



A Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha

Dissertação de Mestrado

Maria de Fátima do Rosário Costa Silva

Trabalho realizado sob a orientação de

Carla Freire, ESECS

Jorge Varela, ESECS

Leiria, setembro 2017

Mestrado em Comunicação Acessível

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

Agradecimentos

Ao meu pai, *in memoriam*, à minha mãe, marido e filhos.

Em primeiro lugar, à minha orientadora Professora Doutora Carla Freire, que se não fosse o apoio e a motivação não estaria hoje a concluir esta investigação. Agradeço o esforço constante e as dicas de orientação que, com paciência e dedicação, proporcionaram coragem para acreditar neste projeto.

Agradeço também ao Professor Jorge Varela a sua preciosa ajuda, colaboração e transmissão de saberes.

Aos docentes do curso de Mestrado em Comunicação Acessível da Escola Superior de Educação de Leiria pelas bases teóricas e científicas dispensadas nas unidades curriculares ministradas.

À Câmara da Batalha que permitiu criar condições para que este trabalho se desenvolva nas melhores condições. À técnica do Posto de Turismo da Batalha que participou no estudo de forma livre e espontânea.

Aos meus pais Francisco e Maria da Conceição, o meu marido Pedro e filhos Dylan e Kelly que apoiaram este projeto.

Aos meus colegas de curso com uma saudação especial aos colegas do Brasil e do Luxemburgo conhecidos nas aulas práticas de Laboratório de comunicação aumentativa, à Sandra Gouveia e ao Pedro Silva os meus parceiros de atividades.

A todos deixo o meu profundo agradecimento e reconhecimento.

Resumo

A acessibilidade tem sido tema de discussão na literatura e existe uma preocupação cada vez maior para tornar a sociedade mais inclusiva. No entanto, continuam a existir barreiras ao nível dos edifícios sociais, as quais podem contribuir para a exclusão social, acentuando preconceitos e desfavorecendo as pessoas com deficiência e os mais idosos.

A maioria da oferta turística ainda não está preparada para disponibilizar um serviço com qualidade a um público com deficiência. Considerando as necessidades dos diversos públicos deveria existir uma preocupação maior em promover a equidade e a inclusão de TODOS. O presente estudo pretende analisar as condições de acessibilidade, tanto ao nível físico como ao nível comunicacional, do Posto de Turismo da Batalha de modo a potenciar uma melhor adequação do espaço físico e dos modelos comunicativos dispensados, por forma a garantir o pleno uso pelos seus visitantes.

Para a concretização deste objetivo, optou-se por realizar um estudo de caso, enquadrado num paradigma qualitativo. Numa primeira fase foi realizado um levantamento da acessibilidade do edifício com base na interpretação do Decreto-Lei nº163/2006, de 8 de agosto, com uma grelha de observação. Numa segunda fase foram realizadas entrevistas à técnica do Posto de Turismo da Batalha e potenciais visitantes com deficiência (convidados a participar no estudo).

Os resultados permitiram identificar que apesar dos esforços para tornar o espaço acessível, existem, ainda, barreiras ao nível físico e comunicacional. O cruzamento de dados tornou possível identificar medidas concretas que permitem contornar barreiras detetadas.

Palavras chave: acessibilidade da comunicação, acessibilidade física, informação, inclusão e legislação.

Abstract

Accessibility has been a topic of discussion in the literature and there is a concern to make society increasingly inclusive. However, it is known that social barriers still exist which may contribute to social exclusion and to increase prejudices, disadvantaging people with disabilities and the elderly.

Most of the tourism offer is not prepared to promote an Accessible Tourism to all public. It is important to consider all publics in order to promote equity and inclusion. Thus, the present study intends to make an analysis about the accessibility conditions, even in physical or communication ways, of the Batalha Tourism Office accessibility is made, both at the physical and the communicational level, in order to allow a better adaptation of the available models, to be used by the visitors.

To achieve this research objective, a case study was chosen using an observation grid and interviews. In a first phase a survey of the building accessibility was carried out based on the interpretation of Decree-Law n°163/2006, of 8 August. In a second phase, in order to deepen the results obtained with the observation grid, interviews were carried out with the technician of the Batalha Tourism Office and invited persons with disabilities to participate in the study.

The results show that besides all the efforts to make an accessible space, it still has some obstacles in physical and communicational levels. The results analysis became possible to identify concrete measures to solve the barriers encountered.

Keywords: accessibility of communication, physical accessibility, information, inclusion and legislation.

Índice Geral

A Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha	i
Agradecimentos.....	ii
Resumo	iii
Abstract	iv
Índice Geral.....	v
Abreviaturas	viii
Introdução	1
Problema de investigação e pertinência do estudo	1
Questão de investigação e objetivos.....	3
Estrutura do trabalho	3
CAPÍTULO 1 – ACESSIBILIDADE PARA TODOS.....	5
1.1 Conceitos de deficiência e incapacidade.....	6
1.2 Enquadramento legal, normativo e políticas de promoção da acessibilidade	10
1.2.1 Legislação.....	10
1.2.2 Políticas de promoção de acessibilidade.....	13
1.3 Design inclusivo e comunicação para todos.....	16
1.3.1 Design inclusivo	16
1.3.2 Comunicação para todos	19
1.3.3 Soluções de acessibilidade	21

CAPÍTULO 2 – ACESSIBILIDADE NO TURISMO E NA CULTURA	25
2.1 Turismo acessível	25
2.2 Boas práticas de acessibilidade	30
2.3 Boas práticas, outras cidades e vilas.	34
2.4 Considerações.....	36
CAPITULO 3 - Metodologia	37
3.1 Tipo de estudo	37
3.2 Objeto e sujeito do estudo	38
3.3 Técnicas e Instrumentos de recolha de dados	39
3.4 Técnicas de análise dos dados.....	41
3.5 Procedimentos e questões éticas.....	43
CAPÍTULO 4- Apresentação e discussão de resultados Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha.....	47
4.1 Acessibilidade física no exterior do edifício.....	48
4.2 Acessibilidade física no interior do edifício	50
4.3 Acesso aos móveis e equipamentos.....	51
4.4 Acessibilidade da informação e da comunicação.....	52
Capítulo 5 – Proposta de melhorias	57
Conclusões.....	61
Limitações do estudo:.....	65
Referências bibliográficas.....	67

Anexos	80
Anexo 1	81
Anexo 2	88
Anexo 3	89
Anexo 4	90
Anexo 5	91
Anexo 6	98
Anexo 7	100
Anexo 8	101
Anexo 9	103
Anexo 10	105
Anexo 11	107
Anexo 12	109
Anexo 13	111
Anexo 14	113

Abreviaturas

APD - Associação Portuguesa de deficientes

CIF – Classificação internacional de Funcionalidades

CRP – Constituição da Republica Portuguesa

ENAT - European Network for Accessible Tourism

INE - Instituto Nacional de Estatística

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

LGP - Língua Gestual Portuguesa

MCCB – Museu Concelhio da Comunidade da Batalha

OMS - Organização Mundial de Saúde

OMT - Organização Mundial do Turismo

PAIPDI – Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade

PNPA – Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade

PNDA - Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade

PORDATA - Base de Dados de Portugal

RAMPA - Regime de Apoio aos Municípios para a Acessibilidade

SPC – Símbolos Pictográficos para a Comunicação

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

W3C - World Wide Web Consortium

Introdução

Existe uma preocupação para tornar a sociedade cada vez mais inclusiva, satisfazer as necessidades e fomentar o acesso a uma vida mais fácil e confortável. Assim, as nossas sociedades não deveriam ter qualquer barreira ao nível da acessibilidade e mobilidade. Contudo, as medidas que visam a melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos, a realização dos direitos de cidadania das pessoas com necessidades especiais e a acessibilidade como processo inclusivo são desafios pelas dificuldades e barreiras encontradas, nomeadamente nos edifícios sociais. Essas barreiras podem contribuir para a exclusão social e acentuar preconceitos, desfavorecendo as pessoas com deficiência e os mais idosos. Segundo o Plano Nacional De Promoção Da Acessibilidade (PNPA) (Resolução do Conselho de Ministros n. 9/2007), os espaços públicos das nossas cidades não são, em geral, acessíveis e existe ainda uma elevada percentagem de edifícios públicos e de utilização pública que são totalmente ou parcialmente inacessíveis a pessoas com necessidades especiais.

Assim, espaços públicos, tais como Museus e Postos de Turismo, devem possibilitar um pleno acesso à cultura e à informação e reduzir barreiras e obstáculos que possam impedir a plena fruição por parte dos visitantes. Os Postos de Turismo, como espaços sociais, acolhem diariamente inúmeros visitantes que procuram informações úteis sobre o que de melhor a cidade e o concelho lhes pode oferecer. Neste sentido, devem ter uma constante preocupação quanto à acessibilidade dos seus espaços e da comunicação e informação.

Problema de investigação e pertinência do estudo

O interesse pela acessibilidade e inclusão tem vindo a crescer nos últimos anos, tanto na Europa como em todo o mundo, e a melhoria do nosso quotidiano passa por encontrar medidas e soluções adequadas e ajustadas a todos. Segundo Godinho (2012), promover a acessibilidade é uma componente essencial para qualidade de vida, as pessoas com deficiências têm o direito a um tratamento igual às demais

peças e a acessibilidade para todos afeta todas as áreas da sociedade. Vasconcelos (2011) defende que os destinos acessíveis melhoram a imagem das instituições o que atrai mais clientes. Assim, os Postos de Turismo, enquanto serviços de qualidade, são um elemento diferenciador de sucesso imprescindível no que toca a vantagens competitivas e os visitantes dos Postos de Turismo procuram serviços e produtos de qualidade que satisfaçam as suas necessidades. De acordo com Darcy (2011), o turismo acessível visa possibilitar que pessoas com necessidades específicas possam desempenhar as suas funções de forma independente, com igualdade e dignidade. No entanto Smith, Amorim e Soares (2013) salientam que no contexto atual a maior parte da oferta turística não está preparada para o público do Turismo Acessível e que este deveria promover a equidade e a inclusão. Montes e Aragall (2009) acrescentam que o turismo acessível, pensado para públicos-alvo específicos tais como pessoas com deficiência, idosos, crianças entre outros, é apenas uma pequena parte do turismo e que as empresas ainda não estão bem preparadas ao nível das infra-estruturas e equipamentos para recebê-los. Nesse sentido, Crato (2010) defende que as organizações que atuam no setor turístico devem ser proativas e terem uma visão global das componentes deste sector por forma a alcançar um turismo com qualidade no mercado onde está inserido.

É fundamental melhorar a qualidade de vida das pessoas e reduzir as barreiras físicas e comunicacionais no setor do turismo. Importa assim sensibilizar todos os setores em prol de acessibilidade melhorar o conhecimento, a compreensão e os níveis de acessibilidade.

A realização deste estudo prende-se ao facto de existirem alguns estudos sobre o Turismo acessível, notando-se, contudo, alguma dificuldade no acesso a investigações nesta área no contexto dos Postos de Turismo que permitam o seu pleno uso. Assim, com este trabalho pretende-se desenvolver um estudo de análise da acessibilidade, tanto ao nível físico como ao nível comunicacional, no Posto de Turismo da Batalha, de modo a permitir uma melhor adequação do espaço físico e dos modelos comunicativos dispensados.

Questão de investigação e objetivos

A questão central deste trabalho assenta na análise da acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha por forma a garantir o pleno uso pelos seus visitantes.

O presente estudo tem como objetivos principais:

- Identificar as barreiras de acessibilidade física e comunicacional do Posto de Turismo da Batalha que possam apresentar condições insuficientes ou desadequação face à legislação em vigor no decreto-lei nº 163/2006, de 8 de agosto.
- Analisar se as medidas de acessibilidade tomadas no Posto de Turismo da Batalha permitem o seu pleno uso por todos os visitantes.
- Descrever potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha.

Estrutura do trabalho

O presente trabalho de investigação, cujo tema visa a acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha, divide-se em cinco capítulos, onde cada um deles trata de diferentes aspetos que permitem compreender melhor o estudo desenvolvido.

Uma primeira parte introdutória tem como finalidade a contextualização e a apresentação do estudo a desenvolver, referenciando os principais fatores que levaram à apresentação do problema que serviu de base a esta dissertação. Nesta parte foram incluídos a relevância do estudo e os objetivos.

O **primeiro capítulo** é dedicado à apresentação da literatura específica relevante e relacionada com o tema em análise. Assim, este capítulo é dedicado a aspetos teórico-legais e de enquadramento, tais como: noções de deficiência e incapacidade, a evolução das leis e das normas ao longo do tempo e aspetos relevantes ao nível da comunicação para todos.

No **segundo capítulo**, dedicado ao estado da arte, começamos por introduzir o conceito de turismo acessível e debruçamo-nos sobre contribuições de trabalhos científicos ligados à acessibilidade e inclusão em contextos de turismo. Aproveitamos, ainda, para apresentar exemplos de boas práticas de outras cidades e vilas, por forma a entender o que está a ser feito em matéria de acessibilidade noutros locais.

No **terceiro capítulo** foi detalhada a metodologia adotada que visa fundamentar os diversos procedimentos, por forma a dar resposta aos objetivos propostos.

O **quarto capítulo** é dedicado à apresentação e discussão de resultados provenientes da informação recolhida com o desenvolvimento do estudo.

O **quinto capítulo** apresenta algumas recomendações e sugestões de melhorias relativas à acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha.

Por fim, são apresentadas as conclusões do trabalho de investigação, onde procuramos relacionar os objetivos que nos propusemos alcançar. A síntese dos resultados obtidos, em articulação com o problema da investigação, permite apontar algumas sugestões que possam servir de pistas para o prosseguimento de investigações futuras na mesma temática.

CAPÍTULO 1 – ACESSIBILIDADE PARA TODOS

Segundo o artigo 1º da **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2009)**, as pessoas com deficiência devem ter acesso “em condições de igualdade com os demais, ao ambiente físico, ao transporte, à informação e comunicações, incluindo as tecnologias e sistemas de informação e comunicação e a outras instalações e serviços abertos ou prestados ao público, tanto nas áreas urbanas como rurais”. Desta forma, a acessibilidade passa por organizar e desenhar os meios edificados, adequados e agradáveis para que sejam utilizados por todos. Mas também significa disponibilizar informação e serviços em diversos formatos para que todos possam ter pleno acesso aos mesmos e serem entendidos.

Para melhor se compreender o conceito de acessibilidade Sasaki (2009) divide-o em seis dimensões essenciais: arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal.

1. **A acessibilidade arquitetônica** refere-se a barreiras ambientais, nos edifícios e espaços, equipamento e transportes urbanos individuais ou coletivos. As barreiras físicas ou arquitetônicas são obstáculos para um uso adequado do meio (exemplo: portas estreitas, rampas com elevado declive entre outros).

2. **A acessibilidade comunicacional** diz respeito à comunicação interpessoal, escrita e digital. Assim as barreiras comunicacionais são geradas pelas lacunas de informação visíveis, (exemplo: falta de sinais luminosos, auditivos ou de textos em braille).

3. **A acessibilidade metodológica**: são barreiras nos métodos e técnicas que dificultam alcançar algo (exemplo: nos métodos e técnicas de estudo tais como adaptações curriculares, novas avaliações de aprendizagem, logística didática, uso de todos os estilos de aprendizagem, de trabalho tais como os métodos e técnicas de formação e desenvolvimento de recursos humanos, ergonomia, novo conceito de fluxograma, etc.), de ação comunitária tais como metodologia cultural, social, artística, baseada na participação ativa), de educação tais como novos métodos e técnicas nas relações familiares).

4. **Acessibilidade instrumental:** relaciona-se com barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas que apoiam na execução de algo (exemplo: no trabalho, nos jogos, nos estudos, nas atividades diárias, no lazer, etc.).

5. **Acessibilidade programática:** diz respeito a barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (exemplo: leis, decretos, portarias etc.), normas e regulamentos (institucionais, empresariais etc.).

6. **Acessibilidade atitudinal:** refere-se a preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações nas pessoas em geral. As barreiras atitudinais resultam do comportamento dos indivíduos por forma intencional ou não com sinais claros de desrespeito (exemplo: uso indevido de lugares reservados a pessoas com deficiência).

Assim, a Acessibilidade consiste na possibilidade de acesso, na qualidade do que é acessível, ou seja, é aquilo que é atingível, que tem acesso fácil. Deste modo, importa permitir que todos, incluindo as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, participem no dia-a-dia usufruindo de produtos, serviços e informação sem qualquer barreira.

1.1 Conceitos de deficiência e incapacidade

Com aumento da longevidade e das melhorias ao nível da saúde torna-se essencial a clarificação dos conceitos de deficiência e incapacidade para identificar as pessoas incluídas nessas definições. A Classificação Internacional de Funcionalidade (CIF) é um sistema de classificação que constitui o quadro de referência universal adotado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) para descrever, avaliar e medir a **saúde** e a **incapacidade** quer ao nível individual quer ao nível da população (Organização Mundial de Saúde, 2011). Segundo a CIF, a deficiência corresponde a alterações apenas ao nível do corpo, enquanto o termo incapacidade, mais abrangente, indica os aspetos negativos da interação entre um indivíduo - consoante a condição de saúde - e os fatores contextuais - ambientais ou pessoais (Organização Mundial de Saúde, 2004). A funcionalidade e incapacidade associadas aos estados de saúde são classificadas como:

- Funções Corporais: são as funções fisiológicas ou psicológicas dos sistemas do corpo.
- Estruturas Corporais: sendo estas partes anatómicas do corpo.
- Deficiências: são problemas na função ou estrutura corporal, tais como um desvio ou perda significativos.
- Funcionalidade: integrando todas as funções do corpo e desempenho de tarefas.
- Incapacidade: limitações de atividades e restrições à participação, capacidade ou desempenho.

De facto, um individuo pode apresentar uma deficiência e não ter qualquer tipo de incapacidade e vice-versa, uma pessoa pode ter uma incapacidade e não ter qualquer deficiência.

Como as deficiências são alterações significativas (perdas ou defeitos, congénitos ou adquiridos) ao nível das funções ou estruturas do corpo, estas referem-se a desvios (leves ou graves) ao que é geralmente aceite como estado biomédico padrão do corpo e das suas funções. Estas alterações podem ser caracterizadas como: temporárias ou permanentes, progressivas, regressivas ou estáveis, intermitentes ou contínuas, não sendo equivalentes às doenças, nem indicando necessariamente a sua presença, revelando-se, muitas vezes, como manifestações das patologias (Instituto Nacional para a Reabilitação, 2010). As deficiências são mais abrangentes do que as doenças ou perturbações - a perda de um braço refere-se à alteração de uma estrutura do corpo, mas não é uma doença - também não são sinónimo de incapacidade, dado que esta é influenciada pelo ambiente (Instituto Nacional para a Reabilitação, 2010). Indo ao encontro do conceito proposto pela Convenção Sobre os Direitos das Pessoas Com Deficiência, podemos definir pessoa com deficiência como aquela que, por motivos de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas suscetíveis de, em

conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e participação em condições de igualdade com as demais pessoas (Organização Mundial da Saúde, 2004).

A deficiência é dividida em quatro domínios: o motor, o visual, o auditivo e o cognitivo, os quais se passam a explicar.

Deficiência Motora

A deficiência motora corresponde a uma disfunção de carácter congénito ou adquirido que afeta a motricidade dos indivíduos (mobilidade, coordenação, fala), podendo a causa estar ligada a fatores externos ou a fatores internos. As pessoas com deficiência motora podem apresentar ausência de reflexos, perda de sensibilidade e/ou dificuldades de coordenação, podendo a deficiência motora ter origem ou não em lesões cerebrais (Organização Mundial de Saúde, 2012). Segundo Correia (1997, p. 51), a deficiência motora manifesta-se em “todos aqueles cujas capacidades físicas foram alteradas por qualquer problema de origem orgânica ou ambiental, vindo a provocar-lhes incapacidades do tipo manual e/ou mobilidade”.

Deficiência Visual

A visão é um dos sentidos que permite entender o mundo à nossa volta e dá um significado aos objetos, conceitos e ideias. A deficiência visual caracteriza-se pela perda ou redução da capacidade visual de forma definitiva, não sendo possível a correção ou a melhoria com tratamentos cirúrgicos ou clínicos. As causas da Deficiência Visual podem ser congénitas (malformações, glaucoma) ou adquiridas.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) classifica os diferentes graus de deficiência visual em:

- **Baixa visão (leve, moderada ou profunda):** A baixa visão pode ser compensada com o uso de lentes, lupas e com o auxílio de bengalas e de formação para a orientação.

- **Próximo à cegueira** - As pessoas são capazes de distinguir a luz e as sombras, mas utilizam o Braille para ler e escrever e outros recursos tais como programas de reconhecimento de voz para computadores e movem-se com a bengala.
- **Cegueira** - As pessoas não conseguem ter percepção da luz. O uso do Braille, bengala são fundamentais.

Deficiência Auditiva

A deficiência auditiva caracteriza-se pela diminuição ou ausência da capacidade de ouvir (Nielsen, 2003), sendo classificada de diversas formas de acordo com a causa, tipo e grau. Apesar das pessoas com deficiência auditiva ou surdez não apresentarem alterações ao nível dos órgãos associados com a fala, a perda auditiva tem implicações importantes na aquisição da linguagem da pessoa que variam de acordo com a altura em que a pessoa adquire a lesão (Correia, 2008).

Segundo Pujol e Venail (2014) a surdez neurossensorial deve-se a uma lesão no ouvido interno ou nas vias e centros nervosos, tendo consequências muito sérias que podem afetar a capacidade de descodificação do som. Também pode surgir surdez mista devido a uma lesão no ouvido médio e interno que afeta a percepção.

Importa aferir o grau de surdez que, segundo Linden (2015), pode-se manifestar em quatro graus: a surdez ligeira, a surdez moderada, surdez severa e a surdez profunda. O autor defende ainda que nos graus moderados/severos, os sons podem não ser percebidos de forma correta e serem distorcidos, principalmente em caso de ruídos ambientais ou zonas de eco.

Deficiência Cognitiva

Segundo a OMS (2011), a deficiência cognitiva é uma desordem ou redução do funcionamento intelectual inferior à média, com deterioração das funções cognitivas, habilidades sociais e comunicativas e da linguagem. O défice cognitivo caracteriza-se pela limitação intelectual devido a limitações das capacidades de pensar, perceber e compreender, processar a informação e comunicar. Bolsi e Follmann (2013) salientam

que a pessoa com deficiência cognitiva tem maior dificuldade de realizar tarefas mentais (e.g. autismo). As deficiências cognitivas podem ser definidas como síndrome de Down, autismo até à demência enquanto as deficiências cognitivas mais leves podem ser classificadas como: défice de atenção e desordem, dislexia (dificuldade na leitura) e discalculia (dificuldade de aprendizagem).

