



Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Sandra Contente Anacleto

Turismo Acessível - Criação de um circuito turístico para a população com deficiência visual, na cidade de Braga



Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Sandra Contente Anacleto

**Turismo Acessível - Criação de um circuito
turístico para a população com deficiência
visual, na cidade de Braga**

Trabalho de Projeto em
Mestrado de Património e Turismo Cultural

Trabalho realizado sob a orientação da
**Professora Doutora Paula Cristina
Almeida Cadima Remoaldo**

Nome: Sandra Contente Anacleto

Endereço eletrónico: scontente@hotmail.com

Turismo Acessível - Criação de um circuito turístico para a população com deficiência visual, na cidade de Braga

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA TRABALHO PROJETO PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE

Universidade do Minho, / /2014

Assinatura:

Agradecimentos

Fazer turismo implica sair fora do ambiente habitual e a realização deste estudo permitiu-me entrar num mundo que desconhecia, conhecer novas realidades, ter novas experiências e conhecer novas pessoas. Foi de facto uma viagem muito gratificante e interessante, ao longo da qual o contributo de pessoas que me ajudaram foi precioso. Bem hajam e grata por toda a vossa ajuda.

Quero agradecer o apoio prestado pela Associação de Apoio de Deficientes Visuais do Distrito de Braga, aos seus utentes e monitores que abriram as suas portas e me deram a conhecer a realidade do mundo de pessoas com deficiência visual.

Para a orientação deste estudo também todo o apoio e incentivo prestado pela Professora Doutora Paula Cristina Remoaldo que partilhou comigo os seus saberes. Foi muito prestativa e dedicada, revelando sempre disponibilidade para me receber e acompanhar nos momentos importantes. Acima de tudo, muito obrigada por acreditar que seria capaz de levar este barco a bom fim neste cruzeiro.

A todos aqueles que participaram nesta viagem, contribuindo de uma ou outra forma para que pudéssemos atingir os objetivos a que nos propusemos neste estudo, e enriquecer os itinerários realizados. Destaque-se o apoio e colaboração de várias entidades, nomeadamente: o Posto de Turismo de Braga, o Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa, o Museu Pio XII, a Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, o Som da Sé, a Negrita Só Cafés, o senhor Eurico Silva, a Sandra Estevão, a Associação de Ocupação Constante – ADOC, o Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso, a Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso. Agradecimento também a todos aqueles que se disponibilizaram para responder aos questionários aplicados neste estudo.

Aos meus amigos que preencheram esta aventura com palavras de apoio, incentivo, momentos de amizade, companheirismo, alegria, lazer e distração que são fundamentais para seguir em frente. E também ao Miguel pela paciência, ternura e carinho que sempre teve comigo.

E como em qualquer viagem que realizamos, levamos sempre no coração aqueles que nos são mais próximos, à minha família, que embora distante acompanhou-me de perto neste percurso. À minha mãe, irmã, sobrinhos, cunhado e também às minhas estrelinhas do céu.

Quando nasceste, sabias falar?

Quando nasceste, sabias andar?

Tudo se aprende, é preciso é tentar...

Palavras do senhor Lima, utente da AADVDB

Resumo

A presente investigação visa demonstrar que a atividade turística deve estar preparada para receber qualquer tipo de público, e neste caso concreto teremos em consideração o público com deficiência visual que, segundo o seu perfil, implica a existência de condições de acessibilidade adequadas às suas necessidades específicas. Atualmente têm sido utilizadas várias designações como: turismo inclusivo, turismo adaptado, turismo acessível e turismo para todos, no sentido de promover esta atividade para todos os cidadãos, incluindo os que apresentam alguma incapacidade ou deficiência. Esta realidade resulta do facto de existirem alguns condicionalismos e obstáculos que impedem a plena fruição do património no destino turístico.

Através deste estudo pretendeu-se desenvolver itinerários turísticos acessíveis para pessoas com deficiência visual na cidade de Braga. Numa primeira fase, procurou-se conhecer a realidade das pessoas com deficiência visual de forma a diagnosticar as suas necessidades e posteriormente procedeu-se à análise das condições existentes em alguns locais atrativos na cidade de Braga, para que fosse possível selecionar um conjunto de locais adequados a integrar no itinerário. Numa segunda fase, foram contactadas as entidades a integrar no itinerário e estabeleceram-se as atividades a desenvolver de acordo com o perfil destes visitantes e procurou-se também sensibilizar a comunidade para a questão dos direitos da pessoa com deficiência visual, desenvolvendo-se uma ação de sensibilização. Por fim, para conhecer o resultado do nosso estudo, tornou-se importante conhecer a perspetiva de todos os atores envolvidos, nomeadamente os participantes da Associação de Apoio a Deficientes Visuais do Distrito de Braga – AADVDB - que realizaram o itinerário, assim como as entidades que o integraram, nomeadamente museus, monumentos, lojas tradicionais, atrações turísticas e anfitriões da cidade.

O estudo permitiu concluir que é possível promover a atividade turística para pessoas com deficiência visual na cidade de Braga. Sendo necessário desenvolver boas práticas nesse sentido e procurar, através da implementação de medidas, estratégias e políticas públicas para ultrapassar os condicionalismos das barreiras existentes, quer por parte dos elementos integrados no sistema turístico, quer dos órgãos políticos.

Abstract

The present investigation aims to demonstrate that tourism activities should be prepared to receive any type of public, and in this particular case we have in consideration the public with visual impairment which, according to his/her profile, implies the existence of accessibility conditions tailored to their specific needs. Currently have been used several terminologies as: inclusive tourism, adapted tourism, accessible tourism and tourism for all, in order to promote this activity to all citizens, including those who have some incapacity or disability. This situation results from the fact that there are some constraints and obstacles that prevent the full enjoyment of heritage in the tourist destination.

Through this study was intended to develop tourist itineraries accessible to people with visual impairment in the city of Braga.

As a first step, we tried to meet the reality of people with visual impairment in order to diagnose their needs and then proceed to the analysis of the existing conditions in some attractive places in the city of Braga, to select a set of suitable sites to integrate in the itinerary. In a second phase, were contacted entities to integrate in the itinerary and settled the activities to develop according to the profile of these visitors and it was also tried to sensitize the community to the issue of the rights of the person with visual impairment, developing an awareness-raising action. Finally, to find out about the result of our study, it became important to understand the perspective of all actors involved, including participants of the Association in Support of Visually Impaired People of Braga District -AADVDB- who performed the itinerary, as well as the entities that integrated it, including museums, monuments, traditional shops, tourist attractions and the city hosts.

The study allowed the conclusion that it is possible to promote tourism activities for people with visual impairment in the city of Braga. However it is necessary to develop good practices in this regard and seek through the implementation of public policies, strategies and measures to overcome the constraints of existing barriers, whether on the part of the integrated elements in the tourist system, as well as the political bodies.

Acrónimos

- AAICA** - Associação de apoio e informação de cegos;
- AADVDB** - Associação de Apoio a Deficientes Visuais do Distrito de Braga
- ACAPO** - Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal
- ADERCO** - Asociación de desarrollo comarcal de Olivenza
- AHRESP** - Associação de Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal
- APD** - Associação Portuguesa de Deficientes
- APPLA** - Associação Portuguesa de Planeadores do Território
- BAI** - Biblioteca no Apoio à Inclusão
- CDPD** - Convenção das Nações Unidas sobre Direitos das Pessoas com Deficiência
- CEA** - Conceito Europeu de Acessibilidade
- CEDECO** - Centro Desarrollo Comarcal de Tentudía
- CID-10** - Classificação Internacional de Doenças, Décima Revisão
- CIF** - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde
- DMI** - Doenças de degenerescência macular relacionadas com a idade
- ENAT** - Rede Europeia de Turismo Acessível
- ENDEF** - Estratégia Nacional para a deficiência 2011-2013
- EQUASS** - *European Quality in Social Services*
- ESDIME** - Agência para o desenvolvimento local no Alentejo sudoeste
- GPI** - Gabinete para a inclusão da Universidade do Minho
- IAPB** - Agência Internacional para a Prevenção da Cegueira
- ICVM** - Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade
- IHAC** - Instituto de História e Arte Cristã
- INR** - Instituto Nacional de Reabilitação
- IPSS** - Instituição Particular de Solidariedade Social
- LAC** - Ler Ajuda a Crescer
- OMS** - Organização Mundial de Saúde
- OMT** - Organização Mundial de Turismo
- ONU** - Organização das Nações Unidas
- PAIPDI** - Plano de Ação Nacional para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

PENT - Plano Estratégico Nacional de Turismo

PME - Pequenas e médias empresas

PNPA - Plano Nacional de Promoção de acessibilidade

PÓLIS - Programa Nacional de Requalificação Urbana e Valorização ambiental de cidade

SIA - Símbolo Internacional de Acessibilidade

SNRIPD - Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência

WAI - *Web Accessibility Initiative*

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	21
CAPÍTULO I – A DEFICIÊNCIA VISUAL	27
1.1 - A DEFICIÊNCIA	27
1.2 - A DEFICIÊNCIA VISUAL	31
1.3 - A DEFICIÊNCIA VISUAL EM PORTUGAL.....	37
1.4 - AS NECESSIDADES ESPECIAIS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL	40
1.5 – NOTAS CONCLUSIVAS.....	49
CAPÍTULO 2- O TURISMO ACESSÍVEL E A DEFICIÊNCIA	51
2.1 –TURISMO ACESSÍVEL	51
2.2 - CONTRIBUTOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA ACESSIBILIDADE E DO TURISMO ACESSÍVEL	59
2.3 - EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS DINAMIZADAS A NÍVEL INTERNACIONAL E NACIONAL NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL	78
2.4 NOTAS CONCLUSIVAS	88
CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA	91
3.1 - FORMAS DE INVESTIGAÇÃO	91
3.2 - FONTES DE INFORMAÇÃO	93
3.3 - TÉCNICAS DE RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS	95
3.3.1 - <i>Observação direta e participante</i>	95
3.3.2 - <i>Inquérito por questionário</i>	96
3.3.3 - <i>Planear, organizar e implementar o itinerário/evento</i>	98
3.3.4 - <i>Inquérito por entrevista</i>	104
3.4 - NOTAS CONCLUSIVAS.....	113
CAPÍTULO 4 - ITINERÁRIOS TURÍSTICOS EM BRAGA: UMA EXPERIÊNCIA COM OS UTENTES DA ASSOCIAÇÃO DE APOIO AOS DEFICIENTES VISUAIS DO DISTRITO DE BRAGA	115
4.1 - ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS, EM BRAGA.....	115
4.2 - A EXPERIÊNCIA DOS UTENTES DA AADVDB	126
4.2.1 - <i>Caraterização da AADVDB</i>	126
4.2.2. - <i>A visita pela cidade de Braga</i>	127
4.3 - OS RESULTADOS DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA “ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS NA CIDADE DE BRAGA, UMA EXPERIÊNCIA COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL”	144
4.3.1 - <i>O grau de satisfação dos utentes da AADVDB</i>	144
4.3.2 - <i>A perceção da atividade desenvolvida pelas entidades envolvidas no itinerário turístico.</i>	151
4.3.3 – <i>O impacto nos meios de comunicação social</i>	164
4.4- NOTAS CONCLUSIVAS	166
CONSIDERAÇÕES FINAIS	167
BIBLIOGRAFIA.....	169
ANEXOS.....	181

Índice de figuras

		p.
Figura 1	Escala de Snellen (padrão Snellen e Padrão “Iletrado E”)	32
Figura 2	Conversão da acuidade visual de metros para pés	32
Figura 3	Ângulo visual	33
Figura 4	Campo visual normal	34
Figura 5	População com deficiência permanente segundo a tipologia, em 2001	38
Figura 6	População Residente com 5 e mais anos, por grau de dificuldade sentido na ação de ver, 2011	39
Figura 7	Alfabeto em Braille	43
Figura 8	Símbolo Internacional de Acesso (SIA)	55
Figura 9	Áreas fundamentais para a aplicação de medidas e requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais	57
Figura 10	Princípios do <i>design</i> universal	58
Figura 11	Instrumentos internacionais e nacionais de referência na promoção dos direitos das pessoas com deficiência, no desenvolvimento das acessibilidades e do turismo acessível	60
Figura 12	Objetivos do I Plano de ação Nacional para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	67
Figura 13	Eixos estratégicos da ENDEF	68
Figura 14	Princípios do PNPA	69
Figura 15	Objetivos do PNPA	69
Figura 16	Contributos para a promoção da acessibilidade, promovido por vários institutos e programas	71
Figura 17	Níveis de acessibilidade do Certificado de Acessibilidade	73
Figura 18	Vertentes da Cidade de Excelência, segundo ICVM	74
Figura 19	Iniciativas do Turismo de Portugal, I.P. no âmbito do turismo acessível	76
Figura 20	Grupo de visitantes da <i>Traveleyes</i>	82
Figura 21	Etapas do processo de investigação empírica	94
Figura 22	Percurso do itinerário	125
Figura 23	Observação de mapas de alto relevo dos monumentos da cidade.	129
Figura 24	Observação de mapas de alto relevo dos monumentos da cidade.	129

Figura 25	Exposição de materiais realizados pelos utentes da AADVDB, no posto de turismo	129
Figura 26	O elétrico na Arcada	131
Figura 27	Bom Jesus do Monte	131
Figura 28	Animais em rolhas de cortiça	131
Figura 29	Braga Medieval	131
Figura 30	Vestígios arqueológicos	133
Figura 31	Arte Sacra	133
Figura 32	Pedras dos mosaicos romanos	133
Figura 33	Indumentária religiosa	133
Figura 34	Artefactos nas vitrines	135
Figura 35	Necrópoles Romanas	135
Figura 36	Peças de Cerâmica	135
Figura 37	Marco Miliário	135
Figura 38	Hora do conto	138
Figura 39	Computadores com ampliação de texto e imagem	138
Figura 40	Toque do cavaquinho	140
Figura 41	Toque do cavaquinho	140
Figura 42	Café, cevada e chicória	141
Figura 43	O cheiro do café	141
Figura 44	Cartaz de sensibilização	143
Figura 45	Turma que dinamizou a ação de sensibilização	143
Figura 46	Percurso de olhos vendados	143
Figura 47	No posto de turismo	143
Figura 48	Visitantes da AADVDB segundo a idade e sexo	145
Figura 49	Nível de deficiência dos visitantes da AADVDB que realizaram o itinerário turístico, por percentagem	146
Figura 50	Tempo de permanência dos utentes AADVDB que realizaram o itinerário	147

