente à distinção da cidade de Braga como segundo melhor destino europeu de 2019.no que respeita à vertente da acessibilidade.
- Identificar as cidades modelos no que respeita à acessibilidade na ótica dos utilizadores.

1. Portugal foi recentemente reconhecido como sendo o melhor destino turístico acessível do mundo. Concordam com a distinção? Sim ou não? Porquê?
2. A cidade de Braga foi considerada o segundo melhor destino europeu de 2019. Na vossa opinião, concordam com esta distinção no que respeita à vertente da acessibilidade?
3. Dos locais que já visitaram, quer a nível nacional ou internacional, qual classificariam como sendo uma cidade modelo em termos de acessibilidade?

Bloco 2 - Cidade de Braga enquanto destino acessível

Objetivos

- Perceber o grau de importância atribuído à comunicação digital na ótica dos utilizadores.
- Perceber o nível de conhecimento dos utilizadores relativamente à acessibilidade na cidade de braga (transportes, Postos de Turismo).

- Identificar a(s) facilidade(s)/dificuldade(s) no acesso as atrações turísticas mais emblemáticas da cidade de Braga na ótica dos utilizadores.
- Identificar a importância atribuída pelos participantes à preservação da originalidade do património relativamente ao Turismo Acessível.

1. Costumam aceder a *websites* para obter informação acerca da cidade de Braga?

- Como classificam o seu nível de adequação?

2. Consideram que a cidade de Braga está devidamente equipada pensando nas pessoas em cadeira de rodas, em termos de transportes? E em termo dos pontos de informação turística?

3. Das seguintes atrações turísticas mais emblemáticas da cidade de Braga, segundo a preferência dos internautas. Quais já visitaram/usufruíram com /sem dificuldade e quais não visitaram por falta de acessibilidade ou falta de interesse/outros?

4. Consideram que preservar a originalidade do património é uma barreira ao desenvolvimento do Turismo Acessível?

Bloco 3 - Inclusão da pessoa com deficiência na cidade de Braga

Objetivos

- Avaliar o nível de satisfação no atendimento à pessoa com deficiência, na ótica dos utilizadores.
- Perceber o nível de inclusão/discriminação existente no mercado de trabalho/na sociedade, relativamente à pessoa com deficiência.
- Perceber a atitude por parte da sociedade e da classe política em torno da temática do Turismo Acessível.

1. Consideram que os funcionários da área do Turismo estão devidamente preparados para lidarem com o Turismo Acessível, mais concretamente, com pessoas em cadeira de rodas?

2. Alguma vez se sentiu discriminado no mercado de trabalho? E na sociedade?

3. Consideram que existe preocupação por parte da sociedade e da classe política em torno da temática do Turismo Acessível? Constata alguma evolução ao longo dos últimos anos?

4. Falta fazer alguma coisa para usufruir da cidade na sua plenitude? Sim ou não?

- Se sim o quê?

5. A cidade de braga está preparada para receber turistas com deficiência motora?

6. Há alguma questão que consideram pertinente e que deva ser acrescentada, para além das que já lhes foram colocadas nesta sessão?

Grata pela sua colaboração

Apêndice III - Email enviado para obter a colaboração dos entrevistados



Boa tarde,

No âmbito do Mestrado em Gestão do Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, encontro-me a desenvolver uma pesquisa com vista à redação da Dissertação para obtenção do grau de mestre intitulada “*Turismo Acessível: Um mito urbano ou os desígnios de uma sociedade “distraída”?* Um estudo na cidade de Braga.

Por considerar que o seu contributo será uma mais valia e de extrema importância para o resultado deste estudo, venho por este meio pedir a sua colaboração para uma entrevista de forma a poder obter resposta aos objetivos previamente definidos.

Tendo em conta as medidas de prevenção de transmissão do COVID-19, às quais cada um de nós tem a responsabilidade social de assumir os comportamentos mais adequados com vista a diminuir o risco da sua disseminação, considero que a entrevista presencial não seja um método que salvaguarde o bem-estar de ambas as partes. Posto isso, deixo ao seu critério a escolha do meio para a realização da mesma (resposta via telefónica ou *Skype*), bem como o horário que melhor se adequa à sua disponibilidade.

Certa de que será sensível ao meu pedido, fico a aguardar a sua resposta.

Qualquer questão, não hesite em contactar-me. Estou disponível para qualquer esclarecimento (idalina.caldas@hotmail.com; Tlm: 911135717).

Os melhores cumprimentos,

Idalina Caldas

Apêndice IV - *Email* enviado para obter a colaboração de alguns participantes para o grupo de foco.



Boa tarde,

No âmbito do Mestrado em Gestão do Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, encontro-me a desenvolver uma pesquisa com vista à redação da Dissertação para obtenção do grau de mestre intitulada “*Turismo Acessível: Um mito urbano ou os desígnios de uma sociedade “distraída”? Um estudo na cidade de Braga.*”

Por considerar que o seu contributo será uma mais valia e de extrema importância para o resultado final deste estudo, venho por este meio pedir a sua colaboração para fazer parte de um grupo de foco, de forma a poder obter resposta aos objetivos previamente definidos.

Tendo em conta as medidas de prevenção de transmissão do COVID-19, às quais cada um de nós tem a responsabilidade social de assumir os comportamentos mais adequados, com vista a diminuir o risco da sua disseminação, considero que a realização do grupo de foco presencial, não seja um método que salvguarde o bem-estar de ambas as partes. Assim sugiro que o mesmo se realize via *Skype*. A data e horário do mesmo serão agendados em conformidade com a disponibilidade de todos os participantes.

Certa de que será sensível ao meu pedido, fico a aguardar a sua resposta.

Qualquer questão, não hesite em contactar-me. Estou disponível para qualquer esclarecimento (idalina.caldas@hotmail.com; Tlm: 911135717).

Os melhores cumprimentos,

Idalina Caldas



Declaração de Consentimento Informado (entrevista)

Eu, _____, declaro para os devidos efeitos que tomei conhecimento e compreendi todas as informações que considero necessárias para a minha colaboração, por isso, aceito e autorizo a recolha de som no decurso da entrevista em que irei participar no âmbito de uma investigação integrante do Mestrado em Gestão do Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, dinamizada por Maria Idalina da Costa Oliveira Caldas, com vista à recolha e tratamento da informação obtida.

_____, _____ de _____ de _____

(Assinatura)



Declaração de Consentimento Informado

Eu, _____, declaro para os devidos efeitos que tomei conhecimento e compreendi todas as informações que considero necessárias para a minha colaboração, por isso, aceito e autorizo a recolha de imagem e som no decurso da sessão de grupo de foco em que irei participar no âmbito de uma investigação integrante do Mestrado em Gestão do Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, dinamizada por Maria Idalina da Costa Oliveira Caldas, com vista à recolha e tratamento da informação obtida.

_____, _____ de _____ de _____

(Assinatura)