1.2 Enquadramento legal, normativo e políticas de promoção da acessibilidade

As cidades e os seus espaços devem ser desenhados sem barreiras por forma a permitir o pleno uso a todos os cidadãos e adequar a sua utilização para as pessoas com necessidades especiais e / ou mobilidade reduzida. Assim, a promoção da acessibilidade dos edifícios públicos garante autonomia, promove a inclusão e garante uma melhor qualidade de vida. Neste sentido, interessa fazer um enquadramento do contexto legal para entender a legislação e as medidas em vigor necessárias à elaboração deste trabalho.

Segundo a Constituição da República Portuguesa (CRP, 2005), Portugal, sendo uma república soberana, tem por base a dignidade da pessoa humana, assim, o estado deve promover o bem-estar e a qualidade de vida do povo Português. A Comissão Europeia (2010), na sua Estratégia Europeia para a deficiência 2010-2020, define como objetivo principal a eliminação das barreiras que se colocam às pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, incluindo pessoas com mobilidade reduzida, cegos, surdos, grávidas, crianças e idosos entre outros.

1.2.1 Legislação

Normas Constitucionais

A evolução da legislação sobre a acessibilidade tem por início na própria Constituição da República no seu artigo 9º definindo as tarefas fundamentais do estado. Assim, o estado deve garantir os direitos e liberdades fundamentais e promover o bem-estar e a qualidade de vida do povo e a igualdade entre os portugueses (artigo 9º alínea d), bem como a efetivação dos direitos económicos,

sociais, culturais e ambientais, mediante a transformação e modernização das estruturas económicas e sociais. São consagrados os princípios da universalidade e da igualdade, respetivamente nos artigos. 12.º e 13.º, definindo assim que todos os cidadãos gozam dos direitos e estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei. Salienta-se também o artigo 37.º referente à Liberdade de expressão e informação e aos direitos de todo cidadão poder exprimir e divulgar livremente o seu pensamento pela palavra, pela imagem ou por qualquer outro meio, bem como o direito de informar, de se informar e de ser informado, sem impedimentos nem discriminações. Por último, o artigo 71.º da CRP revela uma preocupação redobrada dos princípios de universalidade e igualdade relativamente às pessoas com deficiência que gozam plenamente dos direitos e estão sujeitas aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados.

Normas Técnicas sobre acessibilidade - Decreto-Lei nº. 123/97

As preocupações crescentes com a acessibilidade deram origem ao Decreto-Lei n.º 123/97 de 22 de maio que veio regular as normas técnicas de eliminação de barreiras arquitetónicas em edifícios públicos, equipamentos coletivos e via pública. Assim, tornou-se imperativo quebrar progressivamente as barreiras urbanísticas e arquitetónicas por forma a permitir o pleno acesso às pessoas com mobilidade reduzida. A importância da supressão de barreiras urbanísticas e arquitetónicas é um ponto assente para o Governo na melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos, desta forma, são reguladas as normas no art. 1.º destinadas a permitir a acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada. O símbolo internacional de acessibilidade, representado com uma figura em branco sobre um fundo azul, deve ser afixado em local bem visível nos edifícios, instalações, equipamentos e via pública que respeitem as normas técnicas aprovadas pelo presente diploma. O âmbito de aplicação definido no art. 2.º reforça a aplicação das normas técnicas a todos os projetos de instalações da administração pública central, regional e local, bem como dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados ou de fundos públicos entre outros. A

lei também prevê a fiscalização do cumprimento das normas técnicas aprovadas pelo presente diploma com legislação específica, fiscalização (art. 6º) e coimas (art. 7º).

Regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência - Lei nº. 38/2004

Em 2004 surge uma visão geral de como deve ser uma política global integrada para as pessoas com deficiência com a aplicação da lei nº 38/2004 de 18 de agosto, Lei de Bases de Prevenção, Habitação, Reabilitação e Participação das Pessoas com Deficiência. Esta, define na alínea d) do artigo 3º “a promoção de uma sociedade para todos através da eliminação de barreiras e da adoção de medidas que visem a plena participação da pessoa com deficiência”.

Regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais - Decreto-Lei nº. 163/2006

O Decreto-Lei nº163/2006, de 8 de agosto, veio revogar o Decreto-Lei nº123/97, de 22 de maio, com o objetivo de melhorar alguns aspetos tais como a insuficiência das soluções propostas pelo antigo diploma e alargar as Normas Técnicas de Acessibilidade aos edifícios. Neste sentido, o novo decreto-lei visa corrigir as imperfeições, nele, constatadas: aumenta os níveis de comunicação e de responsabilização dos diversos agentes envolvidos nestes procedimentos, bem como introduz novas soluções em consequência da evolução técnica, social e legislativa entretanto verificada. Assim, alarga o âmbito de aplicação das normas técnicas de acessibilidades aos edifícios habitacionais, garantindo-se, desta forma, a mobilidade sem condicionamentos, quer nos espaços públicos, quer nos espaços privados. O novo diploma aperfeiçoou as normas técnicas já em vigor, alargou o âmbito de aplicação aos edifícios privados (habitacionais) e aumentou o valor das coimas do diploma anterior no sentido de reduzir as violações das normas técnicas de acessibilidade.

1.2.2 Políticas de promoção de acessibilidade

Cidades e vilas nacionais

A Decisão do Conselho de 3 de dezembro de 2001, relativa ao Ano Europeu das Pessoas com Deficiência e proclamado pela União Europeia em 2003, teve como principal objetivo celebrar o "Ano Europeu" para fazer avançar o programa político que aspira à plena inclusão das pessoas com deficiência. Assim, foi criada a Rede Nacional de Cidades e Vilas de Mobilidade pela Associação Portuguesa de Planeadores do Território, com o objetivo de tornar acessíveis os municípios portugueses, e elaborado um Plano de Promoção de Acessibilidade para as cidades e vilas, por forma a tornar as cidades mais acessíveis, projeto pioneiro em matéria de acessibilidade contando com uma forte adesão dos municípios (Instituto das Cidades e Vilas com mobilidade – ICVM – (2017).

Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade – PAIPDI

O Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (PAIPDI) foi adotado pela Resolução do Conselho de Ministros nº120/2006, de 21 de setembro. Este primeiro Plano de Ação define um conjunto de medidas de atuação dos vários departamentos governamentais, bem como metas a alcançar no período compreendido entre 2006/2009, com vista a criar uma sociedade que garanta a participação efetiva das pessoas com deficiência. Um dos cinco objetivos estratégicos assenta no eixo da inclusão e informação com estratégias para a acessibilidade, comunicação, cultura, desporto e lazer sensibilização e informação (INR, 2006). Em paralelo foi criada uma Comissão de acompanhamento coordenada pelo INR que permite a avaliação e monitorização da execução do PAIPDI.

Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade - PNPA

O Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA) foi aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros nº9/2007 de 17 de janeiro e define um conjunto

de medidas para proporcionar igualdade, oportunidades e participação social às pessoas com mobilidade reduzida ou dificuldades sensoriais. O PNPA tem por objetivos principais sensibilizar, informar e formar abordando as condições de acessibilidade no espaço público, edifícios públicos e habitacionais. O plano define um conjunto de medidas que visam garantir a progressiva acessibilidade no cumprimento das Normas Técnicas de Acessibilidade aprovadas pelo DL nº163/2006, de 8 de agosto.

Programa RAMPA (Regime de Apoio aos Municípios para a Acessibilidade)

A aprovação da candidatura ao Programa RAMPA em 2010, conseguida pelas autarquias, permitiu as vilas e cidades iniciarem práticas pioneiras em Portugal em matéria de acessibilidade. Assim, o Plano Local de Promoção da Acessibilidade é um plano estratégico que tem como objetivo a melhoria da acessibilidade no município desenvolvendo ações de sensibilização, formação e participação envolvendo a população e entidades. Este programa aborda cinco áreas: o espaço público, equipamentos públicos, transportes, design, comunicação e infoacessibilidade através do desenvolvimento de estudos especializados em matéria de acessibilidade, de forma a criar um Plano Estratégico de prioridades de intervenção (Instituto Nacional para a Reabilitação, 2010).

Europa 2020 / Portugal 2020

Em 2010, num contexto atual de crise mundial, tornou-se necessário melhorar as medidas tomadas e corrigir erros possíveis. Assim, em 3 março de 2010 surge a Comunicação da Comissão Europeia que lança a Estratégia Europa 2020 para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo. A Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 baseia-se num compromisso a favor de uma Europa sem barreiras, aprovada pela Comissão Europeia (2010) em 15 de novembro, cujo principal objetivo é capacitar as pessoas com deficiência para que possam usufruir de todos os seus direitos e beneficiar plenamente da sua participação na sociedade e na economia europeias, em igualdade de circunstâncias com os demais cidadãos. Pretendendo fazer uso pleno da estratégia Europa 2020 um crescimento inclusivo, assentando na

eliminação das barreiras com que se deparam as pessoas com deficiência, identificando oito grandes áreas de ação: acessibilidade, participação, igualdade, emprego, educação e formação, proteção social, saúde e ação externa. Dentre as principais ações consta a sensibilização da opinião pública para os problemas da deficiência e da acessibilidade (Estratégia Europeia para a deficiência 2010-2020 (2010)).

As normas e leis foram evoluindo ao longo da última década e prendem-se ao facto da sociedade estar mais atenta e mobilizada em prol da garantia dos seus direitos entendendo que a acessibilidade é a via possível para atingir a inclusão social. Contudo, ainda que existam várias leis e normas a nível internacional, a implementação contínua difícil por não ser possível aplicar todas as mudanças necessárias pelas barreiras comportamentais (Garcia, 2009).

Assim, a complexidade sociológica na arquitetura, inerente ao comportamento humano, e a dimensão e organização espacial, funcionam como poderosos instrumentos para o aumento da comunicação, na forma em como induzem a arquitetura e o arquiteto -a abrir o seu campo de ação ao utilizador, proporcionando a geração de processos de criatividade e difusão cultural. (Ribeiro, 2015 p. 30)

Nas cidades a arquitetura começa assim a ser pensada com alternativas de comunicação na construção de uma nova cultura não se restringindo unicamente às pessoas com deficiência, mas sim a todas as pessoas contribuindo para uma mudança social e uma implantação arquitetónica adequada. O sociólogo Rocher (1970) define a **mudança social** como qualquer transformação observável no tempo, que possa afetar de forma duradoura ou continua a estrutura ou o funcionamento de uma organização social e modificar a sua história.

Quanto às características essenciais da mudança, Rocher (1970) aponta os seguintes aspetos:

- a) **Fenómeno coletivo.** Abrange um sector significativo de uma coletividade, afetando as condições ou as formas de vida dos seus elementos.
- b) **Mudança de estrutura.** É necessário identificar elementos estruturais ou culturais da organização social que sofreram alterações.
- c) **Identificação no tempo.** É preciso identificar um ponto de referência a partir do qual o conjunto de transformações possa ser localizado no tempo.
- d) **Permanência.** As transformações observadas e analisadas, devem ter um certo carácter de durabilidade, não devem ser passageiras nem superficiais.
- e) **Interferência no curso da história de uma sociedade.** Decorrente das características anteriores.
- f) **Ação histórica.** Tanto a organização social como a mudança são produtos das atividades dos componentes de uma sociedade, que operam no sentido de originar, acentuar, diminuir ou impedir as modificações de partes ou da totalidade da organização social.

A transformação social e a mudança cultural passam assim pela adequação de políticas que necessitam ser revistas e ajustadas para o benefício de todos.

1.3 Design inclusivo e comunicação para todos

Eliminando as barreiras abrem-se espaços para o acesso da pessoa com deficiência a uma vida social, profissional e pessoal proporcionando qualidade e bem-estar para todos. Assim sendo devem existir espaços capazes de oferecer a convivência entre as pessoas de todos os tipos e condições na realização de seus direitos, necessidades e potencialidades. Neste sentido e de forma a compreender como se podem eliminar barreiras surge a pertinência do Design inclusivo e da Comunicação acessível.

1.3.1 Design inclusivo

O Desenho universal teve origem nos Estados Unidos da América, nos anos 70, com o objetivo de simplificar a vida de cada um com a conceção de produtos, processos, serviços e formas de comunicar utilizáveis por todos e a baixo custo. Ron

Mace, cunhou o termo "*design* universal" para descrever o conceito de projetar todos os produtos e o ambiente construído para ser utilizável na medida do possível por todos (The center for universal design environments and products for all people, 2008). Este conceito, que se desenvolveu na Europa com a designação de "desenho para todos" (*design for all*), rege-se por 7 princípios com base na reflexão de um novo entendimento das necessidades das pessoas (Story, Mueller & Mace, 1998):

- **Uso equitativo:** utilidade para todos promovendo de igual modo e uso para todas as pessoas sem qualquer discriminação.
- **Flexibilidade de uso:** todos podem usar consoante as preferências e habilidades individuais.
- **Uso simples e intuitivo:** todos conseguem usar, fácil de entender.
- **Informação perceptível:** todos entendem como usar, uso de diferentes linguagens e a maximização da legibilidade da informação mais relevante.
- **Tolerância ao erro:** reduzir a possibilidade de erro com a garantia de sinais de erros ou avisos para enganos
- **Baixo esforço físico:** uso confortável com um mínimo de fadiga.
- **Dimensão e espaço para uso e interação:** tamanho e espaço adequados e ao alcance de todos independentemente da altura, postura ou mobilidade.

Considerando que o design de interação surge como um apoio às tarefas do dia-a-dia das pessoas, Preece, Rogers e Sharp (2005) sugerem que este "significa criar experiências que melhorem e estendam a maneira como as pessoas trabalham, se comunicam e interagem" (p. 28). Neste sentido, é importante a criação de interfaces que permitam boas experiências aos diferentes utilizadores, considerando as diferentes formas de comunicação e interação, mas que também vão ao encontro das diferentes necessidades e objetivos dos utilizadores.

Norman (2013) sugere que ao desenhar um *interface*, sejam respeitados alguns princípios básicos, de forma a ultrapassar as dificuldades que possam existir quando se lida com algo novo:

- **Restrições** que limitam as ações possíveis a realizar.
- **Affordances** que se referem à variedade de possibilidades que um determinado objeto permite realizar
- **Agrupamento** que consiste em agrupar botões ou informações de acordo com as funções, separando-os de outros grupos de botões ou informações com funcionalidades diferentes. Desta forma, evitam-se ações por engano.
- **Mapeamento** que se refere à disposição da informação relativamente ao estado natural das coisas (e.g. combinação de layout de interruptores de acordo com o layout das respetivas luzes).
- **Visibilidade** que está relacionada com o excesso ou falta de informação relevante para o acionamento de uma determinada função. Sendo que tudo o que é relevante para executar uma determinada ação, deve estar visível.
- **Feedback** que consiste na resposta que deve existir após a execução de uma determinada ação, para que o utilizador saiba que essa ação teve sucesso.

A correta aplicação dos princípios e combinação de restrições e *affordances* permite determinar a sequência de ações a executar, mesmo em novas situações (Norman, 2013).

Contudo, para criação de um bom design de interação são várias as áreas do saber que se relacionam, desde a informática e design gráfico, mas também a ergonomia, a psicologia, as ciências sociais, entre outras, de forma a se planearem soluções que vão ao encontro dos objetivos e necessidades de todos os utilizadores (Preece, Rogers & Sharp, 2005).

1.3.2 Comunicação para todos

A comunicação é um pilar para a formação e coesão das sociedades e culturas, fomenta a troca de informação, o entendimento e a nossa pertença a grupos e à comunidade. A comunicação liga-nos uns aos outros não é apenas uma troca de informações, mas também a partilha de pensamentos, sentimentos, opiniões e experiências (Gill e Adams, 1998 p42).

Sousa, (2006) salienta que nem toda a comunicação, entendida como troca de mensagens, comporta informação, ou seja, de acordo com o autor pode existir comunicação sem haver troca de informação. Para Sim-Sim (2008) a comunicação tem de ser obrigatoriamente um processo de troca de informação, sendo que este processo requer codificação e decodificação de mensagens com um mínimo de dois participantes.

A linguagem pode ser: verbal quando usa a palavra, escrita ou falada, não-verbal quando utiliza sons, gestos, cores imagens ou mista quando mistura ambas. Autores como Ferreira, Befi-Lopes e Limongi (2005) entendem que a comunicação tem um papel fundamental para a interação genuína, incluindo a cooperação e profundidade das relações interpessoais, por forma a satisfazer as necessidades básicas, a aquisição de novos conhecimentos, a expressão, a compreensão e a troca de informações diárias, sejam em família, no trabalho, na escola ou no lazer.

Comunicação Acessível

As formas de comunicação não-verbal comunicam ideias e emoções, e chegam mesmo, segundo Sousa (2012, p.134) a substituir a comunicação verbal “conferindo uma vivência mais profunda e autêntica à comunicação”. De acordo com Cunha (2016) é importante salientar que as diversas formas de comunicação apresentadas nem sempre são percebidas e compreendidas por seus interlocutores de maneira clara.

Por vezes, quando a fala não constitui o veículo principal para a comunicação, para pessoas com défices cognitivos por exemplo, Sousa, (2012, p154) menciona que “será

necessário introduzir um sistema alternativo ou aumentativo da comunicação”. As tecnologias de apoio são auxílios para o desenvolvimento da interpretação e leitura, educação, conhecimento, acesso à cultura e à comunicação. Assim, as novas tecnologias são um meio de apoio com várias ferramentas de uso alargado (e.g. leitores de ecrã, teclados virtuais e sintetizadores de voz) que permitem a acessibilidade a pessoas com deficiência.

Os sistemas de comunicação alternativa e aumentativa devem preencher não só algumas necessidades básicas da comunicação do indivíduo, mas igualmente permitir a sua inclusão na sociedade como membro de pleno direito e permitir a livre expressão das suas ideias (Sousa, 2012). Existem recursos tais como Braille, sistemas de comunicação aumentativa baseados em pictogramas com Símbolos Pictográficos para a Comunicação (SPC) alto-relevo ou escrita simples que permitem gerar oportunidades, fomentam a acessibilidade e promovem a comunicação em prol das relações interpessoais, em casa, com amigos, familiares, no trabalho e na vida diária (Sousa, 2012). Assim, a comunicação alternativa e aumentativa proporciona uma maior participação dos utilizadores e um crescimento pessoal, tornando possível a realização de tarefas de forma simples e segura, com ferramentas adequadas e ajustadas às necessidades e capacidades de cada um. As tecnologias de apoio permitem uma melhor integração no mercado trabalho e sobretudo um desenvolvimento pessoal e social, fomentando a interação e melhorando a qualidade de vida.

A comunicação acessível passa pela adaptação das informações para que todos possam compreender o seu conteúdo. As adequações relacionam-se com a simplificação do conteúdo e da forma, com o uso de palavras simples, sentenças breves, apoio visual com fotografias ou esquemas o que facilita a compreensão.

Comunicar para todos e informar para todos passa pela promoção da escrita simples que pode incentivar a plena participação na sociedade.

1.3.3 Soluções de acessibilidade

Importa, assim, permitir que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida participem no dia-a-dia e possam fazer pleno uso de produtos, serviços e informação com vista à eliminação de qualquer barreira. O recurso aos produtos de apoio permite a redução das barreiras sociais e ambientais, a autonomia, a literacia e a plena participação de todos na sociedade em igualdade de direitos e oportunidades.

Algumas soluções de acessibilidade, entre outras, são: a disponibilização de informação em multiformato como brochuras, panfletos, vídeos e multimédia, a melhoria de acesso a infraestruturas, a melhoria da legislação e Normas sobre Acessibilidades, aplicação de questionários e inquéritos aos visitantes com necessidades especiais, a disponibilização de rotas e roteiros acessíveis e guias de informação de acesso e a aplicação dos princípios de desenho universal e suas orientações.

Segundo Erkav (1994), comunicar de forma simples passa pela elaboração de frases curtas com uma estrutura simples, sem adjetivos rebuscados ou advérbios. O texto deve estar dividido por linhas com cerca de 45 caracteres. Na redação é preferível a voz ativa, com vírgulas nas pausas naturais da frase, e parágrafos com um máximo de 10 linhas alinhados à esquerda. Deve existir espaçamento entre parágrafos, utilização de uma fonte sem serifa, cujo tamanho não deve ser inferior a 12 pontos, sendo recomendável espaçamento entre linhas de 1,5 cm.

Algumas soluções para pessoas com deficiência motora:

É fundamental organizar espaços acessíveis, contudo, continuam a subsistir diversos tipos de barreiras arquitetónicas que limitam a acessibilidade das pessoas com deficiência motora, tais como: a presença de escadas, buracos, desníveis, carros, obstáculos no passeio, casas de banho e transportes não adequados ou rampas com um desnível elevado.

Algumas soluções para pessoas com deficiência cognitiva

As capacidades cognitivas permitem-nos compreender o ambiente pois este é importante no processo de desenvolvimento. Segundo Katz e Lazcano-Ponce (2008) os indivíduos com idade igual ou superior a 21 anos com deficiência intelectual ligeira são capazes de adquirir competências sociais e integrarem-se no mundo do trabalho. Guimarães (2009) entende que o conceito de deficiência mental é complexo e difícil de delimitar cuja a origem é muito diversificada, sendo a linguagem uma das principais funções que se inclui no desenvolvimento cognitivo. Silva e Coelho (2014) defendem que as dificuldades encontradas por pessoas com limitação cognitiva são relativas ao processamento de informação, à memorização, associações, comunicação escrita ou falada, concentração na realização de atividades, confusão e desorientação, às vezes afeta a habilidade da linguagem. Já no que se refere à dislexia, sendo uma perturbação da aprendizagem específica ligada a alterações neurológicas e neuropsicologias, os sujeitos sentem dificuldades na consciência fonológica, na memorização e no processamento da informação verbal, assim como na leitura e na escrita (inversões de sílabas), dificuldade na compreensão dos textos (Portal da dislexia, 2016).

Assim, importa ter o máximo de cuidado na linguagem utilizada, na combinação das palavras e sons, sendo importante o recurso a imagens e pictogramas para um reforço da compreensão e memorização. Pelo que Sousa (2012) recomenda usar linguagem clara, sentenças curtas e simples, usar redundância e versões de fácil leitura nos textos, assim como a utilização de símbolos e ilustrações para compreensão de processo lógico.