Figura 51	Visitantes inquiridos sobre a visita à cidade de Braga, com fins de cultura e lazer	148
Figura 52	Meios de acesso à informação, pelos inquiridos da AADVDB	148
Figura 53	Aspetos mais valorizados durante a visita a Braga, de acordo com a primeira preferência dos inquiridos	150
Figura 54	Razões da aceitação na integração do itinerário turístico	152
Figura 55	Condições existentes nas entidades, face às necessidades de portadores com deficiência visual	154
Figura 56	Requisitos necessários na oferta dos serviços, para visitantes com deficiência visual	156
Figura 57	Formas de divulgação os serviços nas entidades entrevistadas	159
Figura 58	Terminologias atribuídas à atividade desenvolvida	161
Figura 59	Terminologias atribuídas ao visitante com deficiência visual	162
Figura 60	Opinião sobre as condições de acessibilidade em Braga	162
Figura 61	Notícia publicada sobre os itinerários turísticos acessíveis, para pessoas com deficiência visual	165

Índice de Quadros

	p.	
Quadro 1	Classificação das limitações visuais, segundo a OMS (CID-10 Versão 2007)	34
Quadro 2	Áreas de intervenção para implementação de estratégias, face às necessidades especiais de pessoas com incapacidade ou deficiência, segundo o plano de ação para a deficiência	62
Quadro 3	Artigo 71 ^a da Constituição da República	64
Quadro 4	Organizações ativas na promoção da acessibilidade, no turismo	80
Quadro 5	Entidades com exemplos de sucesso, na área do turismo acessível, em Portugal	83
Quadro 6	Entidades promotoras de exemplos de sucesso na área do turismo acessível	84
Quadro 7	Planeamento estratégico para a concretização do itinerário na cidade de Braga, para pessoas com deficiência visual	99
Quadro 8	Categorias e subcategorias das entrevistas	106
Quadro 9	Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Condições para o percurso turístico acessível”	107
Quadro 10	Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Procedimentos adotados para a realização do itinerário turístico”	108
Quadro 11	Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Resultados da atividade desenvolvida”	111
Quadro 12	Entidades inquiridas sobre as condições de acessibilidade, face às necessidades de população com deficiência visual, na cidade de Braga	117
Quadro 13	Condições de acessibilidade, nas diferentes entidades inquiridas	118
Quadro 14	Condições de acessibilidade face às necessidades de pessoas com deficiência visual	120
Quadro 15	Programa do itinerário a realizar na visita à cidade de Braga	124
Quadro 16	Nível de instrução e conhecimentos de Braille, por número de visitantes da ADDVDB	146

Quadro 17	Ordem de preferência dos locais visitados, por dia do itinerário, em percentagem.	149
Quadro 18	Grau de satisfação dos visitantes, em relação ao atendimento nos locais visitados e ao itinerário realizado, em percentagem	151
Quadro 19	Necessidade de marcação prévia para realizar a visita nas entidades	157
Quadro 20	Número mínimo de visitantes para realizar para realizar a visita	158

Introdução

Todo o cidadão do mundo tem o direito de viajar, desfrutar do património, da cultura, do lazer, vivenciar novas experiências, conhecer novas pessoas, contactar com novas culturas, lutar por novos desafios e nunca desistir dos seus sonhos. Conhecer os diferentes tipos de património existentes no mundo é para muitos uma forma de enriquecimento pessoal e intelectual, sendo o turismo um meio que lhe poderá permitir atingir esses objetivos. Consequentemente, esta atividade não deve estar limitada por falta de condições de acessibilidade, de tecnologias de informação e de comunicações.

O presente estudo insere-se no âmbito do Mestrado de Património e Turismo Cultural e debruça-se sobre um segmento que tem merecido cada vez mais atenção, o turismo acessível, o qual será enquadrado na área geográfica e no turismo da cidade de Braga. Como destino turístico a cidade de Braga apresenta uma diversificada e riquíssima oferta turística que oferece ao visitante a oportunidade de conhecer um rico e vasto património religioso, arqueológico, arquitetónico, cultural e paisagístico, o qual é acompanhado de festividades, tradições, música, boa gastronomia e a amabilidade das gentes do Minho. Associado às suas riquezas patrimoniais e históricas sugere a realização de vários roteiros pelo património sobretudo tangível, nomeadamente o roteiro barroco, o roteiro medieval e o roteiro romano, assim como a participação em festividades religiosas marcadas por momentos solenes e de sentida devoção, de que é exemplo a Semana Santa. Além disso, Braga dinamiza diversas iniciativas culturais, desde romarias, festas tradicionais, a eventos de música, teatro, cinema, exposições, feiras, conferências, que permitem ao visitante viver experiências, desfrutar e descobrir a cidade. Em termos de empreendimentos turísticos, Braga possui diversos tipos de hotéis, pousada da juventude, e um parque de campismo, oferecendo um conjunto de serviços com vista a proporcionar uma estadia perfeita.

Na perspetiva do turismo acessível pretende-se averiguar se a oferta turística de Braga proporciona condições acessíveis ao visitante com necessidades especiais, nomeadamente com deficiência visual, uma vez que, somos de opinião, que o património turístico e cultural da cidade deve estar ao dispor de todos.

O interesse por este domínio científico deve-se ao facto de pretendermos contribuir para uma sociedade mais justa e inclusiva, nomeadamente na área do turismo acessível. Estimular e incentivar indivíduos que devido à deficiência visual se podem sentir limitados e por vezes excluídos da atividade turística, foi um estímulo para o desenvolvimento deste projeto, uma vez que poderá tornar-se uma oportunidade para muitos que desejem conhecer e usufruir do que a atividade turística na cidade de Braga lhes pode ofertar.

“Turismo Acessível”, “Turismo Inclusivo”, “Turismo para Todos” são designações utilizadas para o turismo que procura promover as condições de acessibilidade da oferta turística. A visão partilhada por vários autores, como Devile (2009), Montes e Aragall (2009), Peixoto e Neumann (2009), Gouveia, Mendes e Simões (2010), que utilizam e se referem às designações anteriores permite-nos considerar que o sistema turístico, na sua componente da oferta deve estar preparado para responder às necessidades da procura turística. Deve garantir e satisfazer as necessidades de acesso a todos aqueles que desejam praticar o turismo, independentemente da deficiência ou incapacidade física, sensorial ou psíquica do visitante. Este critério implica que a oferta turística de um local assegure que as pessoas com deficiência tenham acesso, em igualdade de condições com os demais, ao transporte, ao alojamento, às instalações, à informação, às atividades, às comunicações, aos produtos e serviços abertos ao público ou de uso público. O destino turístico que possua condições de universal acessibilidade estará preparado para receber qualquer visitante, daí que o investimento aplicado nesta área beneficiará o serviço prestado a todos.

Segundo Devile (2009, p. 39) “o conceito de “Turismo para Todos” ou de “Turismo Acessível” reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura”.

Com este estudo pretende-se produzir uma reflexão sobre as potencialidades do turismo acessível na cidade de Braga e, face às condições que apresenta, propor a experiência de uma visita para a população com deficiência visual, no sentido de

estimular a sua sensibilidade e perceção para o conhecimento do património da cidade e também para despertar o interesse das entidades responsáveis de forma a que considerem este segmento da procura no desenvolvimento do turismo. Propõe-se como objetivos a alcançar os seguintes:

- promover o turismo acessível na cidade de Braga;
- conhecer as condições de acessibilidade nos recursos patrimoniais, culturais e turísticos na cidade de Braga, face às necessidades da população com deficiência visual;
- proporcionar uma experiência do património turístico de Braga a visitantes com deficiência visual.

Em suma, a concretização deste estudo visa contribuir para a construção de uma sociedade onde todos podem e devem ter acesso a diferentes bens e serviços culturais e turísticos de modo a que a pessoa com deficiência visual usufrua do património da cidade de Braga.

É com base nestes objetivos que se procura responder à seguinte questão:

A cidade de Braga pode potencializar os recursos turísticos e patrimoniais existentes, em prol do turismo acessível?

Para alcançar os objetivos propostos e responder à questão colocada, a metodologia adotada numa primeira fase consiste na pesquisa bibliográfica de autores nacionais e internacionais, e no contato com entidades que conhecem a realidade da deficiência visual, no sentido de partilhar informação e experiências que permitam realizar todo o enquadramento teórico do tema.

A vertente mais empírica da nossa investigação consiste na aplicação de questionários em diversos locais de interesse turístico de Braga, de forma a analisar as suas condições de acessibilidade e conhecer os locais que proporcionam melhores condições ao visitante com deficiência visual. Face aos resultados obtidos pretende-se proporcionar uma experiência com um grupo de visitantes deficientes visuais por alguns dos atrativos turísticos da cidade. Para a realização do itinerário perspetiva-se a cooperação e colaboração de várias entidades, de modo a desenvolver e promover

atividades adequadas para este público-alvo. Torna-se ainda importante incluir a participação da comunidade, a fim de combater a discriminação, promover a inclusão e cultivar a cultura da acessibilidade. Neste sentido, a visita a locais como estabelecimentos comerciais, estabelecimentos de produção e venda de produtos tradicionais, jardins, restauração, entre outros, é essencial, uma vez que promove o contacto entre os visitantes com deficiência visual e os restantes cidadãos. A participação da comunidade tornar-se-á uma mais valia para que as pessoas com deficiência visual se sintam integrados, o que lhes permitirá usufruir do património de Braga, com mais dignidade, condições de igualdade e segurança.

Esta análise será enriquecida com o *feedback* dos visitantes com deficiência visual e das entidades que colaboraram na concretização da visita pela cidade. Por último, face à análise efetuada serão apresentadas sugestões e recomendações no sentido de melhorar e promover o turismo acessível na cidade de Braga.

O presente projeto está estruturado em quatro capítulos. O primeiro capítulo, intitulado “A deficiência visual”, visa realizar um enquadramento teórico em torno da questão da deficiência visual. Pretende-se esclarecer e dar a conhecer o conceito, as necessidades e os recursos utilizados pela população com esta deficiência, que em Portugal se assume como a deficiência mais comum, como se comprovará através da análise de dados estatísticos publicados.

No segundo capítulo, com a designação de “O turismo acessível”, torna-se essencial entender o conceito de turismo acessível, conhecer os instrumentos internacionais e nacionais que têm contribuído para o desenvolvimento das acessibilidades e na promoção dos direitos das pessoas com necessidades especiais. Também a análise sobre a legislação em vigor sobre a temática das acessibilidades permitirá agir em conformidade com a mesma, no que se refere ao turismo acessível. Além disso procurar-se-á conhecer, através de experiências nacionais e internacionais, boas práticas no âmbito do turismo acessível. Esta informação será uma referência a ter em consideração para analisar as condições de acessibilidade ao património turístico, sobretudo tangível de Braga.

A metodologia utilizada neste estudo, estará evidenciada no capítulo 3, de modo a explicitar os procedimentos e técnicas utilizadas que visam garantir a credibilidade desta investigação.

O quarto capítulo intitulado “Itinerários turísticos acessíveis em Braga: uma experiência com os utentes da Associação de Apoio a deficientes Visuais do Distrito de Braga”, corresponde à vertente mais empírica deste estudo. Em primeiro lugar torna-se necessário analisar as condições de acessibilidade no património turístico da cidade, face às necessidades da população com deficiência visual. E neste sentido através da aplicação de um questionário, serão identificados e seleccionados alguns locais com melhores condições para dinamizar atividades adequadas a este público, a fim de proporcionar uma visita a um grupo de visitantes. A experiência a realizar com estes visitantes permitirá alertar e sensibilizar a população e as entidades relacionadas com o turismo, para a necessidade de promover atividades adequadas ao perfil de pessoas com deficiência visual, e além disso identificar erros e fragilidades nos locais visitados, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Com base na análise efetuada serão apresentadas sugestões e recomendações que visam contribuir para a melhoria e promoção do turismo acessível, sendo fornecido às várias entidades responsáveis um exemplar do estudo em causa, para que no futuro possam ser consideradas.

Para finalizar, apresentar-se-ão as “Considerações finais” em que serão referenciadas as principais dificuldades sentidas e problemas detetados, assim como uma síntese das atividades desenvolvidas e resultados encontrados, procurando-se responder à questão em estudo.

Este estudo pretende contribuir para a apresentação de Braga como um destino turístico atento às necessidades das pessoas com deficiência, podendo ser do interesse de todos aqueles que pretendem promover a cidade enquanto destino acessível e de todos aqueles que fazem parte do segmento da procura do turismo acessível.

Capítulo I – A deficiência visual

Em termos gerais a palavra deficiência remete-nos, à partida, para a existência de limitações, diferenças, incapacidades, necessidades especiais, condicionamentos, dificuldades, obstáculos, restrições e adversidades. Ainda que vivamos numa sociedade informada, que aborda frequentemente a questão dos direitos e da igualdade, nem sempre estamos conscientes dos problemas e entraves impostos pela mesma à pessoa com deficiência. A verdade é que, por vezes, não pensamos nesta problemática, a menos que, por algum motivo, se torne necessário conviver direta ou indiretamente com ela.

Pessoas mais informadas e esclarecidas sobre a questão das deficiências certamente tenderão a adotar comportamentos, atitudes e medidas mais ajustadas e responsáveis para uma sociedade mais inclusiva. Neste sentido apresenta-se, no presente capítulo, uma breve abordagem sobre a questão da deficiência, e em particular, sobre a deficiência visual e as necessidades especiais desta população. Considera-se ainda importante ter uma perceção da realidade da deficiência visual em Portugal.

1.1 - A deficiência

A legislação portuguesa considera de acordo com o artigo 2, da lei n. 38/2004, de 18 de agosto, que a pessoa com deficiência “é aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas susceptíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas.” (Assembleia da República, 2004)

Estudos recentes confirmam a importância de se considerar na deficiência a interação entre a perspetiva médica e a perspetiva social. A perspetiva médica implica ter presente que a deficiência resulta da perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatómica do corpo humano, assente na questão individual e na doença. A perspetiva social engloba o maior ou menor grau de

dificuldade impostos pela sociedade nas limitações e incapacidades em relação ao meio individual e social do indivíduo com deficiência, tornando-se assim também responsável pela deficiência (OMS, 2004).