Algumas soluções para pessoas com deficiência visual

As pessoas com deficiência visual apresentam diferentes graus de acuidade visual, sendo necessário prover auxílios e recursos que permitam facilitar a comunicação para que todos se possam incluir socialmente.

No contexto da vida diária as pessoas com deficiência visual recorrem ao uso de bengala, branca ou cão-guia para a locomoção, têm dificuldade no acesso aos meios de locomoção, cruzam com barreiras e obstáculos no espaço urbano que dificultam ou impedem a locomoção na rua e nas vias públicas (exemplos: pavimento irregular, falta de sinais sonoros, buracos, entre outros) e têm dificuldade de acesso à leitura e à informação. Estas barreiras têm impacto sobre as pessoas tornando os ambientes restritivos e os espaços inacessíveis (Sá, 2003).

Para as pessoas com baixa visão existem programas funcionais que permitem aumentar o contraste e o tamanho dos textos por forma a facilitar a interação com o software e o acesso à informação. O sistema Braille é um recurso complementar, assim como as ferramentas de informática. Estimular os sentidos torna-se essencial, ao nível visual, do tato, da audição e do olfato. A orientação e movimentação no espaço tornam-se mais difíceis e por isso os espaços devem ser adaptados para reduzir as dificuldades sentidas pela falta de visão. Neste sentido, torna-se importante a promoção de ações por forma assegurar a participação e a igualdade de oportunidades para todos (Vasconcelos, 2001).

Algumas soluções para pessoas com deficiência auditiva

As principais dificuldades encontradas pelas pessoas surdas ou com deficiência auditiva referem-se com a perceção e localização de sinais sonoros e o acesso à informação oral ou em áudio. De forma a ultrapassar estas barreiras deve-se garantir a redundância da informação (sonora e visual) para garantir de acessibilidade auditiva. A inclusão da Língua Gestual Portuguesa (LGP) em 1997 como língua com uma gramática própria, uma fonética, morfologia e sintaxe específicas fomentou a introdução progressiva no ensino público (Carvalho, 2007). Segundo Amaral e al. (1994), a LGP é considerada uma língua plena que partilha propriedades dos sistemas orais de comunicação línguas e é adquirida naturalmente pelos nativos da língua.

Partindo do princípio que o ambiente em que estamos inseridos tem impacto na nossa funcionalidade, torna-se essencial torná-lo acessível a todos, independentemente do tipo de deficiência ou diferença que a pessoa apresente.

Torna-se importante recorrer a produtos de apoio que funcionem como facilitadores do desempenho, utilizar estratégias adequadas que permitam a inclusão da pessoa com deficiência auditiva, promover o bilinguismo e tornar cada vez mais os espaços educativos, laborais, sociais e culturais acessíveis a estas pessoas.

CAPÍTULO 2 – ACESSIBILIDADE NO TURISMO E NA CULTURA

Na primeira fase deste estudo realizou-se um enquadramento do contexto legal para entender a legislação e as medidas em vigor necessárias à elaboração deste trabalho. Por forma a melhor entender os conceitos em análise, foram selecionados estudos científicos publicados sobre o tema para fazer um balanço do domínio em estudo.

2.1 Turismo acessível

O número de pessoas portadoras de uma qualquer deficiência e o número de deficientes visuais leva a concluir que o mercado do turismo acessível é um mercado emergente e que deve ser abordado nas suas diferentes dimensões: acesso físico, acesso sensorial e acesso comunicacional. Para este fim foi referida a importância do design universal definido como sendo a conceção de produtos destinados a todos os públicos independentemente da sua idade, tamanho e capacidade (*Vasconcelos, 2011 p.46*).

O Turismo acessível tem sido objeto de estudo na última década e com maior atenção desde a Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em 2006 e da Conferência da Organização Mundial do turismo (OMT) sobre Turismo Acessível de San Marino em 2014. Esta tipologia turística permite aos indivíduos com deficiência e às pessoas idosas acederem de forma equitativa a produtos e serviços com foco na acessibilidade em termos de mobilidade, audição, visão e dimensões cognitivas de acesso (Darcy e Dickson, 2009).

A *World Health Survey* (2016) aponta que aproximadamente 785 milhões de pessoas (15,6%) com 15 anos ou mais vivem com alguma forma de deficiência estimando que cerca de 110 milhões de pessoas (2,2%) possuem dificuldades funcionais muito significativas. As pessoas surdas enfrentam problemas para acederem

a serviços de interpretação em Língua Gestual (LG). Segundo a OMS (2011) uma pesquisa realizada em 93 países descobriu que 31 países não possuíam quaisquer destes serviços, enquanto 30 países tinham 20 ou menos intérpretes qualificados em Língua Gestual.

Em novembro de 2014, o Turismo de Portugal e a ENAT- *European Network for Accessible Tourism*, – Rede Europeia de Turismo Acessível, estabeleceram um Protocolo de Colaboração para o desenvolvimento do Turismo Acessível em Portugal com o intuito de se incrementar a acessibilidade no setor durante os próximos anos. Os dados mais recentes da União Europeia revelam uma crescente preocupação com o segmento das pessoas com necessidades especiais, como tal, o Plano de Ação em Turismo Acessível, desenvolvido pelo Turismo de Portugal em 2014, tem como objetivo tornar os destinos inclusivos, aumentando a qualidade tanto a nível das instalações, informações e serviços, por forma a dar resposta às necessidades de todos os visitantes (European Network for Accessible Tourism, 2014).

No estudo económico de Hausemer, Ambrose, Ito e Auzinger (2014), para a Comissão Europeia, foram avaliados 12 países com padrões económicos e demográficos representativos da Europa (Bélgica, Bulgária, França, Irlanda, Itália, Lituânia, Países Baixos, Polónia, Eslovénia, Espanha, Suécia e Reino Unido) onde 50 % dos inquiridos revelaram ter alguma deficiência e terem viajado entre 2012 e 2013, efetuando cerca de 783 milhões de viagens dentro da União Europeia, tanto a nível de viagens domésticas como viagens entre países da União Europeia.

Ambrose, Garcia, Papamichail e Veitch (2017) estimam que em 2020 o número de procura do Turismo Acessível na União Europeia continue a crescer atingindo cerca de 862 milhões de viagens por ano. Os principais resultados do estudo (ibid.) revelam as barreiras mais relevantes para a cadeia de valor do turismo destacam as lacunas relativas à disponibilização de informação sobre serviços acessíveis, como a maior. No que se refere a oportunidades de turismo para pessoas com dificuldades sensoriais e comportamentais, as barreiras são elevadas, assim como a sensibilização e o nível de qualificação das prestações de serviços turísticos são insuficientes para colmatar as

necessidades das pessoas com deficiência. Desta forma, é recomendada a criação de um Certificado Europeu para a formação com reconhecimento na área do turismo Acessível, assim como é necessário promover a compreensão dos benefícios de acessibilidade e desenvolver ações de formação em todos os setores.

O Turismo Acessível, ou seja, inclusivo e sem barreiras deve, assim, propor produtos, serviços e locais acessíveis a todos incluindo aqueles que possam apresentar temporariamente ou permanentemente limitações de mobilidade, de audição, de visão e/ou cognitivas com a garantia de equidade e dignidade.

O papel do Posto de Turismo

Segundo os Censos de 2011, cerca de 40,5 % da população portuguesa na faixa etária entre os 15 e 64 anos tem um problema de saúde prolongado. Ainda relativamente às dificuldades na realização das tarefas diárias, segundo INE (2013) existem dificuldades na realização das atividades diárias (Gráfico 1).

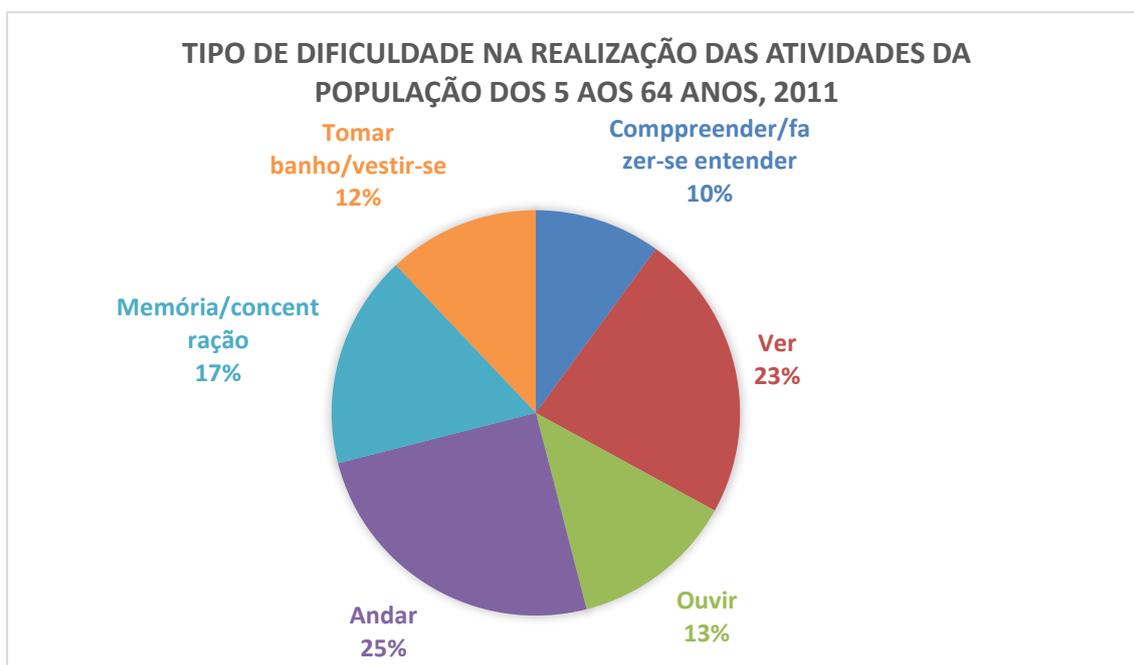


Gráfico 1 – Tipo de dificuldade na realização das atividades da população com dos 5 aos 64 anos, 2011.-Fonte INE (2013)

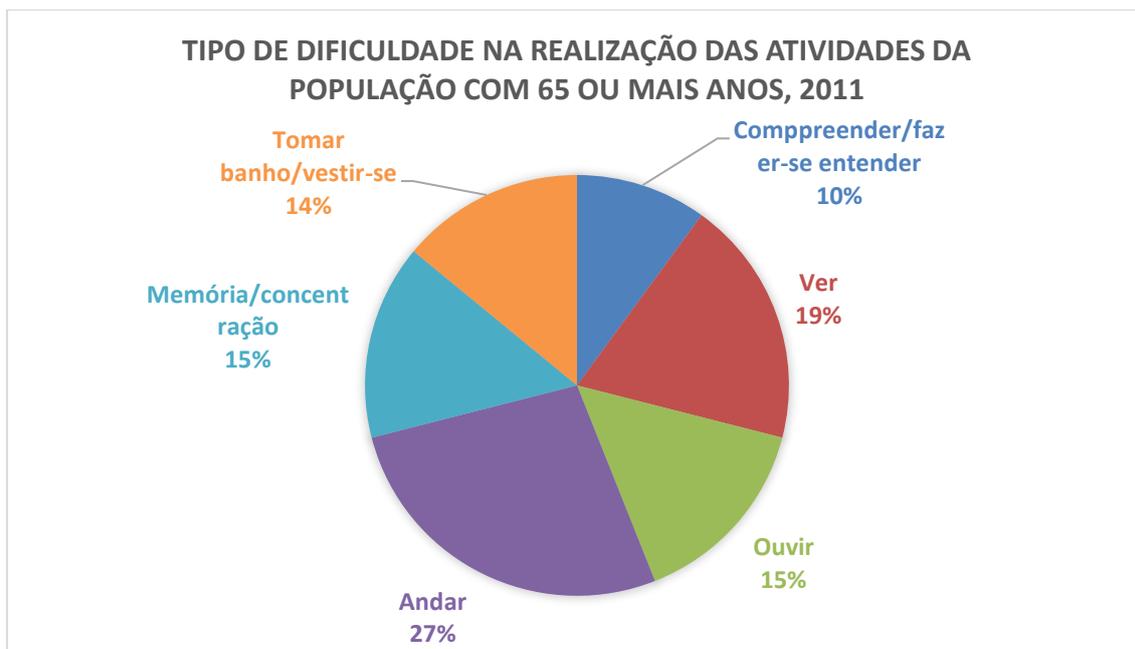


Gráfico 2 Tipo de dificuldade na realização das atividades da população com 65 ou mais anos, 2011. Fonte INE (2013)

Podemos observar que cerca de 17,8% da população com 5 ou mais anos de idade declarou ter muita dificuldade na realização das tarefas diárias e perfaz 50% na população com 65 ou mais anos.

Considerando as percentagens apresentadas nos Censos, assim como também que a Sociedade deve ser aberta a todo o tipo de pessoas (Brinckmann & Wildgen, 2003), a promoção de destinos turísticos tem de ser pensada de forma a conseguir comunicar e transmitir a mensagem da forma mais correta e acessível possível.

O Posto de Turismo enquanto um “serviço de informação turística prestado em locais próprios, por entidades locais, regionais ou nacionais, a viajantes nacionais e estrangeiros, o qual inclui a receção, acolhimento e orientação a nível local, regional e nacional”¹ deve criar uma relação de confiança com os visitantes. As informações

¹ Informação disponível no website do Instituto Nacional de Estatística a partir do URL <http://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/312?voltar=1> (data de acesso 19 de novembro de 2016).

transmitidas devem ser reais, claras e simples, e acima de tudo, devem despertar o interesse do turista para visitar estes destinos (Amorim, Smith & Soares, 2013).

Neste contexto o Posto de turismo enquadra-se na promoção do bem-estar geral na medida deve permitir um pleno uso dos edifícios e da informação e comunicação disponibilizada.

Potenciais Visitantes

Qualquer pessoa pode aceder livremente ao Posto de Turismo com o intuito de obter informações relativas à oferta turística de uma dada região, contudo, existe uma franja da população que nem sempre é considerada.

No que se refere a **Visitantes Internacionais**, normalmente os Postos de Turismo já se encontram preparados com recursos que permitem viabilizar e facilitar a comunicação e a mobilidade ao longo da sua estadia, sendo importante, também, a linguagem corporal do técnico, as expressões verbais, o contacto visual e um controlo de expressões afetivas que possam ser mal interpretadas.

Quando se referem terminologias relacionadas com a Inclusão, normalmente existe uma associação imediata com mobilidade reduzida e pessoas com deficiência, contudo a **População Sénior** é, muitas vezes, afetada pela falta de acessibilidade. A previsão aponta que o número de pessoas com mais de 60 anos, ao nível mundial, possa atingir os dois mil milhões até 2050 chegando a 22% da população². Segundo a PORTATA (2016), base de dados sobre Portugal com estatísticas oficiais e certificadas sobre o país e a Europa, a taxa de analfabetismo tem descido consideravelmente em Portugal embora esta revele que cerca de 10,3% dos Portugueses continuam sem saber ler ou escrever. Embora as taxas de alfabetização a nível mundial tenham

² Informação disponível no website da World Health Organization a partir do URL <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs404/en/> (data de acesso 15 de novembro de 2016)

melhorado, continuam hoje mais de 800 milhões de pessoas que não sabem ler nem escrever.

A **População com deficiência** nem sempre é considerada nas questões de turismo. O artigo 1 da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência define que a pessoa com deficiência como toda pessoa com perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho das atividades. Segundo a OMS (2011) o relatório Mundial sobre a Deficiência estimava que mais de mil milhões de pessoas tivessem algum tipo de deficiência, ou seja cerca de 15% da população vivem com uma deficiência.

Todo o indivíduo tem o direito a ambientes que promovam a independência e autonomia com qualidade de vida. O mercado do Turismo Acessível é para todos, pessoas com deficiência, idosos, obesos, famílias com crianças pequenas, grávidas, pessoas com mobilidade temporariamente reduzida. Este mercado está em constante crescimento e assume uma importância cada vez maior no desenvolvimento económico uma vez que é abrangido pelo turismo doméstico e por vários mercados emissores a nível mundial.

2.2 Boas práticas de acessibilidade

Jardim (2004) realizou um estudo de diagnóstico na cidade do Funchal, através de um levantamento fotográfico incluindo a caracterização das condições atuais de acessibilidade e a identificação das principais barreiras físicas adjacentes aos edifícios em análise, com base na atual legislação em vigor (o decreto-lei nº 163/2006, de 8 de agosto). Bartholomei e Paura (2009) optaram pelo estudo de caso no Município de Presidente Prudente no Brasil com visitas, recolha de informação no local e a aplicação de um inquérito para entender a acessibilidade dos edifícios. No seu estudo, Lay (2014) explora as relações existentes entre diferentes tipos arquitetónicos e os seus efeitos positivos ou negativos, recorrendo ao levantamento físico, à observação de manifestações comportamentais e a entrevistas e questionários por forma a melhor compreender as perceções dos inquiridos em matéria de acessibilidade. Já, Martins

(2015) desenvolveu um trabalho de investigação com o intuito de conhecer a inclusão dos públicos com deficiência nos museus de arte em três estudos de caso, com grupos de pessoas com deficiência durante visitas às exposições para entender o papel do Museu enquanto canal de comunicação e a importância comunicativa entre o objeto cultural e o público. Mais recentemente, Lima (2016) procurou entender se as Pessoas Surdas frequentam Museus e os motivos que as levam a visitar, ou não, esses locais. Num contexto em que existe uma preocupação com a inclusão, a autora procurou perceber as medidas a tomar para que a acessibilidade, inclusão e igualdade de oportunidades possam ser efetivas e disponibilizou questionários divulgados por email ao público-alvo. Cunha (2016) estudou a melhoria da comunicação nos Museus, recorrendo ao uso de pictogramas. O estudo procurou entender como a comunicação aumentativa consegue proporcionar soluções para as barreiras comunicativas em sujeitos com deficiências associadas recorrendo a entrevista e a observação direta. Segundo Jardim (2004) foram desenvolvidos vários estudos sobre o tema da acessibilidade, em particular, a partir da segunda metade do século XX, começando a incluir, além das pessoas com deficiência permanente (psíquica, sensorial ou física), grávidas, idosos, crianças e ainda pessoas com alterações de mobilidade. Para Bartholomei e Paura (2009) a acessibilidade tem sido uma preocupação constante nas últimas décadas. O reconhecimento de direitos das pessoas com mobilidade reduzida e a aprovação de leis que obrigam edificações públicas e privadas a se adequarem às reais necessidades dessa parcela da população são conquistas que promovem a inclusão social e, principalmente, a acessibilidade a todos os níveis. As autoras salientam que a inclusão social de pessoas com deficiência deve de ir mais além do que a simples realização prática de leis impostas, deve passar pela promoção do espaço físico de forma atender às necessidades de todos, tendo a preocupação com aqueles que necessitam de um espaço adaptado às suas necessidades não só ao nível arquitetónico mas também ao nível comunicacional. Jardim (2004), ao analisar o caso do centro histórico do Funchal, reforça a importância de satisfazer as necessidades de todos os cidadãos e tornar mais fácil e confortável a sua vivência na cidade. Desta forma, a cidade não deve ter quaisquer limites de acessibilidade e mobilidade. A Associação Portuguesa de Deficientes, APD (2003) aponta que todo desenvolvimento

sustentável, ao nível social ou económico, passa por uma intervenção das condições de acessibilidade e de mobilidade assegurando melhor qualidade de vida para todos tornando as vilas e cidades mais competitivas, tanto no contexto regional, nacional como internacional. Reforça, também, que a sociedade não corresponde do ponto de vista físico, informativo e comunicacional às reais necessidades da população que são diversas, desde pessoas que não sabem ler, a pessoas com dificuldades de orientação espacial ou com mobilidade reduzida. Uma sociedade para todos e com todos é o objetivo a alcançar, com o contributo de todas as entidades públicas e privadas começando pelo Estado. A acessibilidade é referida como condição para a participação cívica de todos os cidadãos e a oportunidade de realização dos seus direitos mais elementares. Jardim (2004), a par desta evolução em torno do tema da acessibilidade, verificou um progressivo alargamento dos estudos ao espaço público que se estendeu não só à resolução da acessibilidade e mobilidade a nível físico, como também ao nível da informação e comunicação. O tema da acessibilidade tem ganho um maior protagonismo a nível mundial, salientando-se um conjunto de cidades europeias que são já consideradas acessíveis pela Comissão Europeia.

Segundo Ferreira, Befi-Lopes e Limongi (2004) a comunicação assume um papel fundamental para a interação entre as pessoas assim como para a aquisição de novos conhecimentos, e troca de informações em diversos contextos da vida diária (familiar, trabalho, escola e lazer) envolvendo comportamentos sensoriais, motores, cognitivos e linguísticos. Bartholomei e Paura (2009) ressaltam a importância do *design universal* com vista a possibilitar a todos os cidadãos o uso das mesmas soluções, quer se trate de edifícios ou de comunicação. As autoras confirmam uma preocupação crescente acerca do assunto e um maior número de discussões a respeito da inclusão de pessoas com deficiência física. Jardim (2004) reforça que o *design universal* permite uma utilização equitativa, simples e intuitiva. O conceito de *design universal*, segundo a autora, define a necessidade de desenho de soluções para todos, entendidas e utilizadas por qualquer pessoa, de qualquer idade ou característica física, tendo ou não alterações da sua funcionalidade permanente ou temporária.

Para Bartholomei e Paura (2009) a finalidade dos estudos realizados é viabilizar a garantia da acessibilidade aplicada às edificações de uso coletivo nos municípios em análise. Os trabalhos desenvolvidos pretendem contribuir para a promoção do espaço físico que deve atender às necessidades de todos, tendo a preocupação com aqueles que necessitam de um espaço adaptado às suas necessidades, sendo elas não somente físicas. Jardim (2004) apresenta possíveis soluções para contornar as dificuldades identificadas sob a forma descritiva. O estudo desenvolvido constituiu um complemento às ações desenvolvidas pelo município, até à data, em prol da melhoria das condições de acessibilidade. Nos edifícios analisados pela autora registaram-se alguns tipos de barreira arquitetônica, urbanística ou móvel, que de algum modo condicionam a acessibilidade. Jardim (2004) concluiu que a maioria das intervenções propostas para contornar as barreiras identificadas correspondem a respostas concretas e exequíveis, sendo possível, por vezes, com pequenas intervenções e pouco dispendiosas, proporcionar a todas as pessoas condições de autonomia, conforto e segurança. O resultado do estudo de Bartholomei e Paura (2009) mostrou que continuam a ser necessárias adaptações nos locais analisados, a fim de possibilitar a inclusão de todos indivíduos. As autoras acrescentam que esta atitude pode precipitar mais insatisfação do que promover a satisfação, importa, assim, aumentar e continuar a debater e a promover o tema da acessibilidade nas nossas cidades e vilas. Martins (2015) refere a importância de entender a função e a responsabilidade da instituição, sem se resumir apenas à transmissão de conteúdos e que o museu além da função social, artística e cultural também tem a função de transmitir e criar novos saberes e entre outras funções proporcionar a inclusão social.