O Relatório Mundial sobre Deficiência (OMS, 2011) é um instrumento valioso e atualizado e refere-se à deficiência como complexa, dinâmica e multidimensional. O referido relatório adotou a nova classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde (CIF), aprovada na 54ª Assembleia Mundial de Saúde em maio de 2001, que resulta de uma classificação internacional desenvolvida pela Organização Mundial de Saúde. De referir que esta classificação é complementar à classificação internacional de doenças, décima revisão - CID-10 (OMS, 1992-1994). Ambas as classificações referem-se às deficiências como problemas de estruturas e funções do corpo que são, em geral, parte do processo de doença. No entanto, a CID-10 fornece informações sobre o diagnóstico, perturbações, lesões e condições de saúde, referindo-se à estrutura de base etiológica da doença.

A CIF utiliza as deficiências como problemas das funções e estruturas do corpo, considerando as componentes da funcionalidade e incapacidade e as componentes dos fatores contextuais. Entende por “funcionalidade” o termo que engloba todas as funções do corpo, atividades e participação e considera o termo “incapacidade”, aquele que inclui deficiências, limitações da atividade ou restrições de participação (OMS, 2004).

Os fatores contextuais incluem os fatores ambientais e pessoais. Inclui-se nos fatores ambientais produtos e tecnologias, o ambiente natural e o construído, o suporte e os relacionamentos, as atitudes e os serviços, os sistemas e as políticas públicas. A CIF reconhece como fatores pessoais a motivação, a autoestima e variados aspetos que podem influenciar a participação de uma pessoa na sociedade.

Nesta perspetiva, a CIF é uma classificação que apresenta múltiplas finalidades e que serve vários setores e por isso é aceite como uma classificação social das Nações Unidas, e encontra-se incorporada nas normas padronizadas para a igualdade de oportunidades para pessoas com incapacidades.

Segundo a classificação internacional de funcionalidade e incapacidade (OMS, 2004) a deficiência surge da interação entre os problemas de saúde e os fatores

contextuais e é entendida tendo em conta diferentes níveis de funcionalidade, nomeadamente:

- as alterações das estruturas e funções corporais;
- as limitações do indivíduo para executar certas atividades;
- as restrições à participação na sociedade.

Nos termos da Convenção das Nações Unidas sobre direitos das pessoas com deficiência (CDPD) aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em dezembro de 2006, a deficiência foi reconhecida como um conceito evolutivo que resulta da interação entre as pessoas com incapacidades e as barreiras comportamentais e ambientais impostas que condicionam a sua participação plena e efetiva na sociedade. O artigo 1 da referida convenção considera que “as pessoas com deficiência incluem aqueles que têm incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, que em interação com várias barreiras podem impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros”.

Podemos então considerar que as limitações sentidas pelas pessoas com deficiência não resultam apenas das suas incapacidades, mas também das barreiras sociais existentes, daí que seja importante reforçar o papel das sociedades, no sentido de permitir a participação plena desta população na vida social, cultural e económica.

Nas deficiências são distinguidas diferentes tipologias, nomeadamente a deficiência intelectual, a deficiência sensorial e a deficiência física, cada uma delas com necessidades especiais, pelo que as suas incapacidades face ao meio são diferenciadas.

Nesse sentido, deve-se suprir as barreiras que se colocam às pessoas com deficiência. Segundo a estratégia europeia para a deficiência 2010-2020 (Comissão Europeia, 2010) existe um compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras, em que as grandes áreas de ação passam pela: acessibilidade, participação, igualdade, emprego, educação e formação, proteção social, saúde e ação externa, tendo como principal objetivo que os deficientes possam ter uma vida como qualquer outra pessoa e usufruir de todos os direitos que lhes assistem, enquanto cidadãos da União Europeia.

Ao longo dos anos várias ações e medidas têm revelado uma maior preocupação com a melhoria das condições de vida das pessoas com deficiência.

Saliente-se o papel das Nações Unidas, do Conselho da Europa e da União Europeia e de outras organizações internacionais, no reconhecimento e garantia dos direitos das pessoas com deficiências ou incapacidade.

Recorde-se que na Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948), a pessoa deficiente, goza de todos os direitos consagrados da referida declaração, como qualquer outro cidadão.

Cite-se alguns dos artigos da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (Conselho da União Europeia, 2000) nomeadamente o artigo 1º, que refere que “A dignidade do ser humano é inviolável. Deve ser respeitada e protegida.” No artigo 26º relativo à integração das pessoas com deficiência é salientado que a União Europeia “reconhece e respeita o direito das pessoas com deficiência a beneficiarem de medidas destinadas a assegurar a sua autonomia, a sua integração social e profissional e a sua participação na vida da comunidade.”

Apesar dos esforços que se têm desenvolvido em relação às pessoas com deficiência, temos consciência de que continuam a ser um dos grupos mais desfavorecidos da sociedade portuguesa. O relatório de Portugal sobre “avaliação do impacto dos planos de austeridade dos governos europeus nos direitos das pessoas com deficiência” conclui que “a concretização dos direitos das pessoas com deficiência e das suas famílias está, pois, em forte risco, ao mesmo tempo que os avanços conseguidos com a ratificação da Convenção, com a adoção da estratégia nacional para a deficiência, e com as reformas já iniciadas na promoção da educação inclusiva, na melhoria da acessibilidade e na promoção da vida independente, vêm sendo comprometidos ou adiados devido à redução do financiamento público e ao imperativo de conter a dívida soberana.” (Pinto e Teixeira, 2012, p.26-27)

De notar que a incapacidade da pessoa não se restringe apenas à dimensão da deficiência, pois pode também estar associada a uma incapacidade permanente, temporária, envelhecimento da população, gravidez em estado avançado, entre outras situações, pelo que a melhoria das condições de acessibilidade e a criação de ambientes de desenho universal torna-se uma necessidade que servirá todos os cidadãos.

1.2 - A deficiência visual

A visão é um dos sentidos que domina a vida do Homem. Permite-lhe conhecer e ter a percepção do mundo que o rodeia, sendo o canal sensorial dominante na aquisição de informações do exterior, o que lhe atribui a primazia dos sentidos humanos.

O componente principal do aparelho da visão é o olho. Trata-se de um órgão frágil e muito complexo, ficando o seu bom funcionamento dependente não só da quantidade e qualidade de informação que é captada, mas também da forma como é decodificada e alcançada pelo cérebro. Ladeira e Queirós (2002, p. 18) consideram que “a função visual consiste na competência que os indivíduos possuem para conseguir recolher, integrar e dar significado aos estímulos luminosos captados pelo olho”.

No sítio da deficiência visual (http://deficienciavisual4.com.sapo.pt/txt-o_aluno_def_visual.htm - acedido em 1/12/2013), considera-se a deficiência visual como a perda ou redução da capacidade visual, em ambos os olhos de carácter definitivo, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes e/ou tratamento clínico ou cirúrgico.

A deficiência visual traduz-se em várias categorias englobando as situações de baixa visão ou ambliopia e de cegueira, o que está diretamente relacionado com as limitações de acuidade visual e campo visual. A acuidade visual relaciona-se com a nitidez da visão, para discriminar pormenores de um objeto ou imagem, a uma distância específica e pode ser avaliada utilizando diferentes métodos consoante a idade. Por exemplo, a acuidade de *LogMar* é muito utilizada em crianças e pacientes de visão fraca ou problemas de contraste e a acuidade de *Snellen* é mais utilizada em adultos. (Olver e Cassidy, 2009).

Castela (2006, p. 31) defende que a acuidade visual é como “um fenómeno complexo que consiste na capacidade de detetar um objeto mínimo no campo visual, separá-lo de outros não importantes, identificá-lo, nomeá-lo e reconhecer a sua forma e orientação”. Em termos clínicos Spalton, Hitchings e Hunter (1992, p. 1.2) consideram que a acuidade visual “refere-se à capacidade visual de transformar um

alvo, cuja resolução e informação transmitida ao cérebro está dependente de três fatores principais, como a iluminação ambiente, iluminação do alvo e o ângulo visual do alvo oposto ao ponto nodal do olho.” Olver e Cassidy (2009, p. 32) definem a acuidade visual como uma “medida objetiva do que a pessoa consegue ver.”

A escala de Snellen (Figuras 1 e 2) é um dos métodos mais comuns para avaliar a acuidade visual. Considera a alfabetização e a legibilidade, e refere como valores normais 6/6 em metros ou 20/20 em pés. É aplicado na Europa utilizando a escala em metros (6 metros) e nos Estados Unidos da América a escala em pés (20 pés) (Olver e Cassidy, 2009).

Figura 1- Escala de Snellen (padrão Snellen e Padrão “Iletrado E”)

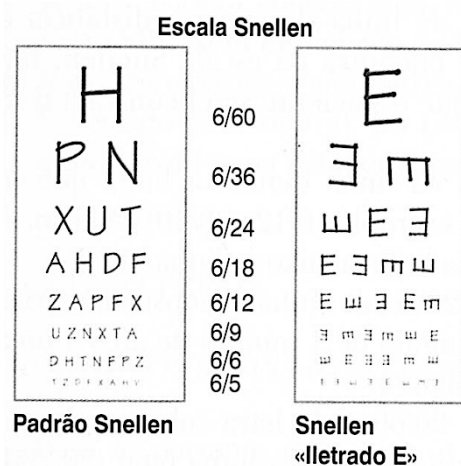


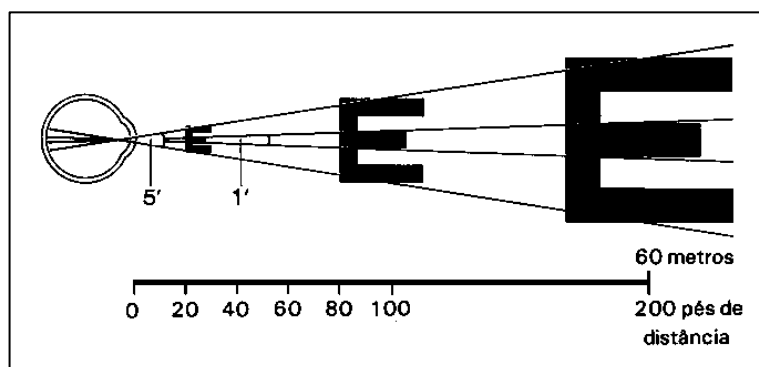
Figura 2 - Conversão da acuidade visual de metros para pés

Gráfico de conversão AV		
Reino Unido	EUA	Europa (LogMar)
6/6	20/20	0
6/12	20/40	↓
6/36	20/120	↓
6/60	20/200	1
CD	20/400	

Fonte: Olver e Cassidy, 2009, p. 31.

Este método consiste na utilização da “tabela de Snellen”, formada por letras de tamanhos graduados colocadas a uma determinada distância e visualizadas a 6 metros/20 pés. A letra “standard” desenhada, quando vista a vinte pés (6 metros), subentende um ângulo de 5’ no olho e cada intervalo entre a letra a um ângulo de 1’. (Spalton, Hitchings e Hunter, 1992, p. 1.5) (Figura 3).

Figura 3 - Ângulo visual

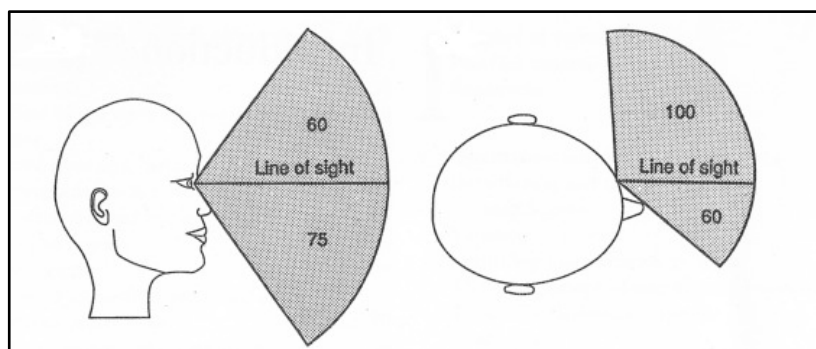


Fonte: Spalton, Hitchings e Hunter (1992 p. 1.5).

Considerando o exemplo de Spalton, Hitchings e Hunter (1992, p. 1.5), “as letras são construídas de tal forma que subentendem o mesmo ângulo visual quando vistas a distâncias superiores a 200 pés. Estas letras são, então, apresentadas numa tabela e visualizadas a 20 pés (6 metros). A menor linha de letras que pode ser vista pelo paciente é anotada. A distância de teste é, então, dividida por esta linha para dar uma fração. Se o paciente vê a 20 pés a linha 40 a acuidade visual expressa é de 20/40. Se for medida em metros será de 6/12, como uma fração 0,5 ou como um ângulo subentendido pelo menor intervalo de letra 2`. A acuidade visual normal é de 20/20 ou 6/6 e para os adultos jovens de 20/15.”

No que se refere ao campo visual, os estudos de Pavan-Langston (1988), Spalton, Hitchings e Hunter (1992), Henson (2000) e Olver e Cassidy (2009), permitem-nos constatar que este corresponde à área de visão que o olho consegue abranger, ou seja, a todo o espaço percebido pelo olho e que é visível de uma só vez. A extensão do campo visual determina-se em graus, considerando-se a área temporal e nasal. A figura 4 demonstra o campo visual monocular normal, o qual se estende cerca de 100 graus laterais, 60 graus medialmente (área temporal), 60 graus para cima e 75 graus para baixo (área nasal). Deste modo, considera-se que o campo visual normal abrange uma área de 180 graus (campo visual binocular).

Figura 4 - Campo visual normal



Fonte: Henson, 2000 (p. 2).

Segundo a Direção dos Serviços de Cuidados de Saúde/Comissão de Coordenação do Programa Nacional para a Saúde da Visão (2008), o campo visual corresponde ao conjunto de pontos do espaço que são capazes de estimular a retina de cada olho.

Os conceitos atrás referidos facilitam-nos a compreensão da classificação da OMS que diferencia vários níveis de deficiência visual. A Organização Mundial de Saúde (ICD-10, 1999; ICDH, 2001) citada por Ladeira e Queirós (2002, p. 29) categoriza a deficiência visual em cinco grupos. O primeiro e segundo correspondem a situações de baixa visão, enquanto os restantes (terceiro, quarto e quinto) referem-se a situações de cegueira, como se pode confirmar a partir da observação do Quadro 1.