Para Lima (2016) o acesso à informação é um direito básico e primordial de todos os cidadãos. Através da informação, estes têm possibilidade de exigir outros direitos elementares como o direito à saúde, à educação, à democracia e à comunicação. Assim, segundo a autora, o acesso à informação passa pela transformação dos locais que deveriam disponibilizar informação em formato acessível para pessoas surdas, sobretudo nos locais destinados a fornecerem conhecimento por forma a possibilitar uma plena autonomia. Lima acentua a ideia de que a

disponibilização de recursos acessíveis deve ser preocupação das instituições que devem assumir um papel de responsabilidade no que concerne à exigência de cumprimento da legislação em vigor, respeitando a diversidade, os valores e identidade de cada cultura. Já Cunha (2016) refere que para reduzir as barreiras que possam afetar a eficácia e eficiência do processo comunicativo é importante procurar caminhos alternativos e que se tornou óbvia a necessidade da criação de instrumentos que possam contribuir para minimizar o impacto da ausência de linguagem oral e, também, da gestual. Segundo Martins (2015) um canal possível é a internet facilitando o acesso à informação e à comunicação para todos.

2.3 Boas práticas, outras cidades e vilas.

Várias Câmaras Municipais publicaram um Plano de Ação de Promoção da Acessibilidade completo onde se verifica a preocupação nas ações de sensibilização e comunicação nos espaços públicos edificados não abordados pelos autores anteriores em análise. A Câmara Municipal de Montemor o Velho (2013), a Câmara Municipal de Santarém (2013) e a Câmara Municipal de Pombal (2014) realizaram levantamentos diagnósticos minuciosos nos respetivos municípios com o intuito de servir de base comparativa para futuras melhorias e reajustes. A elaboração dos planos Municipais de Acessibilidade permite a realização de ações em matéria de comunicação, sensibilização e formação tendo como objetivo a melhoria das cidades ou vilas passando pela promoção de uma vila acessível como um território mais competitivo. Em cada plano de Promoção da Acessibilidade foram analisadas cinco áreas fundamentais em matéria de Acessibilidade para todos: Espaço Público, Edificado, Transportes, Comunicação e Design e Infoacessibilidade. Assim, foram diagnosticadas as condições de acessibilidade promovendo uma visão integrada da acessibilidade nos locais e contribuindo para a acessibilidade física nos espaços públicos aumentando o conhecimento da população sobre as questões da acessibilidade. A participação pública e a identificação das reais necessidades conduzem à criação de medidas prioritárias a tomar e permitem criar soluções para a melhoria da implementação da acessibilidade nas vilas. Importa salientar que, embora os planos de Promoção de

Acessibilidade possam induzir uma melhoria significativa nas áreas em análise, podem surgir novas barreiras a identificar e solucionar.

Importa para este estudo referir que a Batalha é um concelho cada vez mais preocupado com questões de acessibilidade e inclusão onde se destaca atualmente: o EcoParque Sensorial da Pia do Urso, localizado em São Mamede, que apela aos sentidos através de um percurso pedagógico e sensorial com inúmeras experiências tácteis e o Museu da Comunidade Concelhia da Batalha (MCCB) (2016), criado como museu inclusivo, onde houve uma grande preocupação em contornar barreiras por forma a proporcionar conforto e a autonomia a TODOS os visitantes. O MCCB disponibiliza vários materiais de comunicação, um vídeo guia em língua gestual portuguesa, réplicas de maquetes e relevos, com design inclusivo, usam linguagem simples e disponibilizam documentos digitais. A estratégia de acessibilidade passa, assim, pela disponibilização de textos ou legendas de conteúdos e instruções vocais e avisos sonoros entre outros.

O Turismo de Portugal (2016) salienta boas práticas de acessibilidade tais como:

- O Museu Nacional do Azulejo, primeiro museu nacional a implementar um projeto por forma a tornar as visitas e o equipamento acessíveis para às pessoas com necessidades especiais, tanto ao nível da locomoção como ao nível visual e táctil. O Museu desenvolveu um projeto nomeado **Tesouros ao Alcance de Todos**, com peças expostas mais acessíveis a todos. Foram desenvolvidos sistemas de audioguias com audiodescrição para cegos ou pessoas com baixa visão e disponibilizados guias interativos em Língua Gestual Portuguesa e instalados elevadores, rampas e casa de banho adaptadas a todo público. Existem algumas réplicas em relevo e tabelas em Braille assim como textos em negrito e texto ampliado.
- A Parques de Sintra com o projeto “**Parques de Sintra acolhem Melhor**” pretende melhorar as condições de acessibilidade aos Parques e Palácios (Abegoaria e Quinta da Pena Castelo dos Mouros, o Jardim da Condessa d'Edla, o Convento dos Capuchos Escola Portuguesa de Arte Equestre, o Palácio e Parque de

Monserate, o Palácio Nacional de Sintra, o Palácio Nacional e Jardins de Queluz, o Palácio Nacional e Parque da Pena Quininha de Monserate) sob gestão da empresa e constituí-los como exemplo de boas práticas do turismo acessível e da igualdade de acesso ao Património natural e construído. Este projeto visa a melhorar os acessos para a maioria dos visitantes, nomeadamente para acesso a cadeiras de rodas com novos equipamentos e adaptações físicas dos espaços e melhorias nas plataformas elevatórias e nos métodos de comunicação como plantas táteis para melhorar a autonomia por parte de cegos, restauro de pavimento, instalação de corrimões e instalações sanitárias, elevadores e os colaboradores tiveram aulas de Língua Gestual Portuguesa e são desenvolvidas visitas sensoriais através da utilização de todos os sentidos, eliminando as barreiras abrem-se espaços para o acesso do deficiente a uma vida social, profissional e pessoal proporcionando qualidade e bem-estar com a respetiva comunicação entendida por todos.

2.4 Considerações

A acessibilidade deve ser entendida como medida destinada a acolher todos os cidadãos. Os resultados dos estudos em análise evidenciam uma preocupação contínua em matéria de acessibilidade. Continuam, contudo, a subsistir barreiras à mobilidade e ao acesso à informação e comunicação o que interessa aferir validando e reproduzindo os métodos utilizados para efeitos comparativos. O meio físico edificado deve permitir a todos os indivíduos uma independência com base na diversidade das necessidades da população. Uma sociedade inclusiva baseada na não discriminação deve promover a participação de todos e garantir o acesso às mesmas oportunidades, aos espaços, às comunicações tendo em conta a diversidade dimensional, percetiva, motora e cognitiva.

CAPITULO 3 - Metodologia

Segundo Fortin (2009), na fase da metodologia o investigador define os métodos a utilizar para obter as respostas às questões de investigação. Neste sentido, esta fase implica a definição do tipo de estudo e o meio em que este se vai desenrolar, assim como os instrumentos utilizados para a recolha de dados e respetivas técnicas de análise de dados.

Dado que a escolha do tipo de investigação deve ser feita consoante a natureza da realidade a analisar, o presente estudo insere-se numa investigação de carácter qualitativo centrado em demonstrar as descrições e explicações dadas sobre o fenómeno em estudo Fortin (2009). No presente estudo, pretende-se compreender quais os níveis de acessibilidade, tanto ao nível físico como ao nível comunicacional, do Posto de Turismo da Batalha de modo a permitir uma melhor adequação do espaço e dos modelos comunicativos dispensados ao público.

Desta forma, o objetivo geral desta investigação assenta na análise da acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha por forma a garantir o pleno uso pelos seus visitantes, tendo como objetivos principais: identificar as barreiras de acessibilidade física e comunicacional do Posto de Turismo da Batalha, compreender quais as medidas de acessibilidade tomadas no Posto de Turismo e se as mesmas permitem o pleno uso do Posto de Turismo por todos os visitantes e identificar soluções que possam melhorar a acessibilidade do mesmo.

Tendo em conta estes objetivos, pretende-se apresentar as escolhas do investigador quanto ao processo definido ao longo do estudo, começando pela definição do objeto e sujeito do estudo, do tipo de estudo, a seleção das técnicas e dos instrumentos de recolha de dados e respetivas técnicas de análise.

3.1 Tipo de estudo

Este trabalho caracteriza-se como um estudo de caso exploratório-descritivo, uma vez que visa explorar e descrever conceitos e experiências (Fortin, 2009) no presente caso são relativas a questões de acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha. A

opção por este tipo de estudo foi motivada pelo facto de existir pouca literatura sobre a temática da acessibilidade dos Postos de Turismo. Desta forma, procura-se descrever o fenómeno em estudo e obter mais informações sobre a situação atual concretamente na Batalha.

O tipo de estudo que mais se adequa é o Estudo de Caso, na medida em que consiste numa investigação aprofundada de um caso particular, permitindo explorar um fenómeno contemporâneo numa combinação de tipologia exploratória e descritiva (Fortin, 2009, Yin, 2003). Ou seja, o Estudo de Caso possibilita a exploração dos dados recolhidos que, por sua vez, permitem esclarecer uma realidade pouco conhecida, descrevendo o fenómeno de forma densa e detalhada (Yin, 2003).

3.2 Objeto e sujeito do estudo

Para responder à questão e objetivos de investigação é essencial conhecer o contexto, neste sentido, o presente estudo tem como objeto de estudo o Posto de Turismo da Batalha e como sujeito de estudo a técnica do posto e quatro pessoas com diferentes tipologias de deficiência.

Posto de turismo da Batalha

O edifício que abriga o Posto de Turismo da Batalha foi requalificado em 2016, sendo a titularidade do Posto de Turismo da Batalha iniciada nesse mesmo ano com a cedência dos recursos humanos por parte do Turismo do Centro e assegura informações sobre a oferta cultural e turística do Concelho. Nas instalações trabalha a técnica responsável por assegurar esse serviço.

Técnica do Posto de Turismo da Batalha

- A Técnica do Posto de Turismo da Batalha, de 40 anos, tem uma experiência de cerca 16 anos no posto que ocupa hoje e licenciou-se em Turismo, Lazer e Património pela Universidade Católica de Lisboa em 2006.

Tojal (2007) salienta como um fator de grande importância a opinião e sugestão do público com necessidades especiais, para que possam ser feitas adaptações mais ajustadas às suas necessidades. Desta forma, considerou-se essencial a participação de pessoas que tivessem deficiência nos quatros domínios (Motor, Cognitivo, Auditivo e visual).

Quatro potenciais visitantes com deficiência

- Uma pessoa com deficiência visual, de 25 anos, cego de nascença, do sexo masculino, com o terceiro ciclo do ensino básico concluído e atualmente desempregado, residente em Leiria.
- Uma pessoa com deficiência motora, de 42 anos, paralisada dos membros inferiores após um derrame cerebral há cerca de 5 anos, desempregada e residente em Leiria.
- Uma pessoa com deficiência auditiva, de 28 anos, ficou surdo após uma meningite aos 16 anos, licenciado em informática e trabalha no Canadá em Toronto onde reside.
- Uma pessoa com deficiência intelectual, com frequência do ensino básico não concluído, de 58 anos, com dislexia que se agravou após uma depressão pós-parto há 40 anos.

3.3 Técnicas e Instrumentos de recolha de dados

De forma a se proceder a uma recolha de dados que permitam responder aos objetivos do estudo foram utilizadas a técnica de observação e de inquérito, as quais são explicadas de seguida.

Observação - é uma técnica que tem como objetivo perceber, visualizar e não interpretar, ou seja, dispensando comentários num determinado momento. Desta forma, a observação permite diagnosticar aspetos e ou dimensões a trabalhar ou melhorar, assim como avaliar os elementos em análise com registos escritos das

ocorrências de acontecimentos, o que permite descobrir novos aspetos de um problema (Reis, 2011).

Por forma a observar e elaborar um diagnóstico sobre a acessibilidade no Posto de Turismo da Batalha, ao nível dos aspetos físicos, cognitivos e atitudinais, foi utilizada uma **grelha de observação** baseada na ficha diagnóstica de Tojal (2007) e reformulada após uma visita prévia ao Posto de Turismo da Batalha, onde foram identificados dados relevantes a serem recolhidos, ao nível físico, sensorial e atitudinal. Para a reformulação da grelha, foram, também, tidos em consideração os quadros de sistematização do DL 163/2006 de agosto (p 195-212) por forma a identificar a acessibilidade do edifício quanto aos percursos, acessos, circulação, rampas, patamares, revestimento de piso, portas, escadas, mobiliários, campo visual, iluminação, alarmes, elevadores e plataformas elevatórias e instalações sanitárias. Desta forma, a conceção da grelha de observação ([Anexo 1](#)) resultou num documento ajustado à realidade do local.

Inquérito – trata-se de uma técnica que se caracteriza por perguntar a um grupo de pessoas a sua opinião relativamente a um determinado tema, com vista a conhecer tendências ou a compreender melhor determinados fenómenos (Freimut, Punter, Biffi & Ciolkowski, 2002, Fortin, 2009).

No presente estudo foi utilizada a **entrevista**, como instrumento, uma vez que permite o aprofundamento da informação dada pelo entrevistado. Para além da informação objetiva, a entrevista permite, ainda, conhecer melhor alguns traços psicológicos e sociais que possam vir a complementar os resultados (Fortin, 2009). No presente caso optou-se por uma entrevista semiestruturada com um guião previamente preparado, que serve de eixo orientador, contudo pretende-se um instrumento flexível que permita a adequação das questões em função dos dados fornecidos, conferindo, assim, liberdade ao entrevistador para proceder a alterações convenientes no decorrer da entrevista.

Entrevista à técnica do Posto de Turismo da Batalha

O guião da entrevista para a técnica do Posto de Turismo ([Anexo 2](#)) foi elaborado com o intuito de se compreenderem quais as medidas de acessibilidade tomadas no Posto de Turismo da Batalha por forma a analisar em que medida permitem o seu pleno uso por parte de visitantes com deficiência. Neste sentido, importou essencialmente inquirir sobre: a experiência da técnica no atendimento a pessoas com deficiência, eventuais dificuldades sentidas no atendimento a estas pessoas, barreiras identificadas e sugestões de melhoria da acessibilidade.

Entrevista a potenciais visitantes com deficiência

O guião de entrevista aos potenciais visitantes com deficiência ([Anexo 3](#)) teve como principal objetivo identificar barreiras físicas e comunicacionais, que possam existir no Posto de Turismo da Batalha, com o intuito de se procurarem soluções que permitam contorná-las. Desta forma, importou inquirir relativamente a: condições de acesso físico do edifício (exterior e interior), eventuais dificuldades que possam ter existido na concretização do objetivo da visita ao posto de turismo (comunicação com a técnica, acesso a materiais e compreensão dos mesmos) e sugestões de melhoria da acessibilidade.

3.4 Técnicas de análise dos dados

Outro desafio para o investigador consiste no tratamento dos dados recolhidos para o seu estudo. Considerando o carácter qualitativo do estudo, que permite compreender com mais profundidade a realidade a explorar, foi efetuada uma análise de conteúdos, que segundo Bardin (2015), consiste num conjunto de técnicas de análise das comunicações, utilizando um método sistemático que permite descrever o conteúdo das mensagens.

Os dados referentes à observação foram recolhidos numa grelha devidamente organizada, o que permitiu identificar os pontos-chave relativos ao acesso do edifício,

nomeadamente as entradas e saídas, a circulação no Interior do edifício, os móveis e equipamentos, as instalações, a informação disponibilizada e o material exposto.

No que se refere à análise das entrevistas, foram definidas *a priori* categorias e subcategorias de análise, consoante os objetivos dos instrumentos, tendo surgido *a posteriori* algumas novas subcategorias.

Em cada entrevista procedeu-se à leitura e extração dos elementos principais. Procurou-se identificar as ideias chave e as opiniões dos entrevistados e categorizar as ideias resultantes agrupando-as para facilitar a síntese e a interpretação de ambas as entrevistas.

Na entrevista à Técnica foram definidas cinco categorias de análise:

1. **Formação em acessibilidade:** informações sobre a formação em acessibilidade e a importância e relevância da formação para o exercício de funções no Posto de Turismo.
2. **Acesso Físico:** Temáticas relacionadas com o acesso físico por forma a permitir o pleno uso por todos os visitantes, pontos relevantes tais como a autonomia das pessoas com deficiência, barreiras e dificuldades sentidas.
3. **Acesso à informação:** considerações relativas a barreiras ao nível de materiais informativos adaptados e ao nível dos equipamentos que facilitem a visita aos locais.
4. **Acessibilidade da comunicação:** alternativas de comunicação com pessoas com deficiência.
5. **Sugestões de melhoria:** ideias sugeridas por forma a melhorar o acesso à informação.

Nas quatro entrevistas aos possíveis visitantes com deficiência foram definidas as seguintes categorias:

1. **Acesso Físico:** identificação das barreiras físicas encontradas assim como as mais-valias salientadas pelos possíveis visitantes.
2. **Acesso à informação:** questões sobre barreiras e mais-valias ao nível da informação.
3. **Acessibilidade da comunicação:** questões relativas ao processo comunicativo entre a pessoa com eficiência e a técnica.
4. **Sugestões de melhoria:** sugestões sobre as possíveis melhorias de acessibilidade ao nível da comunicação, da informação e das infraestruturas do edifício.

3.5 Procedimentos e questões éticas

Segundo Sousa (2012) analisar e interpretar dados por várias vezes permite ao investigador a descoberta de novas questões. Neste sentido, o presente estudo passou pelo processo de observação por várias vezes para identificar alguns detalhes que poderiam passar despercebidos no primeiro contacto. Numa fase inicial foi feito um pedido de autorização à Câmara Municipal da Batalha para elaboração do estudo ([Anexo 4](#)). Após a autorização do município e uma vez que se pretende uma visão específica do Posto de Turismo da Batalha, procedeu-se a uma visita ao local nos dias nos dias 7 de abril, 12 de maio e 10 de junho, por forma a identificar e registar os níveis de acessibilidade na grelha de observação ([Anexo 5](#)). Procedeu-se ainda à recolha dos documentos expostos aos visitantes por forma a analisar a informação disponibilizada.

A análise dos resultados obtidos na grelha permitiu a criação de guião de entrevista à técnica do Posto de Turismo da Batalha. Para realização da entrevista à técnica, foi criada uma carta de explicação do estudo ([Anexo 6](#)) e um termo de consentimento informado ([Anexo 7](#)) que posteriormente foi recolhido devidamente preenchido e assinado.

Esta entrevista com a Técnica (E1T) foi realizada a 16 de julho, tendo sido posteriormente transcrita ([Anexo 8](#)) e analisada ([Anexo 9](#)), de forma a permitir a criação do guião de entrevista a aplicar a potenciais visitantes com deficiência.

Com vista a se conhecer a perspetiva de potenciais visitantes com deficiência, relativamente às questões de acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha, foram selecionadas quatro pessoas com deficiência nos diferentes domínios (visual, motor, auditivo e cognitivo) as quais receberam a carta de explicação do estudo e procederam à assinatura do termo de consentimento informado.

De forma a se proceder à fase seguinte do estudo, foi criado um cenário, em que cada participante deveria visitar o Posto de Turismo da Batalha, solicitar um mapa da vila, informação dos pontos relevantes para visitar, assim como recolher todos os documentos expostos sobre a vila e outros pontos de interesses nas proximidades.

Para que não existisse qualquer influência ao nível do atendimento, a Técnica do Posto de Turismo não teve qualquer conhecimento da visita propositada destas quatro pessoas que se deu em dias diferentes para evitar ligações com o estudo.

Após cada visita foi agendada uma entrevista individual com cada um dos participantes, tendo sido solicitada a sua gravação em áudio, a qual foi autorizada.

- A entrevista com o participante com deficiência auditiva (E4A) foi realizada no dia 28 de julho por Skype por motivo de deslocação ao estrangeiro, sendo possível consultar a transcrição no [anexo 10](#).
- A entrevista com o participante com deficiência motora (E2M) foi realizada no 30 de julho, sendo possível consultar a transcrição no [anexo 11](#).
- A entrevista com o participante com deficiência cognitiva (E5C) foi realizada no 31 de julho, sendo possível consultar a transcrição no [anexo 12](#).
- A entrevista com o participante com deficiência visual (E3V) foi realizada no 06 de agosto, sendo possível consultar a transcrição no [anexo 13](#).

De forma a explorar os dados foi feita uma análise de conteúdo ([Anexo 14](#)) que permitiu analisar as diferentes perspetivas de potenciais visitantes com deficiência ao Posto de Turismo da Batalha. Os resultados das várias fases foram cruzados e confrontados entre si mesmos e com a literatura científica, de forma a permitir uma visão holística dos níveis de acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha, podendo ser consultados com mais detalhe no capítulo de análise e discussão de resultados.

CAPÍTULO 4- Apresentação e discussão de resultados |

Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha

Tojal, (2007) refere que os espaços sociais são, de forma geral, concebidos de forma padronizada sem considerar as diferenças físicas e intelectuais que possam existir na diversidade de públicos. Podem existir diferentes necessidades de acordo com a idade, com os níveis cognitivos, com a altura que uma pessoa pode alcançar, com o grau de mobilidade, entre outras. Como tal, se estas necessidades não forem tidas em conta nos diversos espaços, podem comprometer não só a circulação num dado local, mas também a comunicação e o acesso à informação.

Apesar da legislação e das diretrizes para tornarem os locais mais acessíveis, nem sempre é possível adequar de forma correta um espaço, sendo por vezes difícil contornar alguns obstáculos. No contexto desta investigação torna-se importante a opinião de todos os participantes no estudo (técnica e potenciais visitantes com deficiência) acerca da acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha para aferimos se a posição defendida por estes está em consonância com as observações recolhidas na grelha de observação e se vão ao encontro da legislação e diretrizes relativas a questões de acessibilidade.

Segundo a técnica do Posto de Turismo, nos últimos dois anos “mais de 200 turistas com deficiência”(E1T) visitaram o espaço, sendo as pessoas com deficiência motora as que mais procuraram o Posto. Alguns turistas com deficiência ao nível motor e ao nível auditivo visitaram o espaço de forma autónoma, contudo, “muito poucas [pessoas] com deficiência cognitiva” (E1T) o fizeram, e no que se refere a pessoas com deficiência visual, estas apenas recorreram ao posto de Turismo acompanhadas.