Quadro 1 - Classificação das limitações visuais, segundo a OMS (CID-10 Versão 2007)

Classificação da Deficiência Visual		Acuidade visual com a melhor correcção possível	
		Máximo inferior a	Mínimo igual ou melhor que
Baixa Visão	1	3/10 (0,3)	1/10 (0,1)
	2	1/10 (0,1)	1/20 (0,05)
Cegueira	3	1/20 (0,05)	1/50 (0,02)
	4	1/50 (0,02) conta dedos a 1 m	Percepção de luz
	5	Sem percepção de luz	
	9	Indeterminada, não especificada	

Fonte: <http://deficienciavisual15.com.sapo.pt/leg-ClassificOMS.htm> - acedido em 20/11/2013

No que se refere ao campo visual acrescenta-se que as pessoas que têm um campo visual entre 5° e 10° pertencem à categoria três, e as pessoas com um campo

visual inferior a 5⁰, mesmo que a acuidade da visão central não esteja afetada pertencem à categoria 4, segundo a mesma fonte do Quadro 1.

Ao desenvolver um estudo sobre a deficiência visual devemos considerar as situações de baixa visão, também designada de amblíopia e a cegueira. A Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO) define a amblíopia como baixa visão, que significa uma reduzida capacidade visual, qualquer que seja a origem, e que não melhora através da correção ótica. (http://www.acapo.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=203&catid=293 – acedido em 20/11/2013). O Ministério da Saúde e a Direção Geral de Saúde (2007, p. 6) refere-se à amblíopia como um “defeito do desenvolvimento da visão cujo sintoma principal é a redução da acuidade visual, a qual pode ser monocular ou binocular”. Spalton, Hitchings e Hunter (1992, p. 18.8) entendem por amblíopia a “deficiência da acuidade visual que se acompanha de campo visual normal, visão normal para as cores e capacidade normal para detectar movimentos. Pode ser classificada em funcional e orgânica e geralmente designa a variedade funcional.”

Quanto à cegueira a ACAPO distingue a cegueira congénita da adquirida. A primeira resulta da ausência ou pouco referencial visual, ou seja, existe uma ausência do conceito visual, a pessoa adquire uma representação intelectualizada do ambiente. A segunda, também designada de cegueira tardia ou recente, existe quando uma representação de um objeto ou de um ambiente resulta por analogia, uma vez que a pessoa possui toda a riqueza do património visual anterior à cegueira. (http://www.acapo.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=202&catid=293 – acedido em 20/11/2013).

Os problemas do aparelho de visão, são em grande parte, possíveis de correção, mas existem determinadas doenças suscetíveis de acarretar, a longo prazo e em graus diversos, perda de visão. As principais doenças que podem conduzir a perda de visão são a catarata, doenças maculares e glaucoma.

No estudo do Ministério da Saúde e da Direção Geral da Saúde (2007, p. 12) a catarata é apontada como a primeira causa de cegueira a nível mundial. Olver e Cassidy (2009, p. 158) referem também que é uma das três principais causas de cegueira. A catarata está associada à opacidade do cristalino e, segundo Olver e Cassidy (2009, p. 157) “a opacidade das lentes do olho, resultam da acumulação de

fluídos entre as fibras das lentes. O índice refractivo sofre alterações e provoca a difusão de luz e obscurecimento da vista. As alterações nas lentes adquiridas ocorrem em 95 por cento das pessoas com idade superior a 65 anos.” Os avanços da medicina permitem o seu tratamento eficaz. Contudo, implica recursos humanos e técnicos que conduzem a elevados custos sociais desta patologia, pelo que o seu tratamento depende do desenvolvimento dos cuidados de saúde, que em grande parte estão associados ao grau de desenvolvimento do próprio país. O Ministério da Saúde e a Direção Geral da Saúde (2007, p. 13) mencionam que “as cataratas são a causa de cegueira reversível em 15 milhões de pessoas a nível mundial e estima-se que este número possa chegar aos 50 milhões no ano 2025”. A Direção de Serviços de Cuidados de Saúde e a Comissão de Coordenação do Programa Nacional para a Saúde da Visão (2008) constatou que em Portugal 170.000 pessoas sofrem de catarata, sendo que, 6 em cada 10 pessoas com mais de 60 anos, apresentam sinais desta doença.

As doenças maculares estão associadas a doenças de degenerescência macular relacionadas com a idade (DMI), na área macular da retina, em que a perda da visão é a principal característica clínica, e que se manifesta clinicamente, a partir dos 50 anos de idade, conduzindo a uma diminuição acentuada e irreversível da visão. A sua incidência e prevalência têm vindo a aumentar, justificando-se pelo aumento do envelhecimento da população, aumento de situações que implicam o seu aparecimento, bem como, devido à melhoria dos diagnósticos. Em Portugal, cerca de 12% das pessoas com mais de 55 anos de idade sofrem de DMI, das quais 10% a 15% dos casos são identificados tardiamente ou em estado avançado, podendo provocar perda grave e irreversível da visão central com incapacidade para a leitura (Direção de Serviços de Cuidados de Saúde; Comissão de Coordenação do Programa Nacional para a Saúde da Visão, 2008)

Relativamente ao glaucoma, esta é uma denominação genérica de um grupo de doenças que partilham o facto de se constituírem como uma neuropatia ótica progressiva, com perda do campo visual, que pode ou não estar associada a hipertensão intraocular. Em Portugal cerca de 200.000 pessoas apresentam hipertensão intraocular, estimando-se que um terço sofre de glaucoma. Ainda que a doença possa ser controlada com assistência oftalmológica atempada, 6 000 pessoas podem evoluir para cegueira irreversível, pelo facto de recorrer tardiamente aos

cuidados de saúde. (Direção de Serviços de Cuidados de Saúde; Comissão de Coordenação do Programa Nacional para a Saúde da Visão, 2008).

Preocupada com a problemática em causa, a OMS tem desenvolvido diversos planos de ação para combater a deficiência visual, e em maio de 2013, na sua 66ª assembleia foi aprovado um novo plano de ação “Saúde Ocular Universal: plano de ação mundial” sobre a prevenção da cegueira e da insuficiência visual evitável para o quinquénio 2014-2019. Neste plano, a OMS considera que existiam em 2010, 285 milhões de pessoas do mundo inteiro com deficiência visual, das quais 39 milhões eram cegas. Refere que 80% dos casos de deficiência visual, incluindo a cegueira são evitáveis, sendo os erros refrativos não corrigidos e as cataratas, as principais causas de deficiência visual no mundo. Constata ainda que esta deficiência incide com maior frequência no grupo dos idosos, dado que em 2010, 82% das pessoas cegas e 65% das pessoas com cegueira moderada ou grave tinham mais de 50 anos e que se manifesta em maior número nos países em desenvolvimento (OMS, 2013).

Para sensibilizar a população para a cegueira e insuficiência visual é celebrado anualmente, desde 1998, o dia mundial da visão, na segunda quinta-feira de outubro. É uma iniciativa conjunta entre a Organização Mundial de Saúde e a Agência Internacional para a Prevenção da Cegueira (IAPB), no âmbito do programa da Iniciativa Global Visão 2020.

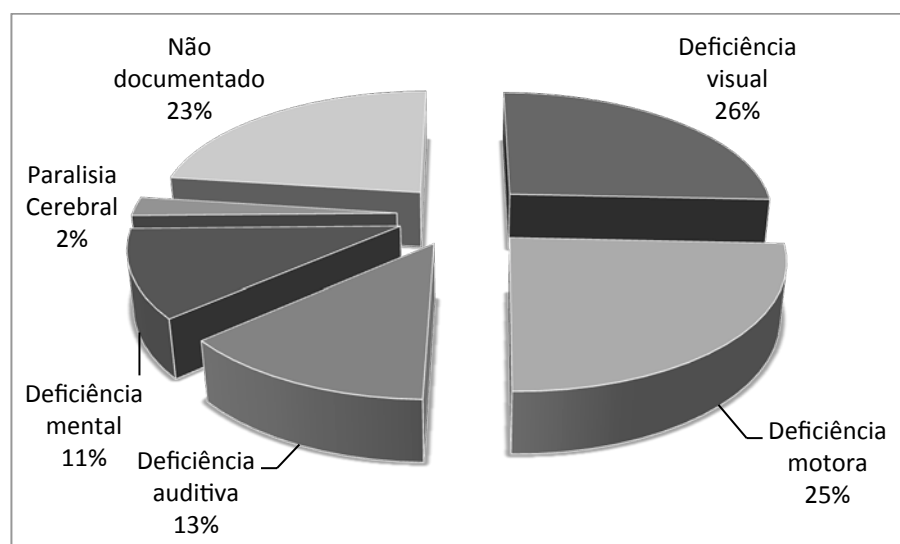
A questão da deficiência visual é um problema de saúde pública, devendo realizar-se esforços para melhorar os serviços de oftalmologia, os quais devem estar integrados nos sistemas de saúde, para que toda a população, tenha acesso pleno e equitativo aos mesmos. Esta será uma resposta para diminuir as causas evitáveis da doença e uma forma de assegurar o acesso aos serviços de reabilitação, para pessoas com deficiência visual.

1.3 - A Deficiência visual em Portugal

Em Portugal, segundo o INE, em 2001 existiam 636 059 habitantes com deficiência, tendo sido considerados como deficientes: todas as pessoas com perda ou alteração de uma estrutura ou de uma função psicológica, fisiológica ou anatómica de

carácter permanente. Do total de pessoas com deficiência permanente, segundo a tipologia constata-se que 25,7% era do tipo visual, 24,6% era motora, 13,2% era auditiva, 11,2 % era mental, 2,4% relacionava-se com a paralisia cerebral e os restantes 23% são do tipo não documentado (Figura 5).

Figura 5 - População com deficiência permanente segundo a tipologia, em 2001



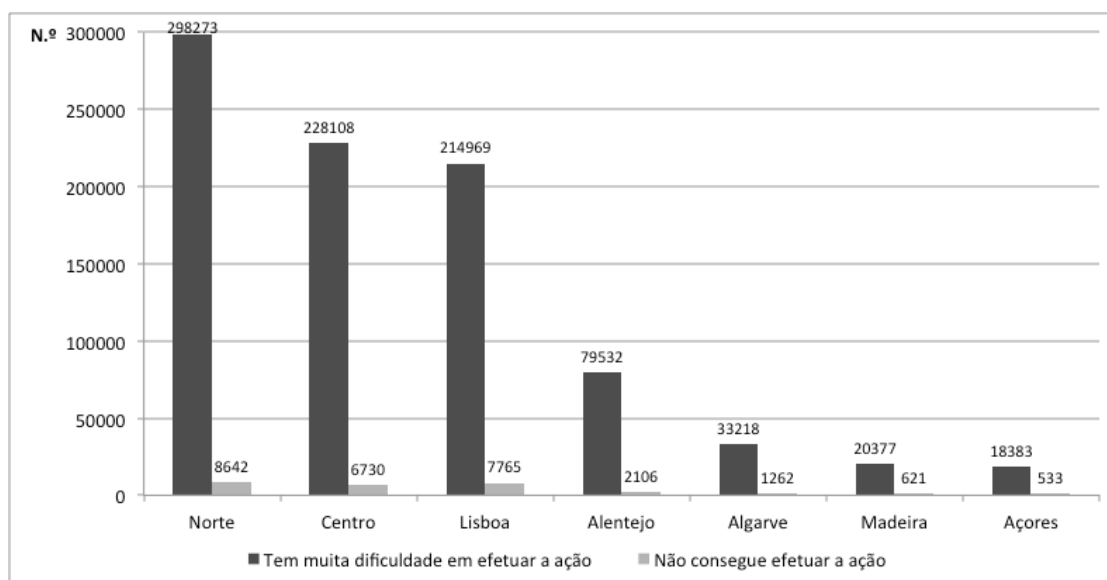
Fonte: INE (2002), XIV Recenseamento Geral da População, Resultados definitivos, Lisboa.

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (I.N.E., 2002), a deficiência mais comum em Portugal era a visual, observando-se que dos 163 569 casos registados, o maior número incide na região norte, com 36,1 % do total. Nesta região destaca-se o Grande Porto (37,5%), seguindo-se a região do Ave (12,8%) e do Cávado (11,7% - onde se insere o município de Braga).

Em relação aos resultados dos censos de 2011 sobre a população com deficiência, o INE não apresenta o mesmo critério nos questionários individuais, pelo que se torna difícil estabelecer uma comparação. Em 2011, o INE considerou a população residente com 5 anos e mais anos, segundo o tipo de dificuldade, apresentando resultados sobre a população que não tem dificuldade ou tem pouca em efetuar a ação, a população que tem muita dificuldade em realizar a ação e a população que não consegue efetuar a ação em diferentes campos, como: ver, ouvir, andar ou subir degraus, memória ou concentração, tomar banho ou vestir-se sozinho,

compreender os outros ou fazer-se compreender. Nesta perspetiva e considerando a população com muitas dificuldades ao nível da visão constata-se que, em 2011, Portugal registava um total de 920 519 habitantes, dos quais 27 659 não conseguia efetuar a ação de ver. No território português, a região norte continua a ser a que regista o maior número de casos, quer em relação à população que apresenta muita dificuldade em efetuar a ação, assim como, a que não consegue efetuar a ação (Figura 6). Esta situação coincide com os dados de 2001, uma vez que a região norte é a que apresentava um maior número de população com deficiência visual.

Figura 6 - População Residente com 5 e mais anos, por grau de dificuldade sentido na ação de ver, 2011



Fonte: INE (2012), XV Recenseamento Geral da População, Resultados definitivos, Lisboa.

Em Portugal, dado o aumento da população idosa, os problemas no aparelho da visão e consequentemente de deficiência visual terão tendência para aumentar, o que contribui para a crescente necessidade de ter em atenção, as necessidades especiais da população com esta deficiência. Coloca-se assim uma outra questão, pois dada a vulnerabilidade de pessoas com esta patologia, estarão os serviços de saúde, educação, ação social, transportes, cultura, turismo, entre outros, ajustados para essa realidade? E a oferta desses serviços estará ao dispor de todos de igual forma, pelo território nacional ou será mais uma situação que acentuará as assimetrias regionais? Algo que também nos surpreende, é a elevada incidência de deficientes visuais, na

região norte. Haverá uma razão explicativa, para além da elevada concentração da população nesta região? Estas serão certamente algumas situações prioritárias que se colocam no dia a dia do deficiente visual.