No que se refere às principais barreiras à acessibilidade, apontadas pela técnica, destacam-se as infraestruturas, por falta de equipamentos acessíveis a todos, a limitação de materiais informativos adaptados e a falta de equipamentos que facilitem a visita dos locais que permita a obtenção de informação a todo o público.

4.1 Acessibilidade física no exterior do edifício

Portas de Entrada: A grelha de observação permitiu verificar que a entrada principal do Posto de Turismo da Batalha tem abertura automática. Contudo, existe uma porta lateral, com rampa para cadeiras de rodas, a qual não tem campainha, abertura automática, ou qualquer braço articulado com guia de retenção, podendo comprometer a entrada autónoma por parte de pessoas com cadeira de rodas, carrinhos de bebé, ou similares. Como dificuldade acrescida, a abertura desta porta é feita para fora, obrigando ao recuo da cadeira de rodas e à necessidade de se aguardar que alguém venha abrir a porta. No que se refere aos puxadores de portas, estes são de tipo alavanca e com distância do chão entre 90 cm e 110 cm como recomenda a norma.

Quanto ao acesso ao edifício, por parte dos potenciais visitantes com deficiência, três dos quatro entrevistados consideraram que não é de fácil acesso. Enquanto a pessoa com deficiência ao nível motor teve dificuldade a entrar no edifício, pois para além da porta para cadeiras de rodas não ter abertura automática, considerou a entrada “pequena e justa” (E2M), tendo sugerido “Fazer uma entrada para a cadeira de rodas na entrada principal que é mais larga” (E2M). A pessoa com deficiência visual necessitou de ajuda para aceder ao local e a pessoa com dificuldade ao nível cognitivo, ao tentar entrar pela porta lateral verificou que se encontrava fechada, pelo que teve que aceder pela porta principal. Apenas a pessoa com deficiência auditiva não teve dificuldade de acesso ao local, considerando-o “bem identificado” (E4A).

De acordo com o DL 163/2006 de 8 de agosto, no caso de edifícios sujeitos a obras de renovação o percurso acessível pode não coincidir com o dos restantes visitantes, sendo necessário, nestes casos, realizar-se através de um local alternativo à entrada principal.

As portas devem possuir zonas de manobra desobstruídas, assim como os puxadores devem oferecer uma resistência mínima, podendo ter dispositivos de fecho automático que permitam o controlo da velocidade de fecho. É importante que o

visitante em cadeira de rodas consiga não só abrir portas, como também fechá-las de forma autônoma.

Largura das rampas: A observação do local permitiu identificar que a largura das rampas está conforme o prescrito na norma, tendo-se verificado que o piso da rampa é revestido com material antiderrapante. As rampas respeitam a norma, não têm uma inclinação superior a 6% e permitem apenas um corrimão de um dos lados. No entanto, verificou-se o início e o final das rampas não estão sinalizados com piso tátil, pelo que recomenda-se faixas com diferenciação de textura e cor contrastante relativamente ao pavimento adjacente como guia de orientação, pois a falta de padronização na sinalização tátil pode trazer confusão para as pessoas com deficiência visual.

Desníveis e degraus: Através da observação verificou-se, no exterior do edifício, a existência de um desnível inferior ao tamanho de um degrau, sem qualquer sinalização de textura diferente. Este desnível não passou despercebido aos potenciais visitantes com deficiência pois “são um pouco traiçoeiros, se não tivermos cuidado podemos cair” (E3A), tendo sido possível à pessoa com deficiência visual ultrapassar o obstáculo pois “foi indicado pela pessoa que me ajudou a entrar”(E3V).

No caso de existirem degraus isolados, estes devem estar assinalados com um material de textura diferente e com uma cor contrastante com o resto do piso. É recomendável evitar as mudanças de nível abruptas tais como: desníveis no piso, alteração do material de revestimento, degraus, tampas de caixas de inspeção, pois pode induzir em erro as pessoas com deficiência visual e originar quedas.

Letreiro e horário: O letreiro e o horário de funcionamento do Posto de Turismo são visíveis, mas constatou-se a inexistência de versões alternativas desta informação no exterior, nomeadamente versão Braille nas entradas do edifício.

4.2 Acessibilidade física no interior do edifício

Piso antiderrapante e iluminação: No interior do edifício o piso é revestido com material antiderrapante, sendo o acabamento não polido. Os revestimentos de piso têm superfícies com cores neutras, existindo contraste cromático entre as cadeiras, o chão e a parede. A conjugação das cores escolhidas resulta um contraste perceptível para os utilizadores do espaço o que facilita a deteção de limites, de possíveis desníveis, obstáculos, podendo assim prevenir quedas ou desorientação entre outros. Os corredores interiores têm uma iluminação homogénea permitindo uma boa visibilidade para os visitantes. Uma iluminação excessiva ou a falta de iluminação pode ser considerada como uma barreira por afetar o ambiente acessível.

Instalações sanitárias: As instalações sanitárias não obedecem as normas de acessibilidade, dificultando a alguns utilizadores um acesso confortável. O D.L. n.º 163/2006 de 8 de agosto recomenda o reforço da fixação da sanita e a adequação dos aparelhos sanitários ao uso por pessoas com mobilidade condicionada com barras de apoio rebatíveis na vertical.

Circulação no interior: Existe uma faixa livre de circulação para cadeiras de rodas e as entradas e saídas de cada espaço estão devidamente identificadas. No entanto, no interior do espaço existe uma galeria de exposições, a qual foi considerada pela pessoa com mobilidade reduzida como estando pouco adaptada para a movimentação de cadeira de rodas existindo “cadeiras no meio que impedem a passagem”(E2M).

No interior do edifício existem, ainda, duas paredes de vidro que dificultam o pleno acesso à receção, o que reduz a acessibilidade, uma vez que obriga a contornar a parede de vidro para ter acesso à receção. Estas paredes foram apontadas, pela maioria dos entrevistados, como barreiras uma vez que “limitam um pouco a movimentação com a cadeira” (E2M), além de que se podem tornar perigosas se não estiverem bem identificadas, como refere a pessoa com dificuldade cognitiva “que quase bati nele [vidro grande] quando sai” (E5C), sendo aconselhável “alterarem as duas vidraças fora de esquadria” (E4A). Apenas a pessoa com dificuldade ao nível

visual não referiu esta dificuldade, o que poderá dever-se ao facto de ter sido ajudado a entrar no edifício. Aquando da existência de grandes superfícies envidraçadas (portas ou paredes), estas devem, segundo o D.L. n.º 163/2006 de 8 de agosto, ter marcas de segurança, que as possam identificar bem, situadas a uma altura do piso compreendida entre 1,2 m e 1,5m.

4.3 Acesso aos móveis e equipamentos

Expositores e móveis: Os expositores estão devidamente iluminados, mas constatou-se que tanto os expositores como os moveis não têm arestas e cantos arredondados, que permitem evitar possíveis choques, beneficiando todas as idades e capacidades.

No que se refere ao acesso ao material que possa existir nestes expositores ou móveis, notou-se que estão apenas parcialmente ao alcance manual de pessoas em cadeira de rodas pois existem folhetos dispostos em prateleiras a 15 cm do chão. Situação esta apontada pela pessoa com dificuldade motora, que referiu “não poder aceder diretamente a todos os documentos na estante, alguns estavam fora do meu alcance” (E2M), uma vez que se encontravam muito rentes ao chão. Segundo o DL 163/2006 de 8 de agosto nos átrios interiores para além de se terem que criar condições que permitam manobras para rotação de 360°, se a zona livre permitir a aproximação frontal, os objetos ao alcance de uma pessoa em cadeira de roda devem situar-se dentro dos intervalos definidos no respetivo decreto-lei.

Balcão de atendimento: Os resultados da observação permitiram identificar que o campo visual junto ao balcão de atendimento é suficiente, existindo duas alturas diferentes para facilitar a comunicação a TODOS, sendo a parte rebaixada do balcão adequada ao pleno uso por parte de pessoas com cadeiras de rodas. O acesso ao balcão foi considerado pela maioria entrevistados, como um ponto forte da acessibilidade, tendo a pessoa com deficiência motora considerado “conveniente a parte rebaixada” (E2M). Contudo, considerando as pessoas com deficiência visual foi

salientada a inexistência de um trilho direcional para “indicar o caminho da entrada e saída até ao balcão” (E3V).

4.4 Acessibilidade da informação e da comunicação

Sinalização no interior do edifício: A sinalização de saída de emergência está devidamente identificada, mas constatou-se a que não existe sinalização tátil direcional no interior. Esta é essencial de forma a identificar e direcionar os visitantes para entradas/saídas acessíveis e para as instalações sanitárias. Se o percurso não for acessível, a sinalização deve indicá-lo, caso seja acessível, deve ser apresentado o símbolo internacional de acessibilidade (figura estilizada de uma pessoa em cadeira de rodas).

Diversidade de informação turística – A maioria dos entrevistados referiu encontrar facilmente a informação que procurava, contudo, foi destacada a limitação de diversidade de informação “pensei que iria obter mais folhetos”(E2M), “achei pouca informação”(E5C), “acho tudo muito resumido agora”(E2M). A pessoa com deficiência visual não conseguiu ter acesso à informação que procurava por “Não ter nada em Braille”(E3V). Neste sentido, foi sugerido “terem mais variedade de livros e folhetos (E2M) para melhorar o acesso à informação e que o Posto pudesse “disponibilizar audioguias e informação em Braille ajudaria muito e seria com certeza uma mais-valia para o publico cego”(E3V).

Materiais audiovisuais: No posto de turismo existe acesso a informação em audiovisual, a qual pode ser visualizada por pessoas em cadeira de rodas, sendo os conteúdos legendados. Contudo, no que se refere ao acesso por parte de pessoas com deficiência visual, o acesso pode estar comprometido, tendo sido referido pela pessoa com dificuldade visual “que o som estava muito baixo, não consegui perceber e como não há audioguias não tive acesso à exposição”(E3V).

Materiais impressos: Os folhetos são dispensados em suporte papel, não existindo versão em suporte digital. No que se refere à fonte utilizada, verificou-se que

no geral o tipo de letra é de leitura simples sem serifas, contudo o tamanho de letra é inferior a 12 pontos em documentos desdobráveis, o que pode dificultar a leitura. Quanto ao alinhamento do texto notou-se que os folhetos disponibilizados pelo município têm alinhamento justificado, o que pode comprometer a correta identificação das linhas por parte de pessoas com dislexia, pelo que deveriam ser alinhados à esquerda por forma a respeitarem as normas de acessibilidade.

Compreensão da informação: Considerando o tamanho da fonte o Mapa da Vila foi apontado como “um pouco denso, tem muita informação e em letras muito pequenas” (E4A). A pessoa com dificuldades ao nível cognitivo apresentou dificuldade na compreensão de certas palavras mais elaboradas, referindo que as imagens poderiam auxiliar muito na compreensão “não entendo as palavras todas, aquelas que são mais complicadas não percebo, mas mesmo sem saber ler tudo, com as imagens vou lá. É preciso é ter imagens” (E5C). Neste sentido, a disponibilização de mapas com tamanhos maiores, assim como o aumento da utilização da imagem facilita a compreensão da mensagem.

Segundo Tojal (2007) a maior parte das exposições utiliza textos com linguagem especializada, por vezes complexa, que nem todos os visitantes têm condições de ler e compreender. O **acesso à informação** é essencial e as instituições públicas deveriam proporcionar a TODOS os visitantes a possibilidade de acesso aos diferentes conteúdos.

Materiais traduzidos, alternativos e multiformato: Os folhetos e o mapa de orientação da Vila da Batalha são traduzidos em francês, inglês e espanhol. Contudo, constatou-se que não existe nenhuma versão de folhetos em Braille, texto ampliado (18 pontos ou 14 pontos negrito), áudio, em escrita simples, com pictogramas ou mapas táteis. Neste sentido, “deveria haver muito mais informação em Braille, deveria haver equipamentos com língua gestual, entre outros. Seria muito mais fácil promover e dar a conhecer o que temos a todos.” (E1T). A acessibilidade envolve, também, a disponibilização de informação e de serviços em diversos formatos para que todos possam compreender e aceder aos mesmos (Jardim, 2014).

Soluções de acessibilidade específicas: o espaço não disponibiliza lupa, assim como também não existem soluções para pessoas com deficiência visual (ao nível tátil, Braille, audioguias, audiodescrição nos conteúdos audiovisuais). Segundo a Unesco (2008) a acessibilidade para além de representar o direito à eliminação de barreiras físicas, também representa o direito ao acesso à informação e à comunicação por meio de programas e equipamentos adequados com conteúdos adequados e a apresentação da informação em formatos alternativos.

De forma a tornarmos a informação acessível à diversidade de públicos, Tojal (2007) recomenda que se deve evitar uma linguagem especializada e complexa, uma vez que nem todos os visitantes têm condições para a ler e compreender. É, ainda, recomendada a oferta de conteúdos adaptados que permitam o acesso e compreensão da informação a pessoas com diferenças sensoriais cognitivas, auditivas ou visuais, seja através: da adaptação de textos para Braille, da introdução de legendas em conteúdos audiovisuais, da maior utilização de imagens e do recurso a intérpretes de língua gestual.

Comunicação de potenciais visitantes com deficiência com a técnica: Ainda que nem sempre um técnico de um Posto de Turismo possa ter todas as condições de acessibilidade, um bom atendimento é essencial para que a comunicação ocorra da melhor forma possível. É de salientar o bom atendimento e simpatia da técnica do Posto de Turismo da Batalha, que procurou dar sempre resposta aos pedidos solicitados “correu tudo muito bem, foi muito simpática e não senti dificuldade” (E4A). No que se refere à comunicação com pessoas surdas, a técnica indicou que recorre a alternativas “por gestos e leitura dos lábios por não ter formação em Língua Gestual” (E1T). No caso do atendimento à pessoa com deficiência auditiva, que participou neste estudo, a comunicação foi eficaz, tendo sido realizada através da escrita “Não senti nenhuma dificuldade em comunicar, escrevi o que pretendia obter” (E4A).

Formação em Acessibilidade: De forma a possibilitar um melhor atendimento à diversidade de públicos, a técnica do Posto de Turismo teve uma formação de 35 horas

em “Serviço e Atendimento Inclusivo”, disponibilizada pela Câmara Municipal da Batalha. A entrevistada salientou a importância da formação uma vez que

Permite que sejam prestados serviços de qualidade a turistas com necessidades especiais, ou seja, turistas que, no decurso das suas viagens, apresentam necessidades decorrentes de vários tipos de limitações relacionadas com as suas condições gerais de saúde, tais como deficiência ou processo de envelhecimento. (E1T)

Apesar da formação disponibilizada, contínua a existir a necessidade de novas formações, tendo sido referenciado que “terem pessoal formado em língua gestual, facilitaria a comunicação” (E4A). A aposta em ações de formação inclusivas regulares de forma continuada, permite capacitar os funcionários, sendo um elemento relevante para o atendimento inclusivo (Tojal, 2007).

Considerações:

Os espaços sociais, tais como os postos de Turismo, são projetados e concebidos por vezes em espaços antigos que podem não levar em consideração alterações físicas e intelectuais e algumas diferenças que possam existir entre os indivíduos tais como os níveis cognitivos, as idades, e os diversos graus de mobilidade física que possam afetar as pessoas em qualquer altura da sua vida. Os possíveis obstáculos presentes nos espaços públicos podem prejudicar a circulação, a completa utilização dos serviços e/ou comprometer a mobilidade física de forma temporária ou permanente. A maior parte dos edifícios de construção antiga, podem dificultar a realização de alterações ou adaptações visando a eliminar barreiras arquitetónicas. Verificou-se a existência de alguns pontos a melhorar ao nível da acessibilidade do edifício, da comunicação e da informação e importa de seguida aferir o conteúdo das entrevistas e cruzar a informação para possíveis relações.

Nas diversas entrevistas realizadas com os visitantes verificou-se que a autonomia e o acesso são valorizados. Ou seja, as pessoas querem fazer valer o seu direito a

serem autónomas para procurar os serviços, escolherem aquilo que mais lhes convém e acederem a diferentes tipos de informação. Para isso é necessário ter consideração os vários níveis de compreensão dos visitantes e a diversidade do público visitante do posto de turismo. Tojal (2007) refere que as adaptações devem ser feitas para todo o tipo de público, sendo necessário quebrar barreiras e conhecer melhor as pessoas com deficiência para permitir uma plena inclusão destas na sociedade.

Uma política cultural inclusiva deve ser perceptível a todos os visitantes- as questões de acessibilidade física dos espaços e equipamentos, a forma de comunicações desses espaços e dos conteúdos das exposições e finalmente, as atitudes de todos os seus funcionários. (Tojal, A. 2007 p. 176)

Apesar dos incentivos, verifica-se que existem ainda problemas a nível da acessibilidade no espaço público em muitas cidades que impedem a livre mobilidade dos seus habitantes, em particular os que apresentam condições de mobilidade reduzida Jardim (2014).

Capítulo 5 – Proposta de melhorias

O estudo permitiu perceber que a Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha ainda carece de certos elementos que permitam o pleno uso por todos os visitantes, sendo notável a necessidade de algumas adaptações estruturais de acessibilidade física, de acordo com o DL 163/2006 de 8 de agosto, ao nível das rampas, corrimãos, pisos e da circulação horizontal e vertical.

Acessibilidade no exterior do edifício

- **Portas:** A adequação das portas do ponto de vista de dimensões e da facilidade de uso, como também uma abertura automática e a instalação de uma campainha, são possíveis alterações que segundo o D.L. n.º 163/2006 de 8 de agosto facilitam o acesso a pessoas com cadeiras de rodas.
- **Rampas:** No final e o início das rampas recomenda-se a sinalização com faixas com diferenciação de textura e cor relativamente ao pavimento adjacente.
- **Letreiros:** Recomenda-se a colocação de um letreiro exterior com o horário de funcionamento em Braille que conjuntamente com trilhos direcionais e alertas sonoras possam permitir às pessoas com deficiência visual o pleno acesso à informação exterior.
- **Desníveis e degraus:** No exterior não sendo possível respeitar o D.L. n.º 163/2006 de 8 de Agosto quanto à existência de desníveis isolados, recomenda-se a identificação com um material de textura diferente e com uma cor contrastante com o resto do piso.

Acessibilidade no interior do edifício

- **Alertas sonoras e luminosas:** Recomenda-se a instalação de alertas sonoras junto das paredes de vidro por forma de aviso de aproximação de um obstáculo no acesso interior.
- **Trilho direcional:** Sugere-se a colocação de um trilho para indicar o caminho da entrada e saída até ao balcão por forma a guiar as pessoas com deficiência visual.

- **Instalações sanitárias:** Propõe-se uma adequação das instalações sanitárias respeitando o D.L. n.º 163/2006 de 8 de agosto com o reforço da fixação da sanita e a adequação dos aparelhos sanitários ao uso por pessoas com mobilidade condicionada com barras de apoio rebatíveis na vertical.
- **Circulação no interior:** Aconselha-se a desobstrução do espaço para que as dimensões relativas à circulação horizontal respeitem o D.L. n.º 163/2006 de 8 de agosto, nomeadamente na zona das galerias de exposições.
- **Paredes de vidro:** Recomenda-se a aplicação de marcas de seguranças nas paredes em vidro que as tornem bem visíveis conforme recomenda o D.L. n.º 163/2006 de 8 de agosto.

Acessibilidade dos móveis e equipamentos

- **Alcance:** Propõe-se a colocação dos folhetos disponibilizados a uma altura superior a 40 cm do chão por forma a permitir o alcance a pessoas com cadeira de rodas e mobilidade reduzida.
- **Expositores e móveis:** Sugere-se a colocação de protetores em móveis e expositores que não possuem arestas e cantos arredondados por forma a evitar possíveis choques tanto com adultos ou mesmo crianças.

Acessibilidade da informação e da comunicação

- **Materiais informativos adaptados:** Recomenda-se adaptar textos em Braille, textos em escrita simples, ter uma versão com pictogramas e letra aumentada assim como disponibilizar uma lupa por forma a serem entendidos por pessoas com deficiência visual ou cognitiva.
- **Tipo de letra:** Aconselha-se que todos os documentos disponibilizados sejam impressos com tipo de letra superior ou igual a 12 pontos, sem serifas e alinhados à esquerda com o intuito de facilitar a leitura dos textos e reduzir uma possível sensação de cansaço visual.
- **Folhetos expostos:** Os folhetos são dispensados em suporte papel, mas não existe versão online por forma a permitir o acesso à informação de forma

universal, para todos os utilizadores, independentemente das suas necessidades especiais.

- **Alternativas:** Recomenda-se a audiodescrição dos vídeos apresentados na galeria de exposições por forma a todos possam entender a informação contida na exposição, possibilitando que a pessoa desfrute do exposto, da mesma forma que alguém que consegue ter o acesso visual.

Formação

- **Formação inclusiva:** Sugere-se a frequência de ações de formação em atendimento inclusivo assim como a formação específica em língua gestual, dirigida a todos os colaboradores do Posto de Turismo. É, de facto, essencial que os profissionais possam ter ferramentas de comunicação adequadas com todos os visitantes.

Segundo Tojal (2007) as exposições de carácter inclusivo devem oferecer o mesmo conteúdo adaptado aos vários níveis de compreensão e leitura. É importante adaptar os textos para a escrita Braille, adicionar legendas nos conteúdos audiovisuais, utilizar imagens representativas em folhetos e outras informações escritas. O recurso à interpretação de língua gestual permite complementar a informação nos vídeos disponibilizados, tal como auxiliar a comunicação entre ouvintes e surdos, pelo que é importante considerar a viabilidade financeira deste tipo de soluções.

As recomendações sugeridas neste trabalho visam permitir o acesso e usufruto do Posto de Turismo da Batalha tendo em consideração o ajuste e adequação às necessidades de TODOS.

Conclusões

A acessibilidade nos Postos de Turismo é uma condição essencial para o pleno exercício dos direitos das pessoas com deficiência e de qualquer outra pessoa com limitações funcionais, indo ao encontro das recomendações que permitem um Turismo Acessível e Inclusivo a TODOS. Assim, importa promover o máximo de autonomia das pessoas, tendo em conta as suas capacidades e limitações, o que se consegue através da adaptação do meio envolvente.