1.4 - As necessidades especiais da pessoa com deficiência visual

As pessoas com deficiência visual sentem dificuldades a vários níveis, pois encontram-se limitadas na sua capacidade funcional para a realização das atividades do dia-a-dia, desde as tarefas domésticas, apreensão do espaço e deslocações, comunicação escrita, na leitura, no acesso à informação, na condução, e em todas as tarefas que aparentemente são fáceis quando se tem visão. Além disso, estão condicionadas para o exercício de determinadas atividades e sentem mais problemas de adaptação. Segundo a Perfil (2010), as limitações da pessoa com deficiência visual estão essencialmente relacionadas com a mobilidade, orientação, comunicação e acesso à informação, manipulação de objetos e equipamentos, assim como, no controle e relacionamento da pessoa cega com os outros e o meio envolvente.

A Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal, no estudo realizado sobre “Pessoas com deficiência visual em Portugal” constata que a deficiência visual reflete-se na perda de nível de vida, na maior dificuldade de acesso ao emprego, em dificuldades de integração, na falta de apoios na educação, no reduzido leque de opções de saídas profissionais, na dificuldade em circular em espaços públicos, sendo a mobilidade a maior barreira à autonomia (ACAPO, 2012).

No âmbito do contexto educativo, torna-se relevante considerar as orientações curriculares para alunos cegos e com baixa visão, pois algumas informações podem generalizar-se à população com deficiência visual. Nessas orientações são frisadas as necessidades para os estudantes com deficiência visual, as estratégias e atividades específicas que visam a integração e melhor adaptação destes indivíduos. Como resposta, focalizam-se na necessidade de desenvolver a autonomia, a integração social, as atividades da vida diária, a orientação e a mobilidade. São ainda referidas algumas dificuldades e necessidades das pessoas com deficiência visual ou baixa visão, entre as quais: dificuldades da aprendizagem; necessidade de criar ambientes estruturados, integrando estímulos visuais selecionados e controlados de forma a

estimular respostas visuais, nomeadamente a consciência e a exploração visual, bem como comportamentos motores guiados pela visão; necessidade de desenvolver programas do treino de visão, no sentido de usar de forma mais eficiente as competências visuais, nomeadamente para indivíduos de baixa visão (Mendonça *et al.*, 2008).

Desta forma, constatamos que as principais limitações da pessoa com deficiência visual, para além da perda de visão, são também: as dificuldades de mobilidade, a autonomia, a orientação, o acesso à comunicação e à informação, e a integração social. Entendemos que face às necessidades especiais destas pessoas, deve-se procurar minimizar as barreiras impostas pela sociedade, o que passa pela melhoria das condições de acessibilidade no espaço físico, facilitar e adequar os meios de comunicação e informação, reforçar os laços sociais, promover a participação cívica dos cidadãos, de forma a melhorar a sua expectativa de vida e tornar a sociedade cada vez mais inclusiva.

Segundo Guerreiro (2000, p. 93) “as pessoas cegas desde que consolidadamente incentivadas, ensinadas e orientadas nos planos psicomotor e psico-sensório-intelectual, propendendo para a amplitude de valores e despertadas intelectualmente para essa abrangência, são, sem qualquer margem para dúvida, capazes de aceder à informação e à cultura, aos mais diversos ingredientes situacionais e contextos à sua volta, aperceber-se de atitudes e de caracteres humanos (praticamente como as pessoas normovisuais), autonomizando-se, socializando-se e interagindo sem dificuldades, mercê da natural hipersensibilidade dos sentidos, numa tentativa de, nesta acepção, ampliar o paradigma comunicacional”.

O autor acima referido considera como fator imprescindível e determinante na relação comunicacional e de sociabilidade no sistema sensorial de um cego, o desenvolvimento da perçetibilidade ou tato dos sentidos, referindo-se à expressão “sentido dos obstáculos”, que por sua vez facilitará a compreensão, a mobilidade, a autonomia e a interação das pessoas cegas. A falta de um sentido desenvolve nas pessoas cegas uma maior hipersensibilidade para o desenvolvimento dos restantes sentidos, como a audição, o olfato, o tacto, o paladar, através dos quais o indivíduo percebe o mundo, o interpreta e age sobre ele.

A audição desempenha uma importante função na informação sonora, na orientação espacial, assim como, na percepção de obstáculos. Guerreiro (2000, p.113) refere que “embora a informação auditiva se circunscreva aos ruídos ambientais, desempenha um papel de relevo na deslocação do espaço, fornecendo uma função fundamental, sobretudo para o indivíduo cego, como por exemplo, a localização de objetos e lugares do meio ambiente que produzem som, possibilitando-lhe estabelecer a sua posição relativa face a esses objetos e lugares e de uns em relação aos outros, bem como as suas dimensões, através do eco produzido”. O autor depreende ainda que para a pessoa cega, o ouvido facilita a comunicação, sendo um veículo indispensável de comunicabilidade e sociabilidade, permitindo-lhes integrar-se num determinado contexto social. Salienta também a importância da voz humana, através da qual a pessoa cega recebe grande parte das informações que a liga ao mundo.

No que respeita ao olfato e considerando a definição do dicionário de língua portuguesa (Porto Editora, 2011), este corresponde ao sentido que permite a percepção de odores/cheiros. Trata-se de um estímulo sensorial que contribui para a percepção ambiental e fornece pistas para a orientação espaço temporal. Guerreiro (2000, p. 114) afirma que “o olfato desempenha, igualmente, um papel importante na deslocação do indivíduo cego no espaço, fornecendo informações úteis, no que se refere à localização de objetos e/ou lugares que podem ser utilizados como pontos de referência (mercearia, farmácia, restaurante, livraria, bomba de gasolina, etc.)”.

O paladar, tal como para qualquer indivíduo normovisual permite saborear os gostos e sabores das comidas e bebidas.

Relativamente ao tato e considerando a opinião de Rabêllo (2011, p. 50) é a de que este sentido resulta da “capacidade de tocar e de sentir os objetos animados e inanimados, funcionando como meio de perceber os objetos externos, permitindo sentir a qualidade das superfícies e obter informações sobre a textura, a temperatura e outras propriedades do objeto, como a forma, o tamanho, o peso, a localização e, até mesmo, as relações espaciais”. Os estudos de Guerreiro (2000) e de Rabêllo (2011) permitem-nos constatar que as pessoas cegas adquirem a informação através de uma análise sintética e analítica, ou seja, por um lado implica a necessidade de apalpar o objeto globalmente e por outro, a necessidade de o indivíduo deslocar ativamente as mãos e através de várias tentativas ser capaz de adquirir a ideia concreta do objeto. No

O sistema Braille permite aos cegos uma participação maior na vida social e cultural, sendo a sua promoção um fator potenciador da inclusão. É um instrumento universal que se torna indispensável na vida pessoal, social e profissional das pessoas cegas ou com baixa visão e que lhes permite substituir o sistema vulgar da leitura. Para Reino (2000, p.34), o Braille “continua a ser considerado em todo o mundo como o meio «natural», «universal» e necessário de leitura para as pessoas que não veem.” Também Guerreiro (2000, p. 45) considera que “o aparecimento do sistema Braille e a sua disseminação constitui uma revolução tifo-sócio intelectual, visto facultar às pessoas cegas a possibilidade de lerem e escreverem fluentemente, utilizando as pontas dos dedos, e abrindo-lhes, na década de 80 do século XX, caminho para a manifestação e exploração de outras potencialidades e novos horizontes do saber e interação, através da informática e todas as tecnologias de informação dela decorrentes”.

Atualmente com o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, comunicar tornou-se mais fácil, situação que também se estendeu ao campo da acessibilidade. Vivemos na era da informação, tecnologias, redes sociais que se tornam imprescindíveis no trabalho, na educação, no lazer e na vida social. As pessoas com deficiência visual através da utilização de determinadas e adequadas tecnologias, podem manipular e aceder à informação em Braille e a informação áudio. Os computadores, os *scanners*, os *smartphones* e os *tablets*, complementados pelos leitores de ecrã e pelas linhas Braille, são hoje considerados instrumentos fundamentais na comunicação das pessoas com deficiência visual. As orientações curriculares para alunos cegos e com baixa visão, referem-se às potencialidades das tecnologias para a população com deficiência visual, constatando que estas contribuem para um alargamento do acesso à informação, uma melhoria do sucesso académico e profissional e uma melhor inserção social (Mendonça *et al.*, 2008). Refira-se que no distrito de Braga, existem duas escolas de referência direcionadas para a educação de alunos cegos ou com baixa visão, nomeadamente o Agrupamento de Escolas de Maximinos e a Escola Secundária Carlos Amarante, as quais desenvolvem práticas que procuram respeitar a diversidade e desenvolver a filosofia da inclusão, no contexto de escola pública.

De forma a proporcionar o acesso às pessoas com deficiência dos meios referidos anteriormente, os sistemas de tecnologias da informação e comunicação devem cumprir as diretrizes de acessibilidade para o conteúdo da *Web*, que segue as recomendações do *W3C (World Wide Web Consortium)*. O *W3C* criou em 5 de Maio de 1999, o *WAI (Web Accessibility Initiative)*, versão *WCAG 1.0* disponível em <http://www.w3.org/WAI/> (acedido em 4/12/2013), documento que apresenta um conjunto de diretivas que garantem a acessibilidade dos conteúdos de *websites* a todo o tipo de tecnologias e usuários, incluindo pessoas com deficiência visual. O *W3C* promove também a acessibilidade de um conjunto de serviços relacionados com o acesso móvel, no sentido de assegurar que a *Web* esteja disponível nos diversos dispositivos móveis, cada vez mais utilizados na sociedade atual e cuja informação está disponível no *website* www.w3.org/mobile visando assim potenciar um conjunto de atividades e facilitar o acesso à informação. Desde 11 de dezembro de 2008, a *W3C* apresenta uma nova versão mais atualizada, *WCAG 2.0*, disponível em <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/> (acedido em 21/02/2014). Podem ser utilizadas as duas versões, mas recomenda-se a versão mais atualizada.

Para Batista (2013, p. 12) “A tecnologia avançada presente em *smartphones* e *tablets* de hoje, aliada à ligação à *internet*, tornou viáveis soluções inovadoras e práticas conducentes à cada vez maior inclusão, integração e autonomia das pessoas cegas e com baixa visão”. Segundo o mesmo autor, os dispositivos de uso universal que oferecem maior grau de acessibilidade são os atuais *smartphones* e *tablets* da *Apple (iPhone e iPad)* e aqueles com sistema operativo *Android*, a partir dos quais é possível aceder de forma eficiente, a muitos elementos das interfaces dos dispositivos móveis, até mesmo na navegação na *internet* ou aplicações com conteúdos complexos.

A par do desenvolvimento da acessibilidade das tecnologias assiste-se também a progressos em relação aos serviços de comunicação social audiovisual. Portugal é obrigado a implementar a diretiva 2010/13/UE que reconhece a importância da acessibilidade aos meios audiovisuais, a fim de garantir o direito à participação social das pessoas com deficiência na União Europeia. Na alínea 46 do preâmbulo da respetiva diretiva é mencionado que “Os meios para garantir essa acessibilidade deverão incluir, sem que a tal se limitem, funcionalidades como a linguagem gestual, a legendagem, a descrição áudio e menus de navegação facilmente compreensível”

(Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia, 2010). Em Portugal, o Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (2014) apresenta a deliberação 4/2014 (OUT-TV) na qual apresenta um conjunto de obrigações relativas à acessibilidade dos serviços de programas televisivos e dos serviços audiovisuais a pedido por pessoas com necessidades especiais. Definiu um plano plurianual onde constam as necessidades de recorrer à legendagem, à interpretação por meio de língua gestual, à audiodescrição ou a outras técnicas que se revelem adequadas, bem como à disponibilidade de menus de navegação facilmente compreensíveis. Nesse plano estipula também os mínimos de horas semanais ou anuais de conteúdos com legendagem em teletexto, tradução em linguagem gestual portuguesa ou audiodescrição, os quais devem ser aplicados no canal público e aos operadores privados generalistas, bem como aos canais regionais da RTP e aos canais de serviço por assinatura. Neste contexto, ao consultar os serviços de comunicação social audiovisual em Portugal, recorrendo ao sítio da *internet* da Rádio Televisão Portuguesa (RTP - <http://www.rtp.pt/wportal/acessibilidades/index.php> acedido a 1/06/2014) constatamos que esta dispõe de alguns serviços na área da acessibilidade. Disponibiliza serviços em diferentes plataformas, nomeadamente na televisão, rádio, teletexto, SMS e *internet*, tendo como finalidade tornar mais fácil aos cidadãos com deficiência, o acesso a conteúdos de multimédia e à própria programação. Por exemplo:

- dispõe de programas com audiodescrição, emitidos pela rádio a partir da frequência de onda média da Antena 1;
- disponibiliza um serviço de audiodescrição através da TDT, em que se torna necessário um recurso de áudio extra, através do qual se acede ao menu de configuração da audiodescrição;
- oferece a versão de teletexto em modo gráfico, acessível a leitor de ecrã usado por pessoas cegas ou com baixa visão;
- dispõe de um serviço de vocalização através do sítio da *internet* que permite a audição das últimas notícias publicadas, especialmente dirigido para pessoas cegas ou com baixa visão;
- apresenta o programa *Consigo*, realizado em parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação, em que são divulgados casos de sucesso, inovações, informação útil e boas práticas na área da saúde, educação,

turismo, novas tecnologias, entre outras, no sentido de mudar mentalidades e mostrar o que se vai fazendo pela inclusão dos cidadãos com necessidades especiais.

Existe também a Agenda Portugal Digital em Portugal (<http://www.portugaldigital.pt/index/>- acedido em 4/12/2013), aprovada e publicada na Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2012 em 31 de Dezembro que determina, entre outras medidas, uma política de acessibilidade para os conteúdos e plataformas digitais portuguesas a disponibilizar na *internet*, sendo um dos seus objetivos a melhoria da inclusão digital até 2015. Visa promover a adoção de medidas legislativas, no âmbito de diretrizes de acessibilidade aplicadas à *web* que potenciem o acesso universal aos conteúdos em diversas áreas, entre as quais os média (televisão, rádio, jornais).