Por forma a reduzir ou eliminar barreiras deve-se ter em conta todo um espaço físico (desde a parte exterior do edifício à interior, os percursos existentes, os obstáculos que possam existir, o acesso a balcões e expositores), mas também comunicacional (adaptação de conteúdos, formatos alternativos a vários níveis de compreensão e leitura, formas de comunicação entre pessoas, entre outros) fomentando, desta forma, a inclusão.

Para que possamos potenciar a inclusão social através de um pleno acesso, de todo o tipo de público, aos edifícios sociais, importa dinamizar ações para o envolvimento de todos e fomentar uma relação dinâmica entre envolvidos.

A oferta de oportunidades para TODOS passa por reconhecer e respeitar as diferenças para um melhor atendimento em função das necessidades e limitações individuais.

Este trabalho, cujo tema central assenta na análise da acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha por forma a garantir o pleno uso pelos seus visitantes, é composto por **três objetivos específicos**. A análise e discussão dos resultados permitiu a obtenção de respostas aos objetivos definidos, as quais se apresentam de seguida.

Identificar as barreiras de acessibilidade física e comunicacional do Posto de Turismo da Batalha que possam apresentar condições insuficientes ou desadequação face à legislação em vigor no decreto-lei nº 163/2006, de 8 de agosto.

Assim, constatou-se que, desde a entrada e ao longo do percurso no edifício do Posto da Batalha, existem, ainda, alguns pontos a melhorar, apesar das recentes melhorias e da preocupação em tornar o local acessível.

Neste campo, destacam-se algumas dificuldades ao nível físico, tais como: as portas, um desnível exterior que pode provocar quedas, existência de alguns obstáculos no interior, nomeadamente uma divisória em vidro que dificulta a circulação, os sanitários não se encontram adaptados a todos, os móveis e expositores apresentam arestas afiadas, o que pode comprometer a segurança dos visitantes, o acesso a materiais que possam estar em alguns móveis e expositores podem não ser alcançado facilmente por todos.

No campo da comunicação e informação, foram, igualmente, detetadas algumas lacunas, das quais se salientam: a limitação de materiais informativos, tendo sido apontado o facto de existir pouca informação turística, a limitação de adaptações de materiais desta natureza, o que compromete o acesso por parte de todos, tendo sido notada, neste estudo, a falta de acesso à informação adequada a pessoas cegas, a densidade de informação apresentada nos folhetos, o que dificulta a leitura e compreensão por parte de todas as pessoas, em particular as que podem ter dislexia, a falta de equipamentos que permitam um melhor acesso à informação (e.g. lupas, audioguias).

Com a elaboração da presente dissertação, ficou claro que apesar da legislação e recomendações para tornar os locais acessíveis, nem sempre é fácil serem postas em prática. É essencial que antes de se aplicarem quaisquer medidas de acessibilidade, se caracterize minuciosamente não só o espaço físico, mas sobretudo as necessidades dos seus utilizadores.

Analisar se as medidas de acessibilidade tomadas no Posto de Turismo da Batalha permitem o seu pleno uso por todos os visitantes.

A análise dos diferentes elementos de recolha de dados do nosso trabalho (grelha de observação e entrevistas) permitiu compreender o grau de acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha. Para tal, foi essencial a participação de todos, uma vez que identificaram e descreveram alguns elementos fundamentais para permitir o pleno uso do Posto de Turismo da Batalha por todos os cidadãos.

É de salientar a importância da formação em acessibilidade e inclusão, que os colaboradores do Posto de Turismo da Batalha beneficiam, uma vez que permite a prestação de “serviços de qualidade a turistas com necessidades especiais”(E1T).

Do ponto de vista da acessibilidade física notou-se a preocupação da criação de uma rampa de acesso. Contudo, como as portas não estão devidamente adequadas o acesso pela rampa, por parte de pessoas em cadeira de rodas, pode tornar-se árduo. É de destacar o balcão rebaixado, adequado a um bom atendimento personalizado, na medida em que permite a técnica do Posto estar ao mesmo nível visual de alguém com baixa estatura ou em cadeira de rodas.

O que se refere à acessibilidade da informação e comunicação destaca-se a capacidade de adaptação da técnica do Posto de Turismo, que sem que tenha conhecimentos de Língua Gestual, se adapta facilmente a diferentes contextos não habituais, seja através de gestos, leitura labial ou escrita. A existência de um folheto em Braille, é um fator muito positivo, contudo, as restrições financeiras não permitiram que fosse reeditado o que impossibilitou a pessoa com deficiência visual de ter acesso a qualquer tipo de informação turística.

No nosso estudo observamos que embora fossem tomadas várias medidas de acessibilidade no Posto de Turismo da Batalha existem ainda algumas barreiras, que importa tentar contornar.

Descrever potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha.

Para que se possa melhorar o grau de acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha, é importante implementar melhorias por forma a responder às necessidades de todos os visitantes, sejam nacionais, estrangeiros, com deficiência, idosos ou outros. O estudo realizado permitiu não só detetar barreiras, mas também identificar possíveis soluções que possam vir a ser implementadas, permitindo o acesso à diversidade de públicos.

No que se refere à acessibilidade física, é importante destacar: a correta adequação das portas permitirá um melhor acesso a pessoas em cadeiras de rodas, assim como também a pessoas com carrinhos de bebés e outros públicos similares, a sinalização com texturas e cores contrastantes nas rampas ou desníveis facilitará a identificação de uma alteração no piso, o que permite mais segurança a pessoas cegas e com baixa visão, a utilização de trilhos direcionais permitem a correta circulação das pessoas cegas, assim como os alertas sonoros permitem que identifiquem a proximidade com algo (um balcão, informação em Braille, entradas, saídas, etc.).

No que concerne à acessibilidade da informação e comunicação, salienta-se: a necessidade de adaptação de material informativo (do ponto de vista multiformato, mas também no que se refere ao tipo e tamanho de fonte, à densidade de informação, à utilização de imagens ilustrativas, etc.), a aquisição de algumas soluções de acessibilidade (lupas, audioguias, videoguias com língua gestual, etc.) permitiriam o acesso à informação à diversidade de públicos.

É importante todas as pessoas poderem aceder aos locais de um modo autónomo, sem recurso a terceiros. Assim, é necessário que o ambiente envolvente permita que cada um contorne, de forma autónoma, alguns obstáculos de forma a satisfazer as suas necessidades. Por vezes, com pequenas intervenções e pouco dispendiosas, é possível proporcionar a todas as pessoas condições de autonomia, conforto e segurança (Jardim, 2014).

Limitações do estudo:

Apesar de se considerar que os objetivos de investigação foram atingidos, apontam-se algumas limitações ao estudo.

Por um lado, se o tempo para elaboração do estudo fosse mais alargado permitiria a obtenção de informação mais detalhada. Com outros instrumentos de recolha de dados tais como inquéritos por questionário e a todos os visitantes permitiria obter um número significativo de respostas por forma a refletir mais aprofundadamente sobre a temática em estudo e obter uma quantidade mais expressiva de informações.

A dificuldade em encontrar estudos sobre a acessibilidade dos Postos de Turismo limitou a revisão de literatura, tornando-se mais difícil a comparação com outros trabalhos similares já efetuados.

O facto de ter sido criado um cenário e os entrevistados (pessoas com deficiência) terem sido convidados a participar no estudo, apesar de enriquecer o trabalho, na medida em que foram identificadas barreiras e apontadas sugestões de melhoria, não permitiu a realização do estudo em condições de procura espontânea de visitantes com deficiência.

Propostas para estudos futuros

No decorrer desta investigação foram surgindo diferentes perspetivas de investigação, que melhor exploradas poderiam complementar este estudo. Neste sentido, apresentam-se algumas propostas para trabalhos futuros:

- Apurar a opinião e a expectativa de pessoas com deficiência em condições de procura espontânea do Posto de Turismo da Batalha de forma a adequar o local às reais necessidades do seu público-alvo.

- Aumentar a representatividade dos entrevistados (seja com deficiência ou não) de forma a comparar se existem diferenças significativas entre grupos e identificar quais são as medidas a tomar para um melhor atendimento a TODOS.

- Realizar estudos longitudinais que permitam aferir as percepções de todos os visitantes com o objetivo de identificar se existe evolução no grau de acessibilidade do Posto de Turismo. Esta análise permitiria obter uma curva de evolução da acessibilidade do posto de Turismo assim como identificar boas práticas que possam servir de modelo a outros edifícios sociais.

As propostas apresentadas têm como objetivo não só tentar propor alternativas de acessibilidade, mas também servir de base para estudos futuros mais específicos. Neste sentido, pretende-se que possam ser realizados trabalhos mais aprofundados sobre a acessibilidade nos postos de Turismo por forma a permitir o pleno uso por todos os cidadãos. Por fim, e tendo em conta a relevância da temática em análise, importa estudar mais aprofundadamente quais as melhorias mais solicitadas, criando novas estratégias de melhoria que deveriam permitir a cada edifício social servir mais visitantes de forma eficaz e eficiente.

Assim, os postos de turismo devem continuar a evoluir e a responder aos desafios que a acessibilidade lhes coloca. A acessibilidade é uma área na qual os postos de Turismo não devem deixar de investir, pois o seu potencial de comunicação, partilha de informação e criação de conhecimento acarretam inúmeras vantagens quer para os postos de turismo, quer para os seus visitantes.

Tendo em conta a identificação de barreiras no Posto de Turismo da Batalha, foi possível delinear algumas linhas orientadoras a ter em conta e reforçar a importância de dar cumprimento ao que preconiza a lei no Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto. Tratando-se de edifícios sociais, os mesmos devem ser acessíveis tanto ao nível de infraestruturas do edifício, como ao nível da comunicação.

Poder comunicar com todo tipo de públicos passa, também, por disponibilizar informação acessível a TODOS.

Referências bibliográficas

- Amaral, M. A., Coutinho, A., Martins, M.R.D. (1994). Para Uma Gramática da Língua Gestual Portuguesa. Lisboa. Caminho.
- Ambrose, A., Garcia, K., Papamichail K. & Veitch C. (2017). Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis. ENAT – European Network for Accessible Tourism. Publicado pelo Turismo de Portugal I.P. Consultado a 14 de maio de 2017. Disponível em: www.turismodeportugal.pt / www.visitportugal.com.
- Ambrose, I., Garcia, A. & Papamichail, K. (2014). Relatório Técnico. Turismo Acessível. Reuniões Técnicas Lisboa e Algarve (Vilamoura). ENAT e Turismo de Portugal.
- Amorim E., Smith M. & Soares C. (2013) PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. ISSN 1695-7121. Vol. 11 Nº 3. Special Issue. págs. 97-103. 2013. Consultado a 12 de outubro de 2016. Disponível em: http://www.pasosonline.org/Publicados/11313special/PS0313_10.pdf
- Associação Portuguesa de deficientes- APD (2003). Acessibilidade e mobilidade APD 2003. Consultado a 26 de abril de 2016. Disponível em: http://www.apd.org.pt/index.php?option=com_content&view=category&id=291:regionais&Itemid=208&layout=default
- Bardin L. (2009). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 2015 Reimpressão da Edição revista e actualizada.
- Bartolhomei C. & Paura G.C. (2009). Acessibilidade arquitetónica e Urbanística: Estudo de caso e levantamento de informações em Presidente Prudente. Consultado a 27 de abril de 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277157006_ACESSIBILIDADE_ARQUITETONICA_E_URBANISTICA_ESTUDO_DE_CASO_E_LEVANTAMENTO_DE_INFORMACOES_EM_PRESIDENTE_PRUDENTE

Bolsi, M. & Follmann, N. (2013). Publicação: Deficiência Cognitiva. Consultado a 16 de outubro de 2016. Disponível em:

<http://educacaoespecialturma1.blogspot.pt/p/deficiencia-cognitiva.html>.

Brinckmann, W. E., & Wildgen, J. S. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la " sociedad inclusiva" y del " turismo accesible". Consultado a 15 de novembro de 2016. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801103>

Câmara Municipal de Pombal (2014). Plano Local e Municipal de Promoção da Acessibilidade Consultado a 27 de abril de 2016. Disponível em: <http://www.cmpombal.pt/ordenamento-territorial/mobilidade-e-acessibilidade/plano-local-e-municipal-de-promocao-da-acessibilidade/>

Câmara Municipal de Montemor-o-Velho (2013). Montemor-o-Velho Acessível Programa Local de Promoção da Acessibilidade - Síntese das Ações Desenvolvidas 2013. Consultado a 27 de abril de 2016. Disponível em: www.cmmontemorvelho.pt/aconteceu_2013/20131129_6.asp

Câmara municipal de Santarém (2013). Santarém Acessível – Programa Local de Promoção da Acessibilidade. Síntese da Ações Desenvolvidas. Consultado a 27 de abril de 2016. Disponível em: http://www.cmsantarém.pt/pracapublica/noticias/Documents/Santar%C3%A9m_sintese%20das%20A%C3%A7%C3%B5es%20desenvolvidas%20-%20Acessibilidade%20para%20todos.pdf

Campos, C (2004). Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. Revista Brasileira de enfermagem vol.57 no.5 Brasília. Consultado a 29 de abril. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672004000500019>

Carvalho, P. (2007). Breve História dos Surdos – no Mundo e em Portugal. Lisboa. SurdUniverso.

- Correia, L. M. (1997). Alunos com Necessidades Educativas Especiais nas Classes Regulares. Porto: Edições Porto Editora.
- Correia, L. M. (2008). A escola contemporânea e a inclusão de alunos com necessidades educativas especiais: Considerações para uma educação de sucesso. Porto: Porto Editora.
- Crato, C. (2010, p.7). Qualidade: Condição de Competitividade. Ed. Spi – Sociedade Portuguesa de inovação Consultadoria empresarial e Fomento do Porto. Consultado a 14 de outubro de 2016. Disponível em: http://web.spi.pt/turismo/Manuais/Manual_I.pdf
- Cunha, M. A (2016 p 43). Comunicar para ser compreendido: Construção de uma Carteira de Comunicação. Mestrado em Educação Especial - Domínio Cognitivo-Motor. Consultado a 10 de junho 2017. Disponível em: <https://www.iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/2144>.
- Darcy, S. (2011). Darcy, Simon and others. "Developing business case studies for accessible tourism" CRC for Sustainable Tourism. Consultado a 28 de outubro de 2016. Disponível em: <http://www.crctourism.com.au/bookshop/SearchResult.aspx>
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009, p.30-44). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. Journal of Hospitality and Tourism Management.
- Estratégia Europeia para a deficiência 2010-2020 (2010): Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras. Comunicação da comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões. Consultado a 26 de outubro de 2016. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:pt:PDF>
- European Network for Accessible Tourism - ENAT (2014). Relatório técnico Turismo Acessível Reuniões técnicas Lisboa -Algarve (Vilamoura). Publicação dezembro

2014. Consultado a 15 de novembro de 2016. Disponível em:
<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/turismo-acessivel-relatorio-ENAT-turismo-de-portugal.pdf>

Erkav, M. (1994) *Combating redundancy: writing texts for exhibition*. London: Routledge.

Europa 2020. Comunicação da Comissão ao parlamento Europeu, ao conselho, ao comité económico e social europeu e ao comité das regiões. Estado atual da estratégia Europa 2020 para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo. Consultado a 18 de junho de 2017. Disponível em:
ec.europa.eu/europe2020/pdf/europe2020stocktaking_pt.pdf.

Ferreira, L., Befi-Lopes, D.e Limongi, S. (2005). *Tratado Fonoaudiologia*. São Paulo: Roca.

Ferreira, L.P., Befi-Lopes, D.M., Limongi, N. (2004). *Tratado de Fonoaudiologia*. São Paulo, Roca.

Fortin, M. F. (2009). *O Processo de Investigação: da concepção à realização*. (5ª edição). Loures, Edições Técnicas e Científicas, Lda.

Freimut, B., Punter, T., Bifel, S. & Ciolkowski, M. (2002) *State-of-the-Art in Empirical Studies. ViSEK - Virtuelles Software Engineering Kompetenzzentrum*.

Freixo, M. J. V. (2011). *Metodologia científica: Fundamentos, métodos e técnicas*. 3ª edição. Lisboa: Instituto Piaget

Garcia, C.C. (2009 p 72-74) *Sociologia da acessibilidade*. Brasil. Iesde Brasil S.A.

Gill, D. & Adams, B. (1998) - *ABC of Communication Studies*. Second edition. Walton-on-Thames: Thomas Nelson & Sons.

Godinho, M.I. (2012, p3) Mestrado em Desenvolvimento Comunitário e Empreendedorismo - Potenciar o Desenvolvimento Comunitário através do Turismo Acessível para todos: Um projeto piloto para a cidade de Beja Mestranda. IPL de Beja. Consultado a 20 de outubro de 2016. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/3938/1/Projecto_Final_MestradoDCE_M.%c2%aa%20In%c3%aas%20Godinho.pdf

Guimarães, R. (2009, p 18-32). Programa de intervenção na deficiência mental, Programação Cognitiva, Social e Sexual. Porto. Consultado em 12 de março de 2017. Disponível em: http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwix5Jbo6r_VAhUFnBoKHc9qCJIQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fbdigital.ufp.pt%2Fbitstream%2F10284%2F1448%2F2%2Fdm_raquelguimar%25C3%25A3es.pdf&usq=AFQjCNGGpz8-751B65RImOec4Kttm52jcg

Hausemer P., Ambrose I., Ito K. & Auzinger M. (2014). EU Study: Mapping of Skills and Training Needs to Improve Accessibility in Tourism Services in Europe. European Commission. Consultado a 18 de junho de 2017. Disponível em: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.1578>.

Iglésias, L. (1996). La organización de los espacios en educación infantil. In M. A. Zabalza (Coord.), Calidad en la Educación Infantil. Madrid, S. A. De Ediciones.

Instituto das Cidades e Vilas com mobilidade – ICVM – (2017). Consultado a 24 de junho de 2017. Disponível em: <http://icvm.pt>.

Instituto Nacional de Estatística - INE (1994). Definição conceito: POSTO DE TURISMO. Consultado a 3 de abril de 2017. Disponível em: <http://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/312?voltar=1>.

Instituto Nacional de Estatística - INE (2001) Censos 2001. Consultado a 19 de novembro de 2016. Disponível em: http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacoes

Instituto Nacional para a Reabilitação - INR (2006). Resolução do Conselho de Ministros nº120/2006, de 21 de setembro. Consultado em 14 de outubro de 2016. Disponível em: <http://www.inr.pt/content/1/26/paipdi>

Instituto Nacional para a Reabilitação - INR (2010). Acessibilidade e Mobilidade para todos. Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de agosto. Consultado a 27 de abril de 2016. Disponível em: www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/GuiaAcessEmobi.pdf

Jardim, M. (2004). Condições de acessibilidade no espaço público. O caso do centro histórico da cidade do funchal. Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Arquitectura. Consultado a 27 de abril de 2016. Disponível em: <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/.../Dissertacao.pdf>

Katz, G & Lanzncano Ponce, E. (2008). Sexuality in subjects with intellectual disability: an educacional, interventor proposal for parents and conselhors in developing countries. Salud Pública de México. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18470353>

Lay, M. (2014). Influência de tipos Arquitetónicos e grau de acessibilidade na apropriação de espaços abertos coletivos em conjuntos habitacionais mistos. Faculdade de Arquitectura Bela Vista - Porto Alegre. Consultado a 27 de abril de 2016. Disponível em: https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjLk8efgq_MAhUINT4KHb4yAOIQFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.infohab.org.br%2Fentac2014%2F2000%2FArtigos%2FENTAC2000_477.pdf&usg=AFQjCNFPtdbyK0jI0hvWU7egZ-ecVP3ycQ&sig2=KK5_LJYk217jKDt8c2hpkA&cad=rja

Lima, J. (2014). Por uma Análise de Conteúdo Mais Fiável. Revista Portuguesa de Pedagogia, [S.l.]. ISSN 1647-8614. Consultado a 4 de junho de 2017. Disponível em: <http://iduc.uc.pt/index.php/rppedagogia/article/view/1794>

- Lima, R. (2016). Acessibilidade nas mãos: património histórico acessível para pessoas surdas. FEUC- Teses de Mestrado. Consultado a 12 de janeiro de 2017.
Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/31856>
- Linden, A. (2015). Surdez. ABC da Saúde - Informações Médicas Ltda.
- Lewis, M. P., Simons, G. & Fennig, G. (2015). Ethnologue: Languages of the World, Eighteenth edition. Dallas, Texas: SIL International.
- Mace, R. (2008). The center for universal design Environments and products for all people (2008). Consultado a 15 de junho de 2017. Disponível em:
https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_us/usronmace.htm.
- Martins, P (2015). Museus (in)capacitantes: deficiência, acessibilidades e inclusão em museus de arte. Tese de doutoramento. Consultado em 5 de Janeiro De 2017.
Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/15959>
- Museu da comunidade concelhia da Batalha - MCCB. (2016). Consultado a 6 de novembro de 2016. Disponível em: <http://www.museubatalha.com/>
- Montes, R. & Aragall, F. (2009 p 141-145). Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade do Negócio. Revista Turismo e Desenvolvimento.
- Nielsen, J.& Loranger, H. (2007). Usabilidade na web. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Nielsen, L. (2003). Necessidades Educativas na Sala de Aula. Um guia para professores (Vol. 3). Porto: Porto Editora.
- Norman, D. 1988. O design do dia a dia. New York, Basic Books.
- Norman, D. (2013). *The design of everyday things - revised and expanded edition*. New York: Basic Books.
- OMS (2011). Publicado pela Organização Mundial da Saúde em 2011 sob o título World Report on Disability. Relatório mundial sobre a deficiência. Consultado a 9 de

novembro de 2016. Disponível em:

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44575/4/9788564047020_por.pdf

OMS (2012). Alguns Factos e Números sobre as Pessoas com Deficiência. Consultado a 15 de novembro de 2016. Disponível em: <https://www.unric.org/pt/pessoas-com-deficiencia/5459>

OMS (2004). Organização Mundial de Saúde. (2004). Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. Lisboa: Organização Mundial de Saúde.

Pordata (2016). Taxa de analfabetismo segundo os Censos: total e por sexo.

Consultado a 4 de novembro de 2016. Disponível em:

<http://www.pordata.pt/Portugal/Taxa+de+analfabetismo+segundo+os+Censos+total+e+por+sexo-2517>

Portal da Dislexia (2016). Brochura informativa sobre a dislexia. Consultado a 4 de novembro de 2016. Disponível em: <http://dislexia.pt/>

Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2005). Design de interação: além da interação homem-computador. São Paulo: Editora Bookman.

Pujol, R., & Venail, F. (2014). Surdez: Generalidades. Viagem ao Mundo da Audição.

Reis, P. (2011). Observação de aulas e avaliação de desempenho docente. Consultado em 10 de Junho de 2016. Disponível em: <http://www.ccap.min-edu.pt/pub.htm>

Rocher, G. (1970). Introduction à la sociologie générale, tome 3. Le changement social. Ed. Poche

Sá, E. (2003, p 20-25), Acessibilidade: as pessoas cegas no itinerário da cidadania, revista Benjamim Constant. Rio de Janeiro. Ano 9, nº24, abril 2003.

Sasaki, R. K. (2009, p. 1-9). Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Revista Nacional de Reabilitação, São Paulo. Consultado a 4 de novembro de

2016. Disponível em: https://accessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319

Silva, M & Coelho, F. (2014). Da deficiência mental à dificuldade intelectual e desenvolvimental. *Revista Lusófona de Educação*, 28, 163-180. Consultado a 15 de junho de 2017. Disponível em:
http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjg83P7L_VAhXC1BoKHRuIBeAQFggpMAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.ulusofona.pt%2Findex.php%2Freducacao%2Farticle%2Fview%2F4927%2F3272&usg=AFQjCNHtcPGsmgTdXYXrBgtlPrGAeAdxVw

Silva, Turatto, Machado (2002). Os deficientes visuais e o acesso à informação. *Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 7, n. 1, 2002. Consultado a 4 de Agosto de 2017. Disponível em:
<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/download/11068>

Sousa, C. (2012). O Conhecimento que os professores manifestam sobre a metacognição da comunicação não-verbal na escola inclusiva: respostas aos alunos com NEE, Tesis doctoral, Universidade de Extremadura, Facultad de Educación, Departamento de Ciências de la Educación

Sousa, J. P. (2006). *Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Media*, Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa. Consultado a 20 junho 2017. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/sousa-jorge-pedro-elementos-teoria-pequisa-comunicacao-media.pdf>.

Sim-Sim, I. (2008). *Linguagem e Comunicação no Jardim-de-Infância – Textos de Apoio para Educadores de Infância*. Lisboa: Ministério da Educação – Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular.

Tojal, A (2007). *Políticas públicas culturais de inclusão de públicos especiais em museus*. Tese de Doutoramento. Escola de Comunicações e Artes, São Paulo. Consultado em 5 de março de 2017. Disponível em:

<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-19032008-183924/pt-br.php>

- Teles, P. (2005) Os Territórios (Sociais) da Mobilidade – um desafio para a Área Metropolitana do Porto, Aveiro: Lugar do plano.
- Teles, P. (2009) Cidades de Desejo entre Desenhos de Cidades – Boas Práticas de Desenho Urbano e Design Inclusivo, Porto: Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade (ICVM).
- Teles, P. (2007) Acessibilidade e mobilidade para todos: Apontamentos para uma melhor Interpretação do DL 163/2006 de 8 de agosto, Lisboa: Secretariado Nacional de Reabilitação das Pessoas com Deficiência, D.L. 2007. - 276 p.: il. , 22 cm. - ISBN 978-989-8051-04- 2.
- Teles, P. e Silva, P. (2011) Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade de Guimarães – Síntese das acções desenvolvidas, Paula Teles Unipessoal (M.pt®).
- Teles, P. e Silva, P. (2006) Desenho urbano e mobilidade para todos, Aveiro: Associação Portuguesa de Planeamento do Território (APPLA).
- Teles, P. e Silva, P. (2013) Acessibilidade e mobilidade para todos – o estado da nação. 10 anos de acessibilidade | 5 anos de notícias, Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade (ICVM).
- Tetzchner, E. & Martinsen, H. (2000 p 22). Introdução à Comunicação Aumentativa e Alternativa. Porto: Porto Editora.
- Turismo de Portugal (2012). Plano Estratégico Nacional do Turismo - PENT - Horizonte 2013-2015. Consultado a 5 de novembro de 2016. Disponível em: www.turismodeportugal.pt/Português/turismodeportugal/.../PENT%202012.pdf
- Turismo de Portugal (2015). Consultado a 9 de abril de 2016. Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Pages/turismo-acessivel-boas-praticas-novas-tendencias.aspx>

Turismo de Portugal (2016). Turismo acessível: boas práticas e tendências. Consultado a 6 de novembro de 2016. Disponível em:

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Pages/turismo-acessivel-boas-praticas-novas-tendencias.aspx>

Unesco (2008). Tics nas escolas. V.2, n.3, 2008 Tecnologia, Informação e Inclusão.

Informação para todos. Consultado a 16 de Agosto de 2017. Disponível em:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001585/158524por.pdf>

Vasconcelos, E. (2015, p 2). Dissertação de Mestrado em Turismo. O Turismo acessível no Porto – análise da oferta turística da Cidade. Faculdade de Letras do Porto.

Consultado em 15 de setembro de 2016. Disponível em:

https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub_geral.show_file?pi_gdoc_id=497531

Vasconcelos, S. (2011, p 26), Acessibilidade de Museus Europeus para deficientes visuais. Universidade de Aveiro. Consultado a 12 de novembro de 2016.

Disponível em: [http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-](http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-Acessibilidade%20de%20museus%20europeus%20para%20deficientes%20visuais.pdf)

[Acessibilidade%20de%20museus%20europeus%20para%20deficientes%20visuais.pdf](http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-Acessibilidade%20de%20museus%20europeus%20para%20deficientes%20visuais.pdf)

Vasconcelos, S. (2011, p 46). Dissertação de Mestrado. Acessibilidade de Museus Europeus para deficientes visuais. Universidade de Aveiro. Consultado a 19 de

outubro de 2016. Disponível em: [http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-](http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-Acessibilidade%20de%20museus%20europeus%20para%20deficientes%20visuais.pdf)

[Acessibilidade%20de%20museus%20europeus%20para%20deficientes%20visuais.pdf](http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-Acessibilidade%20de%20museus%20europeus%20para%20deficientes%20visuais.pdf)

World Health Survey (2016). World Report on Disability - World Health Organization.

Consultado a 3 de maio de 2017. Disponível em:

http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwijiLzT7b_VAhWCuhoKHR9ACTsQFggrMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.who.int%2Fdisabilities%2Fworld_report%2F2011%2Freport.pdf&usq=AFQjCNGFgnl6GnAVzgDMBkrFKJLEUlc47w

World Wide Web Consortium - W3C. (2012). About W3C Standards. Consultado a 8 de novembro de 2016. Disponível em: [https://www.w3.org content/1/5/desenho-universal](https://www.w3.org/content/1/5/desenho-universal)

World Wide Web Consortium (2015). Consultado a 14 de junho de 2017. Disponível em: <http://www.w3.org/WAI/guid-tech>.

YIN, R. K. (2003) *Case study research : design and methods*, Thousand Oaks, Calif., Sage Publications.

Legislação consultada

Constituição da República Portuguesa VII Revisão Constitucional- CRP (2005).

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2009). Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009. Diário da República, 1.ª série — N.º 146 — 30 de julho de 2009.

Decreto-Lei n.º 123/97 de 22 de maio. Ministério da Solidariedade e Segurança Social. Diário da República — I Série-A N.º 118 — 22-5-1997.

Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto. Diário da República, 1.ª série — N.º 152 — 8 de agosto de 2006.

Europa 2020: a estratégia europeia de crescimento (2012). Comissão Europeia Direção-Geral da Comunicação Publicações 1049 Bruxelas BÉLGICA. ISBN 978-92-79-23986-1 doi:10.2775/40835. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2013.

INR (2010). Lançamento do programa RAMPA. Consultado a 2 de junho de 2017. Disponível em: <http://www.inr.pt/content/1/1192/lancamento-do-programa-rampa>.

Lei n.º 38/2004 de 18 de Agosto. . Diário da República — I Série-A N.º 194 — 18 de agosto de 2004.

Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade — PAIPDI (2006). Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. Instituto do Emprego e Formação Profissional/Gabinete de Comunicação. Lisboa. ISBN > 972-99746-3-2.

Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA). Resolução do Conselho de Ministros n. 9/2007. Diário da República, 1.ª série — N.º 12 — 17 de janeiro de 2007.

Anexos

Anexo 1

GRELHA DE OBSERVAÇÃO

ACESSIBILIDADE FÍSICA E DA COMUNICAÇÃO NO POSTO DE TURISMO DA BATALHA

Observador: Fátima Silva

Nota: NÃO APLICÁVEL: **N.A.**

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
Acesso do edifício				
Existe uma entrada principal com porta automática?				
Existe um acesso para cadeiras de rodas?				
A porta tem abertura automática?				
Existe uma saída de emergência?				
A largura da(s) rampa(s) é conforme com a norma?				
O piso da rampa e dos patamares é revestido com material antiderrapante?				
A inclinação da rampa é inferior a 2%?				
O patamar da rampa tem comprimento mínimo?				

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
O final e o início das rampas estão sinalizados com piso tátil?				
Os degraus ou desníveis têm sinalização tátil de alerta?				
Acessibilidade no Interior do edifício				
Existe alguma sinalização tátil direcional?				
Todas as portas têm uma abertura mínima de 80 cm?				
As portas permitem uma abertura total?				
A portas tem um fecho de segurança, oscilo-batente ...				
Os puxadores de portas (maçanetas) são de tipo alavanca e com distância do chão entre 90 cm e 110 ?				
Existe contraste cromático entre as cadeiras, o chão e a parede?				
O piso é revestido com material antiderrapante?				
Existem placas de sinalização devidamente localizadas?				
Os corredores são suficientemente iluminados?				

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
A iluminação é homogênea no interior?				
Existem obstáculos sinalizados com piso tátil?				
Existem obstáculos sinalizados com alerta sonora?				
Existem obstáculos sinalizados com alerta luminosa?				
Existe uma faixa livre de circulação para circular com cadeira de rodas?				
As entradas e saídas de cada espaço estão devidamente identificadas?				
A sinalização de emergência está devidamente aplicada?				
As dimensões para circulação horizontal respeitam a norma?				
O acesso interior está livre de obstáculos?				
O espaço é suficiente para permitir manobras com deslocamento?				
Acessibilidade dos Moveis e Equipamentos				
A informação está ao alcance manual de pessoas em cadeira de rodas?				

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
Os expositores estão bem iluminados?				
Os expositores e moveis têm arestas e cantos arredondados?				
As mesas têm até 90cm de altura do chão?				
Existe piso tátil de alerta junto de móveis, mesas, vitrines, estantes?				
Os objetos expostos são dispostos com inclinação e visibilidade?				
O campo visual de pé é suficiente?				
O campo visual para pessoas em cadeira de rodas é suficiente?				
Existe um bebedouro para cão-guia?				
As instalações sanitárias são acessíveis?				
Acesso á informação e comunicação				
A saída de emergência está devidamente sinalizada?				
As entradas e saídas estão devidamente identificadas?				
Existe um letreiro visível no exterior?				
O letreiro tem uma versão Braille?				

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
O horário de funcionamento é legível?				
O horário de funcionamento do prédio existe em Braille?				
Existem mapas de orientação?				
Os mapas de orientação possuem símbolos visuais e táteis de fácil compreensão?				
As exposições oferecem audioguia/audiodescrição?				
Existe pessoal formado em língua gestual?				
Existe informação adaptada a pessoas com deficiência intelectual?				
Existem recursos redigidos em escrita simples?				
Existem recursos com pictogramas?				
Os materiais audiovisuais podem ser observados numa cadeira de rodas?				
Os materiais audiovisuais são legendados?				
Existem soluções táteis para pessoas com deficiência visual?				

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
Existem informações disponíveis em Braille?				
Os textos e títulos têm tamanho suficiente para uma boa leitura?				
O tipo de letra é de leitura simples sem serifas?				
O texto é alinhado à esquerda?				
O contraste entre o fundo e o texto é suficiente?				
Os textos são traduzidos em língua estrangeira?				
O Material exposto pode ser adquirido em suporte papel?				
O Material exposto pode ser adquirido em suporte digital				
O material exposto tem uma versão braille?				
O material exposto tem uma versão áudio?				
Os visitantes conseguem se aproximar de todos os textos?				

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
Existe luz adequada à visualização dos objetos e leitura de textos?				
Há textos com versão em Braille?				
Os textos possuem menos de 50 caracteres por linha?				
O espaço disponibiliza lupa?				
Existem catálogos em formatos acessíveis? (Braille, áudio, pictogramas, escrita simples)				
Existem folhetos informativos com texto ampliado?				
Existem mapas tácteis?				
Os visitantes podem adquirir formas alternativas dos folhetos?				

Outras observações:

Anexo 2

GUIÃO DA ENTREVISTA 1: À Técnica do Posto de Turismo da Batalha

Explicação do que se pretende com a entrevista:

A entrevista enquadra-se num estudo que estamos a realizar e que tem como objetivo geral conhecer as representações do técnico do Posto de Turismo da Batalha, acerca dos conhecimentos e as perceções que tem acerca do enquadramento legal para a acessibilidade, da acessibilidade dos edifícios sociais e da comunicação. Esta entrevista será gravada e transcrita e, caso o pretenda poderá consultar esta por forma aprovar o seu conteúdo. Nesse sentido gostaríamos de lhe colocar as seguintes questões:

- 1) Há quantos anos trabalha no Posto de Turismo da Batalha?
- 2) Teve alguma formação sobre a acessibilidade?
 - a) Se sim, o que achou relevante? Porquê?
 - b) Se não, acha importante receber formação sobre acessibilidade? Porquê?
- 3) Durante a sua experiência como técnica no Posto de Turismo teve oportunidade de receber pessoas com deficiência?
- 4) Tem alguma ideia do número de pessoas com deficiência cognitiva, auditiva, motora ou visual que tenha vindo ao Posto de Turismo nos últimos 2 anos?
- 5) Quais as suas maiores dificuldades durante o atendimento a pessoas com deficiência cognitiva, auditiva, motora ou visual?
- 6) Ao seu ver quais as maiores dificuldades sentidas pelas pessoas com deficiência cognitiva, auditiva, motora ou visual?
- 7) Considera a informação disponibilizada pelo posto de Turismo acessível a todo o tipo de público?
- 8) Que melhorias pensa que poderiam ser feitas ao nível da acessibilidade da comunicação?

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 3

GUIÃO DA ENTREVISTA 2: Possíveis visitantes do Posto de Turismo da Batalha

(identificar o tipo de deficiência: motora, cognitiva, visual ou auditiva).

Explicação do que se pretende com a entrevista:

A entrevista enquadra-se num estudo que estamos a realizar e que tem como objetivo geral conhecer as representações dos visitantes do Posto de Turismo da Batalha, acerca dos conhecimentos e as perceções que tem acerca do enquadramento legal para a acessibilidade, da acessibilidade dos edifícios sociais e da comunicação. Esta entrevista será gravada e transcrita e, caso o pretenda poderá consultar esta por forma a aprovar o seu conteúdo. Nesse sentido gostaríamos de lhe colocar as seguintes questões:

1. Conseguiu facilmente entrar no edifício?
 - a. Se não, porquê?
2. Sentiu alguma dificuldade em comunicar com a técnica do posto de Turismo?
 - a. Se sim, qual foi a dificuldade?
3. Considera que a informação disponibilizada nos folhetos pelo posto de Turismo é acessível?
 - a. Porquê?
4. Conseguiu atingir os seus objetivos?
 - a. Se não, porquê?
5. Teve dificuldade em encontrar a informação que procurava?
 - a. Se teve, qual foi a dificuldade?
6. Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade do edifício?
 - a. E ao nível da movimentação?
 - b. E ao nível do acesso ao balcão?
 - c. E ao nível do acesso aos cartazes e exposições?
7. Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade da comunicação e da informação?

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 4

Consentimento informado

**Câmara Municipal da
Batalha**

Rua Infante D. Fernando

2440-118 Batalha

Batalha, 20 de janeiro de 2017

Assunto: Pedido de autorização para realização de estudo no Posto de Turismo da Batalha

Exmo Sr Presidente da Câmara Municipal da Batalha,

Eu, Maria de Fátima do Rosário Costa Da Silva, encontro-me a realizar a dissertação de Mestrado em Comunicação Acessível promovido pela Escola Superior de Educação de Leiria, Instituto Politécnico de Leiria sobre a orientação dos Professores Carla Freire e Jorge Varela.

Considerando a temática a explorar, relacionada com a acessibilidade de Postos de Turismo, venho por este meio pedir autorização para a realização do estudo no Posto de Turismo da Batalha. A questão central deste trabalho assenta na análise da acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha com vista à sua melhoria por forma a garantir o seu pleno uso pelos visitantes.

Sem mais assunto de momento e agradeço antepadamente a atenção por vós dispensada e informo que serão disponibilizados todos os resultados obtidos.

Subscrevo-me, com os melhores cumprimentos,

Atenciosamente

Maria da Fátima do Rosário Costa Silva

Anexo 5

GRELHA DE OBSERVAÇÃO

ACESSIBILIDADE FÍSICA E DA COMUNICAÇÃO NO POSTO DE TURISMO DA BATALHA

Observador: Fátima Silva

Nota: NÃO APLICÁVEL: **N.A.**

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
Acesso do edifício				
Existe uma entrada principal com porta automática?	X			
Existe um acesso para cadeiras de rodas?	X			
A porta tem abertura automática?		X		
Existe uma saída de emergência?	X			
A largura da(s) rampa(s) é conforme com a norma?	X			
O piso da rampa e dos patamares é revestido com material antiderrapante?		X		
A inclinação da rampa é inferior a 2%?	X			
O patamar da rampa tem comprimento mínimo?	X			
O final e o início das rampas estão sinalizados com piso tátil?		X		

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
Os degraus ou desníveis têm sinalização tátil de alerta?		X		Existe um desnível, à saída e no exterior do edifício, inferior à altura de um degrau e não sinalizado
Acessibilidade no Interior do edifício				
Existe alguma sinalização tátil direcional?		X		
Todas as portas têm uma abertura mínima de 80 cm?	X			
As portas permitem uma abertura total?	X			
A portas tem um fecho de segurança, oscilo-batente ...		X		
Os puxadores de portas (maçanetas) são de tipo alavanca e com distância do chão entre 90 cm e 110 ?	X			
Existe contraste cromático entre as cadeiras, o chão e a parede?	X			
O piso é revestido com material antiderrapante?	X			
Existem placas de sinalização devidamente localizadas?	X			
Os corredores são suficientemente iluminados?	X			

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
A iluminação é homogênea no interior?	X			
Existem obstáculos sinalizados com piso tátil?		X		
Existem obstáculos sinalizados com alerta sonora?		X		
Existem obstáculos sinalizados com alerta luminosa?		X		
Existe uma faixa livre de circulação para circular com cadeira de rodas?	X			
As entradas e saídas de cada espaço estão devidamente identificadas?	X			
A sinalização de emergência está devidamente aplicada?	X			
As dimensões para circulação horizontal respeitam a norma?	X			
O acesso interior está livre de obstáculos?		X		Paredes de vidro no eixo da circulação / movimentação
O espaço é suficiente para permitir manobras com deslocamento?	X			
Acessibilidade dos Moveis e Equipamentos				

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
A informação está ao alcance manual de pessoas em cadeira de rodas?		X		Folhetos em prateleiras muito próximos do chão obriga a inclinação para alcance.
Os expositores estão bem iluminados?	X			
Os expositores e moveis têm arestas e cantos arredondados?		X		
As mesas têm até 90cm de altura do chão?	X			
Existe piso tátil de alerta junto de móveis, mesas, vitrines, estantes?		X		
Os objetos expostos são dispostos com inclinação e visibilidade?	X			
O campo visual de pé é suficiente?	X			
O campo visual para pessoas em cadeira de rodas é suficiente?	X			
Existe um bebedouro para cão-guia?		X		
As instalações sanitárias são acessíveis?		X		Não estão preparadas para acolher pessoas com deficiência motora
Acesso á informação e comunicação				
A saída de emergência está devidamente sinalizada?	X			

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
As entradas e saídas estão devidamente identificadas?	X			
Existe um letreiro visível no exterior?	X			
O letreiro tem uma versão Braille?		X		
O horário de funcionamento é legível?	X			
O horário de funcionamento do prédio existe em Braille?		X		
Existem mapas de orientação?		X		
Os mapas de orientação possuem símbolos visuais e táteis de fácil compreensão?			X	
As exposições oferecem audioguia/audiodescrição?		X		
Existe pessoal formado em língua gestual?		X		
Existe informação adaptada a pessoas com deficiência intelectual?		X		
Existem recursos redigidos em escrita simples?		X		
Existem recursos com pictogramas?		X		

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
Os materiais audiovisuais podem ser observados numa cadeira de rodas?	X			
Os materiais audiovisuais são legendados?	X			
Existem soluções táteis para pessoas com deficiência visual?		X		
Existem informações disponíveis em Braille?	X			Existe apenas um pequeno folheto em Braille.
Os textos e títulos têm tamanho suficiente para uma boa leitura?		X		O Formato dos folhetos é reduzido e o tamanho das letras inferior ao recomendado.
O tipo de letra é de leitura simples sem serifas?	X			
O texto é alinhado à esquerda?	X			
O contraste entre o fundo e o texto é suficiente?	X			
Os textos são traduzidos em língua estrangeira?	X			Francês, Inglês e Espanhol
O Material exposto pode ser adquirido em suporte papel?	X			
O Material exposto pode ser adquirido em suporte digital		X		

Itens em análise	Sim	Não	N.A.	Observações
O material exposto tem uma versão braille?		X		
O material exposto tem uma versão áudio?		X		
Os visitantes conseguem se aproximar de todos os textos?	X			
Existe luz adequada à visualização dos objetos e leitura de textos?	X			
Há textos com versão em Braille?		X		
Os textos possuem menos de 50 caracteres por linha?	X			
O espaço disponibiliza lupa?		X		
Existem catálogos em formatos acessíveis? (Braille, áudio, pictogramas, escrita simples)		X		
Existem folhetos informativos com texto ampliado?		X		
Existem mapas tácteis?		X		
Os visitantes podem adquirir formas alternativas dos folhetos?		X		

Outras observações:

Anexo 6

Carta explicativa do estudo

Batalha, 20 de janeiro de 2017

Assunto: Carta Explicativa do estudo e Consentimento Informado.

Exmo. Senhor(a),

Eu, Maria da Fátima do Rosário Costa Silva, estudante do 2º ano do Mestrado em Comunicação Acessível da Escola Superior de Educação e Ciências sociais de Leiria, estou a realizar um estudo intitulado de “Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha”.