A inclusão de ferramentas de navegação e orientação nas páginas *web* torna-se um fator potenciador da acessibilidade à informação e à facilidade de utilização do *website*, bastante útil para as pessoas com deficiência visual.

O áudio como meio de comunicação é também um recurso que conduz à inclusão. Destaque-se a audiodescrição que contribui para a autonomia das pessoas com deficiência visual, permitindo-lhes um maior acesso à informação, à cultura e ao lazer. Este tema tem sido estudado por diversos autores, destacando-se Hurtado e Domínguez (2008), Motta e Filho (2010), Neves (2011), Nunes, Fontana e Vanzin (2011) e Schwartz (2012), os quais se referem à audiodescrição como uma forma de transmitir de forma eficaz o resultado da perceção visual em discurso, ou seja, transformar as imagens em palavras. A áudio-descrição pode ser aplicada em diversas situações e contextos, desde espetáculos de teatro, música, dança, cinema, museus, informações sobre o ambiente envolvente, à descrição de lugares históricos e turísticos. É uma modalidade que requer por parte do profissional que a pratica, sensibilidade perante a deficiência e empatia com o público-alvo, capacidade de observação e boa audição, elevada competência de interpretação, objetividade, capacidade de síntese e reescrita, domínio da língua e vasta cultura geral. Pode apresentar-se de forma gravada, ao vivo ou em simultâneo, mas deve ter especial atenção à perceção da condição humana do recetor da mensagem. Como exemplifica

Schwartz (2012, p. 140), “um audioguia não pode limitar-se à descrição das obras de uma exposição e ignorar a necessidade de fornecer orientações que permitam o deslocamento do visitante com deficiência visual, pelo local de forma autónoma”.

A audiodescrição propicia às pessoas com deficiência visual uma maior compreensão e “visualização” do mundo que a rodeia, sendo um recurso bastante útil na sua vida.

Quanto às condições do ambiente físico, vários recursos permitem facilitar a mobilidade e autonomia da pessoa com deficiência visual, como por exemplo a sinalética, o pavimento tátil, a bengala e o cão-guia. A ACAPO (2011) no estudo realizado sobre “*Design de sinalética*” apresenta um conjunto de recomendações a serem consideradas nos espaços públicos, sobre uma política de sinalética para todos. Atendendo às necessidades especiais da pessoa com deficiência visual, é proposto que todos os espaços públicos possuam sinalética com informação visual e tátil, e que sejam equipados com sistemas de informação sonora de forma a facilitar a deslocação do utente dentro desse espaço, contribuindo para que se torne um espaço mais acessível e inclusivo. Quanto ao pavimento tátil, no estudo sobre “O uso de pavimento tátil na via pública” a ACAPO (2011), propõe o uso de pavimentos táteis para orientar os peões na via pública e identificar locais de interesse. Considera importante regular, normalizar o tipo de pavimento no espaço português e apresenta sugestões quanto ao perfil a aplicar e disposições dos pavimentos táteis, nas diversas situações. Por exemplo, faz referência ao piso de alerta, piso direcional, piso de cautela, cores e materiais.

Em Portugal as normas técnicas de acessibilidade aplicáveis ao espaço físico são definidas pelo Decreto-Lei n.º 163/2006, o qual abrange o regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, visando proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada condições iguais às das restantes pessoas.

Estes são alguns exemplos de recursos que facilitam a participação das pessoas com deficiência visual, e as ajudam a realizar atividades com segurança e confiança, pelo que, para promover o turismo acessível na cidade de Braga torna-se essencial que sejam considerados.

1.5 – Notas conclusivas

O contacto com o mundo da deficiência visual remete-nos em primeiro lugar, para a necessidade de entender um pouco a génese desta patologia e compreender as dificuldades e necessidades sentidas por esta população. Além disso, é importante conhecer os meios que lhes podem facilitar a sua vida no dia-a-dia. As questões da mobilidade, autonomia, orientação, comunicação, acesso à informação, integração deverão ser consideradas prioritárias na adoção de políticas, estratégias e medidas dirigidas para esta população.

Portugal, segundo dados do INE, registava em 2011, 920 519 habitantes com problemas de visão, e para melhorar a sua qualidade de vida, tem sido implementada legislação, diretrizes e medidas que visam diminuir os obstáculos, ao nível do espaço físico, na melhoria da oferta do sistema educativo, no desenvolvimento de sistemas de tecnologias e comunicação, na saúde, no turismo, entre outras áreas. Mas, certamente muito existe ainda por fazer, sendo essencial promover iniciativas que contribuam para a inclusão destes cidadãos, como por exemplo: ações de sensibilização junto da comunidade, do público escolar, fornecer formação aos profissionais nos locais de atendimento ao público, melhorar as condições do espaço físico em locais públicos, entre outras. No presente estudo, pretendemos desenvolver a temática do turismo e pensar numa forma eficaz e eficiente de proporcionar a descoberta da cidade de Braga, aos cidadãos com deficiência visual, pois consideramos que turismo é uma ferramenta que permite promover a inclusão social.

Capítulo 2 - O TURISMO ACESSÍVEL E A DEFICIÊNCIA

A relação a estabelecer entre turismo acessível e a deficiência requer uma compreensão de determinados conceitos, entre os quais, o de turismo acessível, acessibilidade, *design* universal, assim como um conhecimento sobre as recomendações europeias, políticas públicas e legislação que vigora em Portugal, no domínio da deficiência. Pretende-se, com o presente capítulo, compreender como a atividade turística pode atender às necessidades das pessoas com deficiência, considerando-se exemplos de várias experiências nacionais e internacionais que demonstrem, como na prática se concretizam ações no âmbito do turismo acessível para pessoas com deficiência, em especial a deficiência visual.

2.1 - Turismo acessível

O Código Mundial da Ética do Turismo divulga um conjunto de princípios que visam garantir a prática de um turismo equitativo, responsável e sustentável, que respeite a Declaração Universal dos Direitos do Homem e seja acessível a todos. Refira-se o artigo 2º, alínea 2 desta declaração que expressa o princípio do turismo enquanto vetor de desenvolvimento individual e coletivo, salientando que “as atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres. Devem tender a promover os direitos do homem e, especialmente, os particulares direitos dos grupos mais vulneráveis, nomeadamente as crianças, os idosos ou deficientes, as minorias étnicas e os povos autóctones” (OMT, 1999).

Neste sentido, a questão da deficiência deve ser considerada no desenvolvimento da atividade turística e em simultâneo estar integrada na legislação e nas políticas públicas do país, de forma a garantir os direitos das pessoas com deficiência. É nesta perspetiva que se insere o conceito de “turismo acessível”, também designado por “turismo para todos”, “turismo inclusivo”, utilizado por autores como Deville (2009), Montes e Aragall (2009), Fontes e Monteiro (2009), Peixoto e Neumann (2009), Gouveia, Mendes e Simões (2010), Figueredo, Eusébio e Kastenholz (2012), Pires e Teixeira (2013), Turismo de Portugal (2013) e Turismo de Portugal (2014).

Nos estudos desenvolvidos por estes autores e organismos, pode-se considerar que este tipo de turismo destina-se a um público-alvo muito específico, que procura atender às necessidades especiais de pessoas portadoras de alguma deficiência, incapacidade ou limitação, sendo simultaneamente abrangente a todo o tipo de público, daí a aplicação do termo “turismo para todos”. O turismo acessível, torna o destino acessível a qualquer cidadão, contribuindo para o aumento da qualidade da oferta do destino. Pressupõe total acessibilidade de forma a garantir o acesso ao usufruto de produtos, serviços e ambientes turísticos de forma independente e com equidade e dignidade. Segundo Gouveia, Mendes e Falcato (2010, p. 21), o conceito de “turismo para todos” surge nos finais dos anos de 1980, e compreende “um conjunto de atividades orientadas para o turismo e lazer a que podem aceder todas as pessoas, independentemente do seu grau de capacidade ou incapacidade. Montes e Aragall (2009, p. 141) incluem nesta modalidade “todas as pessoas independentemente da idade, género, capacidades físicas, psíquicas e sensoriais ou *background* cultural, gostos e preferências (...)”. Devile (2009, p. 40) ao fazer referência à definição de turismo acessível apresentada por Darcy (1998) relembra que deve ser promovido “um acesso não apenas físico, mas também cognitivo e sensorial, que possibilite usufruir das atividades turísticas de forma segura, confortável e tão acessível quanto possível”. A acessibilidade constitui um requisito indispensável para que o turista com deficiência ou temporariamente incapacitado, participe e usufrua da atividade turística, a qual deverá estar presente nos diferentes componentes que se inserem no sistema turístico, que segundo Cunha (2007 a) incluem a promoção e informação, os transportes, as empresas e serviços turísticos e as organizações turísticas. Divulgar as condições de acessibilidade na oferta turística, é também fundamental para incentivar a procura potencial, desses destinos. Saliente-se também a opinião de Fontes e Monteiro (2009, p. 62) quando se referem à complexidade do conceito de turismo acessível, que segundo estes autores resulta do facto de “Turismo Acessível é, antes de mais, uma forma de “ser” turista” e não tanto uma forma de “fazer turismo”, ou seja, o turismo acessível parte de uma condição do turista, devendo procurar oferecer soluções que permitam satisfazer as suas necessidades, motivações e expectativas, independentemente da natureza e do grau de incapacidade de que seja portador.

Mas, no estudo de Figueiredo, Eusébio e Kastenholz (2012) refere-se que é frequente a exclusão nas atividades de lazer e turismo, para as pessoas com deficiência. Constatam que uma das razões está relacionada com a negligência face as necessidades específicas, pois geralmente as atividades turísticas são projetadas para pessoas singulares e coletivas. Acresce-se o facto de que, para cada tipo e nível de deficiência, as incapacidades e dependências do turista diferem, sendo a resposta social, na vertente turística pouco abrangente para todas as necessidades. Desta forma, a experiência turística para um deficiente pode tornar-se difícil, ainda que considerem este um segmento claramente benéfico em termos económicos para o turismo. Neste sentido, os autores consideram que é importante promover estudos, numa perspetiva de melhor compreensão dos comportamentos de viagem, expectativas, constrangimentos e necessidades dos turistas com deficiência, pois consideram que a literatura relacionada com o turismo e a deficiência ainda é escassa.

Sempre que se pretende promover a prática da inclusão e do turismo acessível, são mencionadas exigências ao nível da acessibilidade, e nessa perspetiva, o conceito de acessibilidade é referenciado por vários organismos e autores, tais como a Comissão Europeia (2010), Gouveia (2010), Cardoso (2012), Turismo de Portugal (2012). Constata-se que a acessibilidade implica a participação das pessoas em condições de igualdade e sem discriminação, no ambiente físico, nos transportes, nos sistemas de tecnologias da informação e comunicação e noutras instalações e serviços. Para além de envolver os aspetos físicos e espaciais, a acessibilidade envolve também aspetos políticos, sociais e culturais.

A inexistência de condições favoráveis à acessibilidade pode criar desvantagens no acesso a e usufruto de espaços, bens e serviços, dado que para se criar um ambiente acessível e aberto a todos os cidadãos, é indispensável a aplicação de recursos físicos, de conteúdo e de sistemas de informação e comunicação, devendo ser respeitadas as necessidades dos consumidores. O espaço acessível deve permitir às pessoas com necessidades especiais, participar em todas as atividades que o local proporcione, incluindo o acesso a serviços, equipamentos e edifícios sempre com autonomia, segurança, conforto e com as menores restrições possíveis. Por outro lado, a vantagem da promoção da acessibilidade reside no facto de este ser um critério

objetivo de qualidade, que se traduz em funcionalidade, segurança e conforto para todos os utilizadores e não apenas para as pessoas com necessidades especiais.

Segundo o Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, SNRIPD (2005) para garantir a igualdade de oportunidades e a total participação de todos os cidadãos europeus, vários países europeus contribuíram para a criação de uma rede sobre o Conceito Europeu de Acessibilidade (CEA), considerando-se que a acessibilidade é um atributo essencial do meio edificado sustentado e centrado na pessoa. Trata-se de um conceito que implica respeitar os requisitos funcionais da acessibilidade no meio edificado, mantendo-se as características distintas de cada cultura e os costumes dos diferentes grupos populacionais, podendo ser também um instrumento útil para se desenvolver um padrão europeu comum sobre acessibilidade ou na adoção de políticas.

Para a indicação de acessibilidade em edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos utiliza-se o “símbolo internacional de acesso” (SIA), que em Portugal está determinada a sua utilização no decreto-lei nº 163/2006 de 8 de agosto. Este símbolo identifica os lugares onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e a sua representação consiste num pictograma branco com o fundo azul, podendo também opcionalmente ser representado em branco e preto e o seu posicionamento deve sempre estar voltado para a direita. Para além disso, especifica ainda a deficiência em causa, utilizando símbolos direcionados para as pessoas com mobilidade reduzida, deficiência visual e deficiência auditiva (Figura 8).

Figura 8 - Símbolo internacional de acesso (SIA)



Fonte: <http://sinestesiaurbana.files.wordpress.com/2011/03/sc3admbolos.jpg> - acedido em 16/12/2013

Ainda no que se refere ao turismo acessível considera-se que a sua promoção implica fomentar um espírito de responsabilidade social e corporativo, de modo a que sejam adotados métodos e estratégias economicamente rentáveis, com o intuito de atrair os operadores turísticos, tanto públicos como privados a apostar neste segmento turístico.

Vários autores, tais como Deville (2009), Montes e Aragall (2009), Peixoto e Neumann (2009) e Pires e Teixeira (2013) defendem que um destino acessível apresenta vantagens sociais e económicas. Consideram que contribui para o aumento da qualidade do setor turístico e da satisfação de todos os turistas, tornando-se um destino com fatores de diferenciação e competitivo contribuindo para que seja um mercado sustentável a nível internacional. Simultaneamente, conduz à diminuição das desigualdades sociais, uma vez que proporciona oportunidades de acesso ao lazer e cultura e disponibiliza os meios para que as pessoas com necessidades especiais participem na atividade turística.

É necessário ter uma visão consciente sobre turismo acessível, dar atenção às pessoas com deficiência, pois este é um segmento com forte potencial no mercado turístico e encontra-se em crescimento. Acresce-se a este segmento turístico, a população idosa, uma vez que esta carece de cuidados e medidas adequadas. Neste

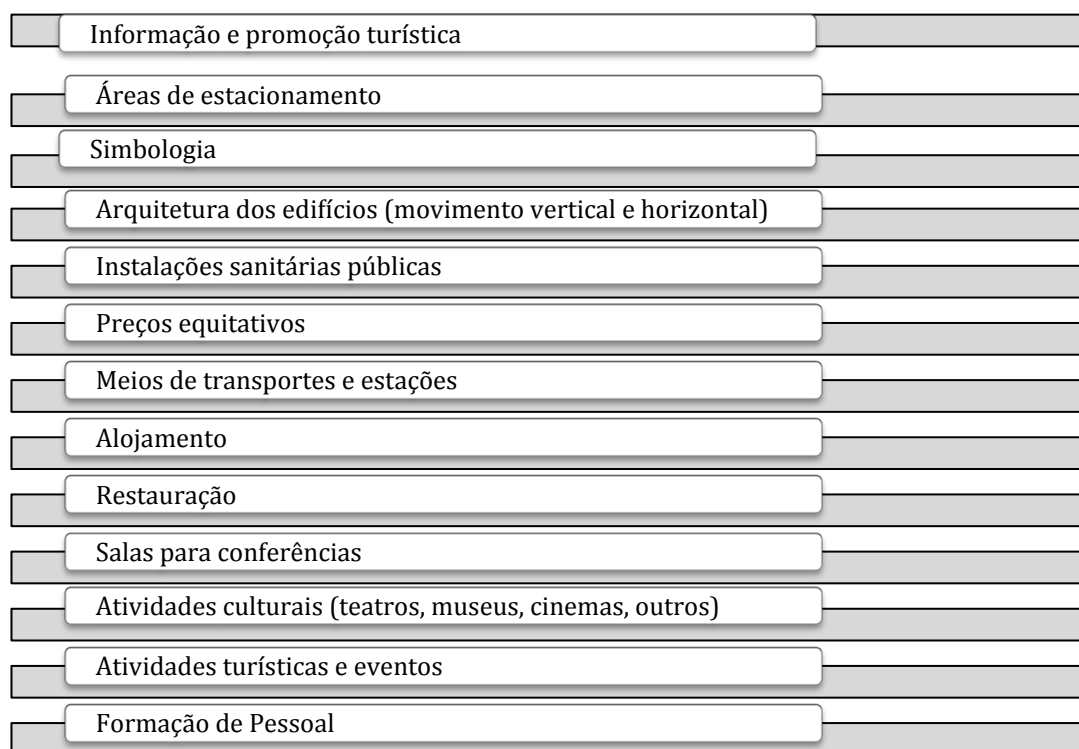
sentido e tendo presente que o envelhecimento da população é uma característica, sobretudo dos países desenvolvidos, o potencial da procura turística tenderá a aumentar. O investimento das empresas e organismos, para além de ser uma oportunidade de negócio é também uma ação de responsabilidade social. O Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria, confirma a importância que este mercado potencial pode assumir na economia e no alargamento do setor turístico, mencionando que “Tornar mais acessível o destino permite uma extensão da utilização da oferta turística, o que poderá melhorar a sua competitividade, aumentando a procura turística potencial, com claros benefícios para os prestadores de serviços turísticos.” (Turismo de Portugal, 2012, p. 11).

A tomada de consciência para a importância de um destino acessível é o primeiro passo para despertar o interesse de todos os agentes relacionados com a atividade turística, sendo fundamental desenvolver ações de sensibilização e formação para que se encontrem respostas e desenvolvam ações concertadas que contribuam para tornar o “turismo para todos”, o “turismo acessível” e o “turismo inclusivo” num mercado sustentável e competitivo a nível internacional.

Para orientar os agentes de turismo na melhoria das condições de acessibilidade nos destinos turísticos, a OMT, na vigésima reunião da Assembleia Geral, realizada em *Victoria Falls* – Zâmbia/Zimbabué, entre 24 e 29 de Agosto de 2013, atualizou as recomendações sobre “Turismo Acessível para Todos” criadas pela Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência, datadas de 2007. Para além disso, apresentou medidas que visam garantir que as pessoas com necessidades especiais possam exercer o seu direito de desfrutar do lazer, do desporto e do turismo em igualdade de condições com a restante população (Turismo de Portugal, 2013 a).

Considerando que um destino acessível implica criar um ambiente variado, estimulante e de fácil acesso, a OMT incide, nas suas recomendações, sobre um conjunto de medidas, cuidados e requisitos considerados fundamentais para o turista com necessidades especiais, a aplicar em vários parâmetros visíveis na Figura 9 e cuja informação mais detalhada se encontra no anexo 1.

Figura 9 - Áreas fundamentais para a aplicação de medidas e requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais



Fonte: Turismo de Portugal (2013).

A par destas recomendações, a OMT sugere também a adoção e aplicação dos princípios do *design* universal, nas políticas de planeamento de todos os aspetos da vida da sociedade e não apenas no setor do turismo.

Segundo o Conselho da Europa (2001) e mais recentemente Story (2011), o *design* universal defende a importância da integridade e valoriza a diversidade humana através da tomada de decisões através do *design*. Este tipo de *design* consiste na conceção de produtos, ambientes, comunicações acessíveis, programas e serviços sem necessidade de adaptação ou desenho especializado, de forma a serem utilizados por todas as pessoas com o mínimo de encargos ou sem quaisquer encargos suplementares. Visa simplificar a vida de todos, promovendo uma base de igualdade e total independência, pois procura satisfazer as necessidades das pessoas de qualquer idade, estatura ou capacidade e ultrapassa as questões de acessibilidade aos edifícios pelas pessoas com deficiência, procurando fazer parte integrante da arquitetura, da conceção e do planeamento do meio ambiente. Os princípios pelos quais se rege são os referenciados na Figura 10.

Figura 10 - Princípios do *design* universal



Fonte: Adaptado de Story (2011).

Em contrapartida, para o Ministério do Turismo do Brasil (2009) preparar um destino para a acessibilidade implica envolver todos os componentes do produto turístico, incluir a promoção e a informação sobre e no destino, de forma a facilitar a preparação da viagem e os transportes que garantam a mobilidade para e, no destino, as organizações turísticas promoverem atividades adequadas às necessidades dos clientes. Em cada um destes componentes turísticos, a formação de qualidade é indispensável para obter profissionais flexíveis, que sejam capazes de satisfazer as necessidades dos clientes, efetuando um excelente atendimento a estas pessoas. Um destino acessível implica ainda desenvolver um planeamento participativo, em que todos os agentes relacionados com o turismo estejam incluídos e exista uma articulação para a participação da comunidade, com as associações comerciais e entidades locais e também uma articulação com os órgãos do Governo, com o fim de determinar estratégias e atividades de forma otimizada, eficaz e eficiente. Estabelecer parcerias entre os agentes turísticos e adquirir financiamento para a acessibilidade é outra fase importante para tornar um destino acessível. Por último, a estratégia da

comunicação/marketing determinará o maior ou menor sucesso do destino acessível. O destino e o produto devem estar bem identificados e não induzir o visitante em erro, com o objetivo de encontrar um destino acessível. A existência de informação correta em matéria do turismo acessível é um grande desafio, caso contrário, poderá criar uma imagem negativa desse mesmo destino.

Em suma, o destino turístico deve ser sensível à questão da acessibilidade, devendo estar integrada nas políticas públicas de planeamento e ordenamento do território e incluída não apenas na atividade turística, mas no conjunto dos sistemas do seu território (económico, financeiro, social, ambiental, cultural, sanitário, científico, educativo e tecnológico). A intervenção da comunidade também é fundamental, uma vez que, esta não deve privar ou condicionar o turista de conhecer realmente o destino no seu todo, ajudando a tornar-se um local atrativo sustentado numa cultura de acessibilidade. Evidentemente que tornar um destino acessível exige tempo, devendo ser construído de forma progressiva, rentável e consolidada, percecionada num aumento da qualidade do turismo, para todos e com todos.

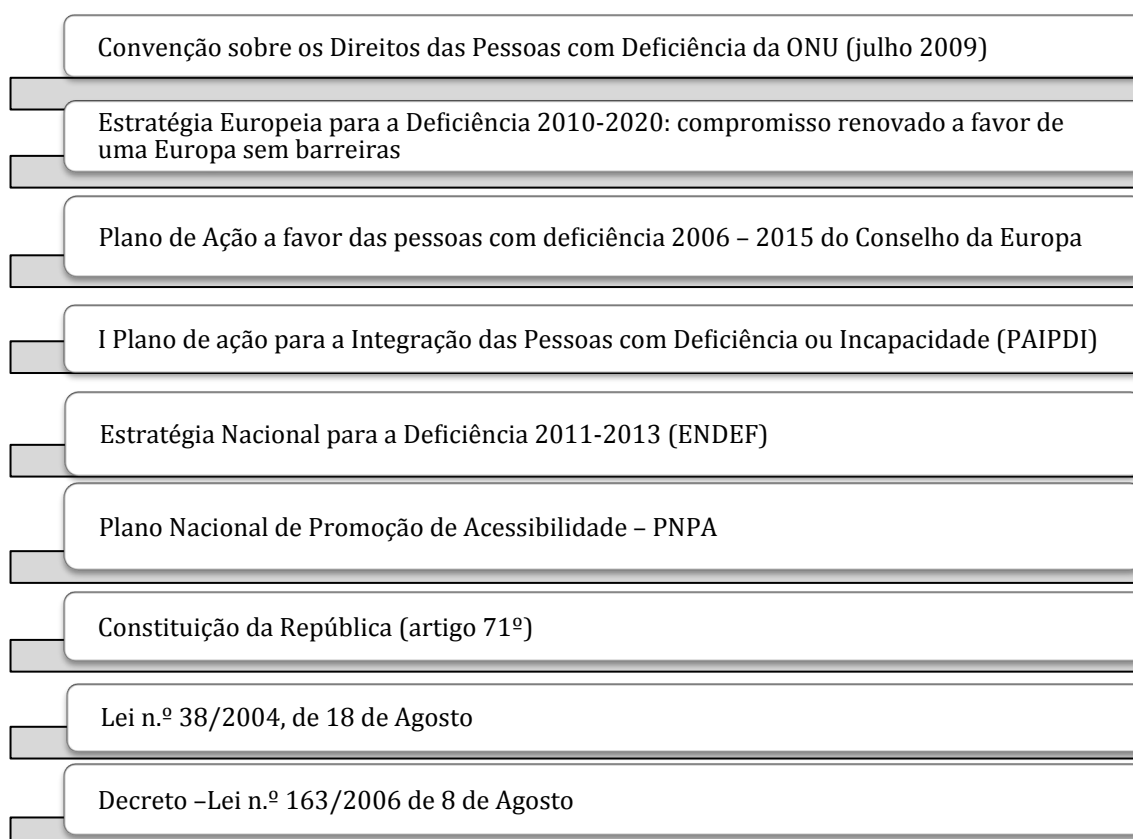
2.2 - Contributos para o desenvolvimento da acessibilidade e do turismo acessível

A consciencialização da sociedade para a questão da acessibilidade e inclusão implica ter em consideração as diferenças de cada indivíduo e respeitar os direitos e deveres de cada cidadão. Neste contexto, o papel do Estado é primordial no sentido de conduzir à implementação de políticas e ações que promovam a inclusão de todos. Nesta perspetiva é fundamental a adoção de legislação a ter em conta no planeamento, no desenvolvimento e gestão da mobilidade, a diferentes escalas e nos diferentes setores da sociedade. É também importante criar, desenvolver projetos, programas e ações que promovam a acessibilidade e que simultaneamente dinamizem outras atividades, entre as quais o turismo. Para além das entidades públicas, as entidades privadas, instituições e associações têm um papel fundamental no desenvolvimento das acessibilidades na sociedade.

Neste contexto existem instrumentos internacionais e nacionais que constituem referências fundamentais para a defesa dos direitos das pessoas com

deficiência e para a promoção da acessibilidade, sendo por isso considerados no desenvolvimento de políticas públicas de âmbito nacional, regional e local. Não pretendendo realizar uma análise exaustiva de todos os instrumentos utilizados no âmbito da inclusão e acessibilidades, a Figura 11 apresenta apenas alguns dos exemplos de referência que têm contribuído direta ou indiretamente para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência, no desenvolvimento das acessibilidades, na promoção e reconhecimento do turismo acessível, sendo focados por vários autores e organismos considerados neste estudo, entre os quais Perfil (2007), Teles (2007), Gouveia (2010), Turismo de Portugal (2012), Pires e Teixeira (2013), o sítio da internet do Instituto Nacional para a Reabilitação (<http://www.inr.pt/category/1/1/acessibilidades>, acedido 16/12/2013) e o Turismo de Portugal (2014).

Figura 11 - Instrumentos internacionais e nacionais de referência na promoção dos direitos das pessoas com deficiência, no desenvolvimento das acessibilidades e do turismo acessível



Fonte: Elaboração própria

A Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência foi adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em Nova Iorque, a 3 de março de 2007 e foi aprovada por Portugal, em maio de 2009, como consta na Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, em Diário da República de 30 de julho. Esta convenção constitui um instrumento vinculativo dos Estados que se destina a promover, proteger e garantir os direitos e a dignidade das pessoas com deficiência. Estabelece um conjunto de obrigações gerais, presentes no artigo 4º (anexo 2) em que os Estados se comprometem a assegurar, com a finalidade de implementar os direitos reconhecidos pela Convenção, em âmbitos muito concretos que se traduzem ao nível dos direitos económicos, sociais e culturais (Assembleia da República, 2009).

O plano de ação para a deficiência 2006-2015, foi desenvolvido pelo Conselho da Europa de acordo com as orientações da Convenção das Nações Unidas. Em 2006 foi aprovado e estabeleceu um conjunto de linhas de ação, a fim de promover os direitos e a plena participação das pessoas com deficiência na sociedade. Considerou que a concretização do plano é da responsabilidade de todos, incluindo os Governos dos países, empresas, associações e organizações. Requer parcerias, transversalidade e ajustamento com outros planos que promovam a não discriminação e a eliminação de barreiras à integração. Os princípios em que se apoia este plano, visam aumentar a autonomia, a liberdade de escolha e a qualidade de vida das pessoas com deficiência e, igualmente, intensificar a sensibilização para a problemática da deficiência, como parte integrante da diversidade humana.