A questão central deste trabalho assenta na análise da acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha com vista à sua melhoria, por forma a garantir o pleno uso pelos seus visitantes e pretende responder aos objetivos específicos: Identificar as barreiras de acessibilidade física e comunicacional do Posto de Turismo da Batalha; Analisar as medidas de acessibilidade tomadas no posto de Turismo da Batalha e se as mesmas são suficientes para permitir o pleno uso do Posto de Turismo por todos os visitantes e identificar soluções que possam melhorar a acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha.

Os participantes deverão ter idade superior a 18 anos, ter capacidade para se expressar e estar disponíveis para colaborar. Será acordado com cada um dos participantes o dia, hora garantido o anonimato das pessoas e a confidencialidade de todos os dados recolhidos.

Por outro lado, pretende-se também realizar uma entrevista semiestruturada à técnica do Posto de Turismo da Batalha.

A recolha de dados será efetuada através da realização de uma grelha de observação e entrevistas gravadas.

A participação no estudo é extremamente relevante e totalmente voluntária, podendo sair do estudo a qualquer momento, sem qualquer justificação ou prejuízo.

A participação no estudo não acarreta qualquer tipo de custo ou risco e os dados são exclusivos para a realização do presente estudo, resultando na dissertação de Mestrado e em potenciais publicações científicas.

Caso alguma dúvida se mantenha, pode entrar em contacto com a investigadora, Maria da Fátima do Rosário Costa Silva através do email mafarocosi@gmail.com.

Atenciosamente

Maria da Fátima do Rosário Costa Silva

Anexo 7

Termo de Consentimento Informado

Eu, _____, portador do BI/CC nº _____ declaro que fui informado(a) acerca dos objetivos e metodologia do estudo de investigação intitulado de “ Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha ”.

Confirmo a minha participação voluntária nesta investigação e reconheço que o âmbito e os respetivos procedimentos foram explicados de forma satisfatória às minhas questões.

Estou ciente que tenho o direito de colocar a qualquer momento do estudo questões sobre o mesmo e que posso a todo o momento terminar com a minha participação, sem algum prejuízo para a minha pessoa.

Confirmo que fui informado que os dados da observação e qualquer resposta à entrevista, por mim respondida, serão usados somente para fins científicos. Todos os dados serão tratados e codificados garantindo anonimato.

Fui informado(a) de que não terei qualquer tipo de despesas ao meu cargo e que não irei receber nenhuma gratificação ou pagamento pela minha participação neste estudo.

Face ao exposto, confirmo a minha participação nesta investigação.

DATA: ____ / ____ / 2017

ASSINATURA:

Anexo 8

Transcrição entrevistas - Técnica do PT BTL – E1T

1) Há quantos anos trabalha no Posto de Turismo da Batalha?

E1T - Desde 2001. Há 16 anos.

2) Teve alguma formação sobre a acessibilidade?

E1T - Sim. Serviço e Atendimento Inclusivo, na Brandait em Alcobaça, através da Camara Municipal da Batalha pelas 35 horas de formação profissional.

a) O que achou relevante e porquê?

E1T - Foi bastante relevante. A frequência da formação permite que sejam prestados serviços de qualidade a turistas com necessidades especiais, ou seja, turistas que, no decurso das suas viagens, apresentam necessidades decorrentes de vários tipos de limitações relacionadas com as suas condições gerais de saúde, tais como deficiência ou processo de envelhecimento.

3) Durante a sua experiência como técnica no Posto de Turismo teve oportunidade de receber pessoas com deficiência?

E1T - Sim.

4) Tem alguma ideia do número de pessoas com deficiência cognitiva, auditiva, motora ou visual que tenha vindo ao Posto de Turismo nos últimos 2 anos?

E1T - Creio que tenham vindo mais de 200 turistas com deficiência durante os dois últimos anos. Ocasionalmente procuram-nos de forma autónoma, mas na grande maioria das vezes chegam acompanhados por familiares e em grupo. Os que mais procuram o Posto de Turismo são os deficientes motores, acompanhados ou não. No entanto, também é muito frequente procurarem-nos pessoas com deficiência visual, auditiva e cognitiva. De forma autónoma, recebemos algumas pessoas com deficiência auditiva, muito poucas com deficiência cognitiva e nunca recebi nenhuma pessoa com deficiência visual que não estivesse acompanhada.

5) Quais as suas maiores dificuldades durante o atendimento a pessoas com deficiência cognitiva, auditiva, motora ou visual?

E1T - A maior dificuldade é não poder fornecer material promocional que lhes permita obter informação.

6) Como comunica com pessoas surdas?

Falo por gestos e leitura dos lábios por não ter formação em Língua Gestual.

7) Ao seu ver quais as maiores dificuldades sentidas pelas pessoas com deficiência cognitiva, auditiva, motora ou visual?

E1T - As maiores dificuldades sentidas são, sem dúvida, ao nível das infraestruturas (e dos materiais promocionais) que, quase por norma, não são acessíveis nem dispõem de equipamentos que facilitem a visita dos locais.

8) Considera a informação disponibilizada pelo posto de Turismo acessível a todo o tipo de público?

E1T - Não. Temos apenas um folheto disponível em Braille sobre a Pia do Urso mas não foi reeditado.

9) Que melhorias pensa que poderiam ser feitas ao nível da acessibilidade da comunicação?

E1T - Deveria haver muito mais informação em Braille, deveria haver equipamentos com língua gestual, entre outros. Seria muito mais fácil promover e dar a conhecer o que temos a todos.

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 9

Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha do Ponto de vista da Técnica

Categorias	Subcategorias	Unidade de Registo/ Indicadores	Unidade de Contexto
Formação em acessibilidade	Existência	"Serviço e Atendimento inclusivo"	E1T - Serviço e Atendimento Inclusivo, na Brandait em Alcobaca, através da Camara Municipal da Batalha pelas 35 horas de formação profissional
	Relevância da formação	Importante	E1T - Foi bastantes relevante. A frequência da formação permite que sejam prestados serviços de qualidade a turistas com necessidades especiais, ou seja, turistas que, no decurso das suas viagens, apresentam necessidades decorrentes de vários tipos de limitações relacionadas com as suas condições gerais de saúde, tais como deficiência ou processo de envelhecimento.
Acesso Físico	Pessoas com deficiência no geral	200 Visitas nos últimos dois anos	E1T - Creio que tenham vindo mais de 200 turistas com deficiência durante os dois últimos anos.
	Pessoas com deficiência Auditiva	Algumas visitas de forma autónoma	E1T- De forma autónoma, recebemos algumas pessoas com deficiência auditiva [...]
	Pessoas com deficiência Motora		E1T - Os que mais procuram o Posto de Turismo são os deficientes motores, acompanhados ou não [...]
	Pessoas com deficiência Cognitiva		E1T - De forma autónoma , recebemos [...] muito poucas com deficiência cognitiva [...].
	Pessoas com deficiência Visual		Visita de forma não autónoma

Categories	Subcategorias	Unidade de Registo/ Indicadores	Unidade de Contexto
Acesso Físico	Barreiras	"Dificuldades sentidas ao nível das infraestruturas"	E1T - As maiores dificuldades sentidas são, sem dúvida, ao nível das infraestruturas que, quase por norma, não são acessíveis nem dispõem de equipamentos que facilitem a visita dos locais.
Acesso à informação	Barreiras	Limitação de materiais informativos adaptados	E1T - Temos apenas um folheto disponível em Braille sobre a Pia do Urso mas não foi reeditado.
		"Equipamentos que facilitem a visita dos locais"	E1T - As maiores dificuldades sentidas são...ao nível ... dos materiais promocionais que, quase por norma, não são acessíveis nem dispõem de equipamentos que facilitem a visita dos locais.
			E1T -A maior dificuldade é não poder fornecer material promocional que lhes permita obter informação.
Acessibilidade da comunicação	Pessoas com deficiência Auditiva	Fala "por gestos e leitura dos lábios"	E1T - Como comunica com pessoas surdas? Falo por gestos e leitura dos lábios por não ter formação em Língua Gestual.
Sugestões de melhoria	Acesso à informação	Equipamentos em Língua gestual	E1T- Deveria haver equipamentos com língua gestual, entre outros.
		Informação em Braille	E1T - Deveria haver muito mais informação em Braille, deveria haver equipamentos com língua gestual, entre outros. Seria muito mais fácil promover e dar a conhecer o que temos a todos.

Anexo 10

Pessoa com deficiência Auditiva – E4A

1) Conseguiu facilmente entrar no edifício?

E4A - Sim, o local está bem identificado.

2) Sentiu alguma dificuldade em comunicar com a técnica do posto de Turismo?

E4A - Bem, como não foi possível comunicar em língua gestual, Não senti nenhuma dificuldade em comunicar c solicitei por escrito o que pretendia obter. Mas correu tudo bem, foi muito simpática e não senti dificuldade.

3) Considera que a informação disponibilizada nos folhetos pelo posto de Turismo é acessível?

E4A - Sim consegui entender os documentos disponibilizados, o mapa da Batalha é que é um pouco denso, tem muita informação e em letras muito pequenas.

4) Conseguiu atingir os seus objetivos?

E4A - Sim.

5) Teve dificuldade em encontrar a informação que procurava?

E4A - Não, dirigi-me logo ao balcão.

6) Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade física do edifício?

E4A - Os degraus e desníveis da entrada são um pouco traiçoeiros, se não tivermos cuidado podemos cair.

a. Ao nível da movimentação?

E4A - Terem menos moveis na entrada ou então alterarem as duas vidraças fora de esquadria.

b. Ao nível do acesso ao balcão?

E4A - O acesso ao balcão está ótimo.

c. Ao nível do acesso aos cartazes e exposições?

E4A - As exposições são muito interessantes, gostei do visual, a sala não é muito grande, mas está bem evidenciada.

7) Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade da comunicação e da informação?

E4A - Terem pessoal formado em língua gestual, facilitaria a comunicação e terem mapas maiores.

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 11

Pessoa com deficiência Motora – E2M

1) Conseguiu facilmente entrar no edifício?

E2M -Não, tive de bater à porta porque não é de abertura automática, depois tive de recuar e só assim consegui entrar, e a entrada é pequena e justa.

2) Sentiu alguma dificuldade em comunicar com a técnica do posto de Turismo?

E2M -Não, não senti dificuldade em comunicar com a técnica. Teve muito bem.

3) Considera que a informação disponibilizada nos folhetos pelo posto de Turismo é acessível?

E2M - A informação ao meu ver é suficiente, mas pensei que iria obter mais folhetos, tinha a ideia de antigamente tinham mais informação em disponível.

a) Porquê?

E2M -Acho tudo muito resumido agora

4) Conseguiu atingir os seus objetivos?

E2M -Sim

5) Teve dificuldade em encontrar a informação que procurava?

E2M - Mais ou menos, dirigi-me logo ao balcão e pedi a informação que procurava.

a) Então teve alguma, qual foi a dificuldade?

E2M -Não poder aceder diretamente a todos os documentos na estante, alguns estavam fora do meu alcance.

6) Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade física do edifício?

E2M - Fazer uma entrada para cadeira de rodas na entrada principal que é mais larga.

a) Ao nível da movimentação?

E2M -As divisórias em vidro limitam um pouco a movimentação com a cadeira.

b) Ao nível do acesso ao balcão?

E2M -Achei conveniente a parte rebaixada.

c) Ao nível do acesso aos cartazes e exposições?

E2M -Na sala de exposição há pouco espaço para nos movimentarmos e existem cadeiras no meio que impedem a passagem com cadeira de rodas.

7) Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade da comunicação e da informação?

E2M -Terem mais variedade de livros e folhetos mesmo a pagar, poderíamos ter mais informação acessível, mas de resto a comunicação foi boa. Por exemplo disponibilizar outros tipos de documentos sobre a vila, livros, folhetos em tamanho maior por exemplo.

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 12

Pessoa com deficiência Cognitiva – E5C

1) Conseguiu facilmente entrar no edifício?

E5C - Não. Já conhecia o local. Tentei entrar de lado... mas estava fechado. Então... entrei pela outra porta.

2) Sentiu alguma dificuldade em comunicar com a técnica do posto de Turismo?

E5C - Nem por isso, entrei e pedi lhe um mapa da Batalha e documentação.

3) Considera que a informação disponibilizada nos folhetos pelo posto de Turismo é acessível?

E5C - É assim... não entendo as palavras todas, aquelas que são mais complicadas não percebo, mas mesmo sem saber ler tudo, com as imagens vou lá. É preciso é ter imagens

4) Conseguiu atingir os seus objetivos?

E5C - Sim consegui.

5) Teve dificuldade em encontrar a informação que procurava?

E5C - Os documentos que pedi estavam na estante ao lado da receção, agora não sei se tinha mais alguns, mas achei pouca informação.

6) Gostaria de ter tido mais informações em suporte papel?

E5C - Sim, gostaria... e mais fotografias.

7) Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade física do edifício?

E5C - Só o vidro grande é que quase bati nele quando sai.

a) Ao nível da movimentação

E5C - Acho que está bom.

b) Ao nível do acesso ao balcão?

E5C - Também achei bom

c) Ao nível do acesso aos cartazes e exposições?

E5C - Gostei muito da exposição, tem sempre coisas diferentes e muito giras, gostei dos quadros com os corações de Viana.

8) Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade da comunicação e da informação?

E5C - Com a comunicação esteve tudo bem. Haviam de ter uns documentos maiores com mais imagens, e está um pouco escuro, haviam de ser mais claros e haviam de ter mais informação, é pouca sobre a Batalha.

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 13

Pessoa com deficiência Visual – E3V

1) Conseguiu facilmente entrar no edifício?

E3V - Não, tive de perguntar onde ficava para conseguir entrar e ajudaram-me a aceder ao edifício

2) Sentiu alguma dificuldade em comunicar com a técnica do posto de Turismo?

E3V - Não tive qualquer problema em comunicar com a técnica.

3) Considera que a informação disponibilizada nos folhetos pelo posto de Turismo é acessível?

E3V - Nem por isso

a) Porquê?

E3V - Não tem informação sobre a Batalha em Braille, logo não é acessível para mim

4) Conseguiu atingir os seus objetivos?

E3V - Não

a) Porquê?

E3V - Porque não consegui obter a informação que pretendia.

5) Teve dificuldade em encontrar a informação que procurava?

E3V - Sim

6) Qual foi a dificuldade?

E3V - Não ter nada em Braille como já referi.

7) Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade física do edifício?

E3V - Existe um ressalto no exterior do edifício, que me foi indicado pela pessoa que me ajudou a entrar, isso dificulta um pouco o acesso.

a) Ao nível da movimentação?

E3V - Deveria de existir um sinal sonoro quando entramos

b) Ao nível do acesso ao balcão?

E3V - Convinha ter um trilho até ao balcão para indicar o caminho da entrada e saída até ao balcão.

c) Ao nível do acesso aos cartazes e exposições?

E3V - O som estava muito baixo, não consegui perceber e como não há audioguias não tive acesso à exposição.

8) Quais as sugestões de melhoria ao nível da acessibilidade da comunicação e da informação?

E3V - Disponibilizar audioguias e informação em Braille ajudaria muito e seria com certeza uma mais valia para o público cego.

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 14

Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha do Ponto de vista dos possíveis

visitantes

Categorias	Subcategorias	Unidade Registo Indicadores	Unidade de Contexto
Acesso Físico	Barreiras	Entrada pequena e justa	<p>Conseguiu facilmente entrar no edifício? E2M - Não, tive de bater à porta porque não é de abertura automática, depois tive de recuar e só assim consegui entrar, e a entrada é pequena e justa.</p> <p>E3V - [...] para conseguir entrar e ajudaram-me a aceder ao edifício</p>
		Porta fechada	<p>Conseguiu facilmente entrar no edifício? E5C - Não. Já conhecia o local. Tentei entrar de lado... mas estava fechado. Então... entrei pela outra porta.</p>
		Espaço limitado	<p>E2M -Na sala de exposição há pouco espaço para nos movimentarmos e existem cadeiras no meio que impedem a passagem com cadeira de rodas.</p>
		Existência de obstáculos	<p>E4A - Terem menos moveis na entrada ou então alterarem as duas vidraças fora de esquadria.</p>
		Mobiliário não adaptado a diferentes alturas	<p>E2M -Não poder aceder diretamente a todos os documentos na estante, alguns estavam fora do meu alcance.</p>
		Desníveis e degraus	<p>E3V - Existe um ressalto no exterior do edifício, que me foi indicado pela pessoa que me ajudou a entrar, isso dificulta um pouco o acesso.</p>

Categories	Subcategorias	Unidade Registo Indicadores	Unidade de Contexto
		Falta de "trilho"	E3V - Convinha ter um trilho até ao balcão para indicar o caminho da entrada e saída até ao balcão.
		Divisórias em vidro	E2M - As divisórias em vidro limitam um pouco a movimentação com a cadeira.
			E5C - Acho que está bom, só o vidro grande é que quase bati nele quando sai.
	Mais valias	Entrada bem identificada	Conseguiu facilmente entrar no edifício? E4A - Sim, o local está bem identificado.
		Balcão rebaixado	E2M -Achei conveniente a parte rebaixada.
			E4A - O acesso ao balcão está ótimo.
Acesso à informação	Mais valias	Facilidade no acesso à informação disponibilizada	Teve dificuldade em encontrar a informação que procurava? E2M - Mais ou menos, dirigi-me logo ao balcão e pedi a informação que procurava.
			Teve dificuldade em encontrar a informação que procurava? E4A - Não, dirigi-me logo ao balcão.
		Facilidade na compreensão da informação disponibilizada	Considera que a informação disponibilizada nos folhetos pelo posto de Turismo é acessível? E4A - Sim consegui entender os documentos disponibilizados,
		Facilidade da compreensão dos documentos	E4A - Sim consegui entender os documentos disponibilizados

Categorias	Subcategorias	Unidade Registo Indicadores	Unidade de Contexto
	Barreiras	Limitação da informação disponibilizada	E2M - A informação ao meu ver é suficiente, mas pensei que iria obter mais folhetos, tinha a ideia de antigamente tinham mais informação em disponível.
			E2M -Acho tudo muito resumido agora
			E5C - Os documentos que pedi estavam na estante ao lado da receção, agora não sei se tinha mais alguns, mas achei pouca informação.
		"Informação densa e com letras muito pequenas"	Considera que a informação disponibilizada nos folhetos pelo posto de Turismo é acessível? E4A -[...] o mapa da Batalha é que é um pouco denso, tem muita informação e em letras muito pequenas.
		Falta de acessibilidade da informação disponibilizada	Considera que a informação disponibilizada nos folhetos pelo posto de Turismo é acessível? E3V - Nem por isso
		Falta de formato Braille	E3V - Não tem informação sobre a Batalha em Braille, logo não é acessível para mim
		Dificuldade na compreensão da informação disponibilizada	E5C - É assim... não entendo as palavras todas, aquelas que são mais complicadas não percebo, mas mesmo sem saber ler tudo, com as imagens vou lá. É preciso é ter imagens
			E3V - Porque não consegui obter a informação que pretendia.

Categorias	Subcategorias	Unidade Registo Indicadores	Unidade de Contexto
			Qual foi a dificuldade? E3V - Não ter nada em Braille como já referi.
	Exposição	Falta de audioguias	Ao nível do acesso aos cartazes e exposições? E3V - O som estava muito baixo, não consegui perceber e como não há audioguias não tive acesso à exposição.
Acessibilidade da comunicação	Tipologia	Alternativa escrita	E4A - Bem, não foi possível comunicar em língua gestual, Não senti nenhuma dificuldade em comunicar escrevi o que pretendia obter. Mas correu tudo bem, foi muito simpática e não senti dificuldade.
	Acesso	Facilidade	E2M -Não, não senti dificuldade em comunicar com a técnica. Teve muito bem.
			E3V - Não tive qualquer problema em comunicar com a técnica.
			E4A - ... correu tudo bem, foi muito simpática e não senti dificuldade.
			Sentiu alguma dificuldade em comunicar com a técnica do posto de Turismo? E5C - Nem por isso, entrei e pedi lhe um mapa da Batalha e documentação.
E5C - Com a comunicação estive tudo bem.			

Categories	Subcategorias	Unidade Registo Indicadores	Unidade de Contexto
Sugestões de melhoria	Acesso à comunicação e informação	Aumentar a variedade de folhetos disponibilizados	E2M - Terem mais variedade de livros e folhetos mesmo a pagar, poderíamos ter mais informação acessível, mas de resto a comunicação foi boa. Por exemplo disponibilizar outros tipos de documentos sobre a vila, livros, folhetos em tamanho maior por exemplo.
		Necessidade de imagens	E5C - É preciso ter imagens.
		Disponibilizar audioguias e informação em Braille	E3V - Disponibilizar audioguias e informação em Braille ajudaria muito e seria com certeza uma mais valia para o público cego.
		Formar pessoal em Língua Gestual Portuguesa	E4A - Terem pessoal formado em língua gestual, facilitaria a comunicação e terem mapas maiores.
		Aumentar o tamanho das imagens e da informação	E5C - Haviam de ter uns documentos maiores com mais imagens, e está um pouco escuro, haviam de ser mais claros e haviam de ter mais informação, é pouca sobre a Batalha.
			Gostaria de ter tido mais informações em suporte papel? E5C - Sim, gostaria... e mais fotografias.
		Existência de sinais sonoros na entrada	E3V - Deveria de existir um sinal sonoro quando entramos
Sugestões de melhoria	Acesso ao edifício	Adequar a entrada para cadeiras de rodas	E2M - Fazer uma entrada para cadeira de rodas na entrada principal que é mais larga.

Categorias	Subcategorias	Unidade Registro Indicadores	Unidade de Contexto
		Ajustar os desníveis	E3V - Existe um ressalto no exterior do edifício, que me foi indicado pela pessoa que me ajudou a entrar, isso dificulta um pouco o acesso.
		Ajustar os desníveis	E4A - Os degraus e desníveis da entrada são um pouco traiçoeiros, se não tivermos cuidado podemos cair.
		Colocar um trilho direcional	E3V - Convinha ter um trilho até ao balcão para indicar o caminho da entrada e saída até ao balcão.
		Adaptar o espaço para a melhoria da movimentação	E5C - Só o vidro grande é que quase bati nele quando sai.
	E2M -As divisórias em vidro limitam um pouco a movimentação com a cadeira.		
	E4A - Terem menos moveis na entrada ou então alterarem as duas vidraças fora de esquadria.		
Objetivos pretendidos com a visita	Concretização	Realizou os objetivos solicitados	Conseguiu atingir os seus objetivos? E2M - Sim
			Conseguiu atingir os seus objetivos? E4A - Sim.
			Conseguiu atingir os seus objetivos? E5C - Sim consegui.
		Não realizou os objetivos solicitados	Conseguiu atingir os seus objetivos? EV3 - Não