O plano de ação para a deficiência compreende um conjunto de ações específicas conducentes à implementação de estratégias viáveis de forma a dar resposta às necessidades especiais de pessoas com deficiência, em diferentes áreas de intervenção (Quadro 2).

Quadro 2 - Áreas de intervenção para implementação de estratégias, face às necessidades especiais de pessoas com incapacidade ou deficiência, segundo o plano de ação para a deficiência

<ul style="list-style-type: none"> • Participação na vida política e pública • Participação na vida cultural • Informação e comunicação • Educação • Emprego, orientação profissional e formação • Meio edificado • Transporte 	<ul style="list-style-type: none"> • Vida Comunitária • Cuidados de saúde • Reabilitação • Proteção Social • Proteção legal • Proteção contra a violência e abuso • Investigação e desenvolvimento • Sensibilização
---	---

Fonte: Conselho da Europa (2006).

Cada Estado membro é responsável pela implementação de políticas sobre deficiência e pelo desenvolvimento das linhas de ação do plano, atuando essencialmente nas áreas que evidenciem maiores fragilidades (Conselho da Europa, 2006).

A estratégia europeia para a deficiência 2010-2020, publicada pela Comissão Europeia e dirigida aos Estados membros, estabeleceu um conjunto de diretivas europeias ao nível da acessibilidade e identificou ações para complementar as medidas nacionais e criar condições para implementar a convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência. Destina-se a capacitar as pessoas com deficiência para uma participação plena na sociedade, em igualdade de circunstâncias com os demais cidadãos. Tem como lema principal “Por uma Europa livre de barreiras” e atua em oito áreas chave, designadamente: acessibilidade, participação, igualdade, emprego, educação e formação, proteção social, saúde e ação externa. Os países membros comprometeram-se a cumprir a estratégia, sendo a sua aplicação baseada na sensibilização da sociedade face à questão da deficiência, no apoio financeiro em prol da acessibilidade, na recolha e monitorização de estatísticas e dados relativos à

deficiência, e no cumprimento de mecanismos exigidos pela Convenção da ONU (Comissão Europeia, 2010).

As recomendações europeias anteriormente referidas, de um modo geral, incidem sobre aspetos idênticos, pois todas elas procuram garantir e promover os direitos, a participação e melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência, na sociedade. A adoção de normas comuns, de forma coerente e coordenada em diferentes países, no campo das políticas sobre a deficiência, permitirá alcançar uma maior unidade e terá maiores repercussões no espaço europeu, beneficiando positivamente as pessoas com deficiência. Cada país tendo em conta as suas especificidades em relação às estruturas nacionais, regionais e locais definirá e adotará legislação, políticas, programas e estratégias de forma a promover os direitos e a total participação das pessoas com deficiência na sociedade, assim como, o cumprimento da declaração universal dos direitos humanos.

Em Portugal, assiste-se a uma evolução positiva da abordagem da deficiência, com o desenvolvimento de políticas sobre a deficiência, com legislação específica, planos e programas que seguem as diretrizes comunitárias e dos organismos internacionais. O Estado desempenha um papel central na promoção da cidadania, conferindo direitos, liberdades e garantias, assim como, obrigações a todos os cidadãos, incluindo obviamente as pessoas com deficiência. Nesta perspetiva é de referir a Constituição Portuguesa, na qual estão consignados os direitos, as liberdades e garantias dos cidadãos portugueses, e os princípios essenciais por que se rege o Estado português. Em relação aos cidadãos portadores de deficiência, cite-se o artigo 71º, relativo aos direitos e deveres sociais presentes na constituição (Quadro 3). (Assembleia da República, 1976).

Quadro 3 - Artigo 71^a da Constituição da República

1. Os cidadãos portadores de deficiência física ou mental gozam plenamente dos direitos e estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados.

2. O Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efetiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores.

3. O Estado apoia as organizações de cidadãos portadores de deficiência.

Fonte: Assembleia da República (1976).

A efetivação deste artigo exige legislação e políticas específicas sobre deficiência. No estudo sobre “Pessoas com deficiência e políticas sociais em Portugal” de Fontes (2009), o autor constata que Portugal assistiu a uma mudança considerável após 1974 ao nível das políticas de deficiência. Mas só recentemente se assiste a uma introdução de políticas centrada nos direitos das pessoas com deficiência e nos aspetos sociais da deficiência. Segundo o autor, as políticas de deficiência encontravam-se inseridas no contexto das políticas de proteção social, as quais nas últimas décadas foram revistas e reformuladas e estão estruturadas na Lei de Bases da Segurança Social, publicada em 1984 (Lei n.º 28/84 de 14 de agosto de 1984). Contudo, inicialmente tais políticas não se desenvolviam no sentido de uma cidadania plena, dado que refletiam a ausência de uma política global. Numa primeira fase, vigorava um regime assistencialista, em que as políticas desenvolviam-se numa perspetiva baseada nas necessidades, em vez dos direitos do estatuto de deficiência. Posteriormente, as políticas ofereciam um baixo nível de apoios financeiros e de serviços e por último, porque vigoravam tendências diversas e opostas centradas na compensação e na prestação de cuidados (Fontes, 2009).

A emergência para a cidadania nas políticas de deficiência é recente. Só após o ano 2000 se notam alterações significativas, através da adopção de nova legislação e no desenvolvimento de planos e estratégias que seguem as orientações comunitárias e internacionais. Destaque-se a lei n.º 38/2004, a lei n.º 46/2006, e o decreto-lei n.º 163/2006, que são acompanhados do PAIPDI e do PNPA, assim como da estratégia nacional para a deficiência 2011-2013 (ENDEF) que incluem medidas de suporte à legislação da acessibilidade, promovendo a aplicação da legislação, bem como de outras iniciativas relacionadas com esta matéria.

A lei n.º 38/2004, de 18 de agosto define as bases do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiência. Visa criar uma política global, integrada e transversal que cumpra os objetivos a que se propõe, nomeadamente: promover a igualdade de oportunidades a vários níveis da sociedade, eliminar as barreiras e adotar medidas que visem a plena participação da pessoa com deficiência. Rege-se pelo cumprimento de um conjunto de princípios (singularidade, cidadania, não discriminação, autonomia, informação, participação, globalidade, qualidade, primado da responsabilidade pública, transversalidade, cooperação e solidariedade). Compete ao Estado a adoção de medidas que assegurem os direitos da pessoa com deficiência, através de entidades que coloquem em prática a sua política (Assembleia da República, 2004).

A lei n.º 46/2006 de 28 de agosto tem por objeto prevenir e proibir a discriminação, direta ou indireta, sob todas as suas formas e sancionar a prática de atos que se traduzam na violação dos direitos fundamentais às pessoas com deficiência e a pessoas com risco agravado de saúde. Considera discriminatório a recusa e o condicionamento ao exercício dos seus direitos, por exemplo, sempre que uma pessoa com deficiência, seja objeto de um tratamento menos favorável, ou seja colocada numa posição de desvantagem comparativamente com outras pessoas injustificadamente. A mencionada Lei apresenta ainda um conjunto de medidas sancionatórias, a aplicar perante os atos discriminatórios (Assembleia da República, 2006).

O decreto-lei n.º 163/2006, publicado em diário da república, 1ª série, n.º 152 de 8 de agosto, revoga o decreto-lei n.º 123/97, de 22 de maio, definindo o regime de acessibilidade para os espaços públicos, equipamentos coletivos, edifícios públicos e

habitacionais, através de um conjunto de normas técnicas que visa construir um sistema global, coerente e ordenado e que promova o bem-estar, a qualidade de vida e a igualdade entre todos os cidadãos. Acrescenta normas sancionatórias através de mecanismos de fiscalização e aumenta a comunicação e responsabilização dos agentes envolvidos neste processo. Atribui às câmaras municipais um papel fundamental para se evitar que as novas edificações do território português careçam das condições de acessibilidade, pois estas são responsáveis pelos licenciamentos e autorizações de loteamento, urbanização, construção, reconstrução ou alteração de edificações. É também atribuído um papel mais ativo na defesa dos interesses acautelados aos cidadãos com necessidades especiais e às organizações não governamentais representativas dos seus interesses. Consagra ainda um conjunto de mecanismos tendentes à avaliação e acompanhamento da aplicação da lei. No anexo 2, são focados quais os espaços públicos, equipamentos coletivos, edifícios públicos e habitacionais, onde se devem aplicar as normas técnicas de acessibilidade, e para um conhecimento das normas técnicas a aplicar sugere-se a leitura do decreto (Assembleia da República, 2006).

O I Plano de ação nacional para a integração das pessoas com deficiência ou incapacidade, adotado na Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006, publicado em diário da república (1ª série, n.º 183 de 21 de setembro de 2006), visa promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência e garantir o acesso a um conjunto de bens e serviços disponíveis à sociedade em geral, de forma a permitir a sua plena participação. O Plano incide no desenvolvimento de medidas integradoras e sustentadas, a aplicar em três eixos de intervenção, designadamente: ao nível das acessibilidades e informação; em relação à educação, qualificação e promoção da inclusão laboral; e para habilitar e assegurar condições de vida dignas. Na Figura 12, estão presentes os principais objetivos que o plano se determina a alcançar.

Figura 12 - Objetivos do I Plano de ação Nacional para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

-
- a) Promoção dos direitos humanos e do exercício da cidadania;
 - b) Integração das questões da deficiência e da incapacidade nas políticas sectoriais;
 - c) Acessibilidade a serviços, equipamentos e produtos;
 - d) Qualificação, formação e emprego das pessoas com deficiências ou incapacidade;
 - e) Qualificação dos recursos humanos/formação dos profissionais e conhecimento estratégico.

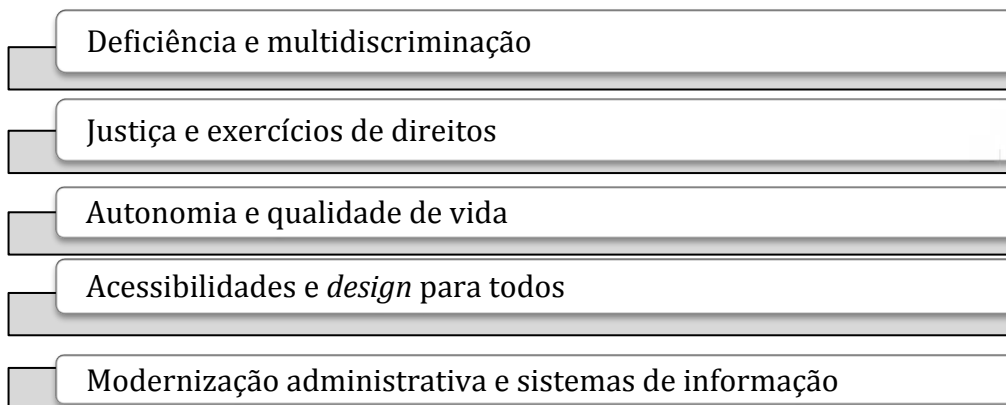
Fonte: Conselho de Ministros, 2006.

Para a execução do Plano foram analisadas as condições necessárias através de investigação e conhecimento, e referidas um conjunto de medidas de prevenção, reparação e instrumentos a utilizar (Conselho de Ministros, 2006). Segundo o relatório de avaliação do Plano (Grupo Interdepartamental de Acompanhamento, RCM n.º 88/2008, 2010), no final de 2009, do total de 99 medidas a aplicar, foram concretizadas 68, 12 encontravam-se em fase de execução e 19 não foram implementadas. O desenvolvimento deste Plano contribuiu para uma maior visibilidade em relação à deficiência e para a eliminação de algumas barreiras aos produtos e serviços nos vários serviços públicos. Abriu novos caminhos e estratégias, no âmbito das políticas em favor da inclusão, nomeadamente a estratégia nacional para a deficiência (2011-2013).

A estratégia nacional para a deficiência 2011-2013 (ENDEF), publicada em diário da república, na Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2010, resultou do I Plano de Ação para a integração das pessoas com deficiência ou incapacidade. Pretendeu dar continuidade às metas do referido Plano que visavam criar uma sociedade que garantisse a participação efetiva das pessoas com deficiência, através de uma forte participação intersectorial entre os diferentes ministérios. A referida estratégia considerou essencial promover os direitos e garantias de condições de vida às pessoas com deficiência, atuando ao nível da prevenção, habilitação, reabilitação e

participação, baseando a sua ação em cinco eixos estratégicos evidenciados na Figura 13 .

Figura 13 - Eixos estratégicos da ENDEF

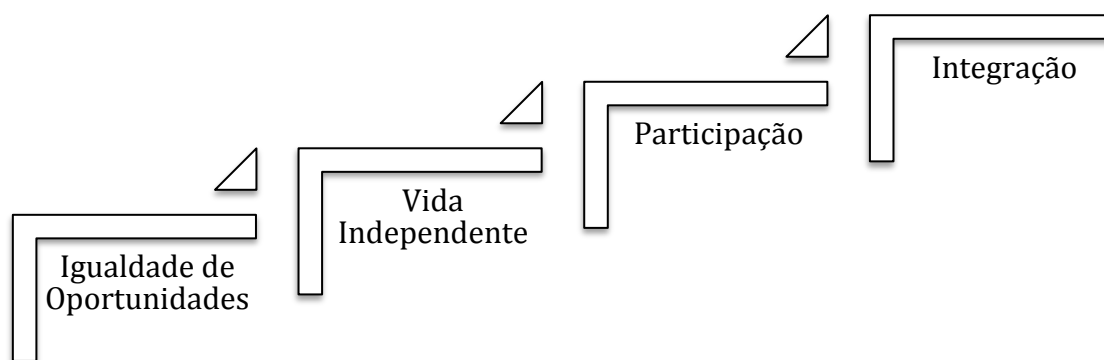


Fonte: Conselho de Ministros, 2010.

A aplicação e execução das medidas constantes na estratégia beneficiará em particular, o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas com necessidades especiais e contribui para ultrapassar barreiras à acessibilidade, nomeadamente no que se refere ao eixo “Acessibilidades e *design* para todos” em que são adotadas um conjunto de medidas de planeamento da acessibilidade e de aplicação do *Design* Universal, de forma transversal a várias matérias e ambientes, pelo que a atividade turística também beneficiará desta estratégia (Conselho de Ministros, 2010).

Considerando o Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade (PNPA), o qual foi aprovado pelo normativo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 9/2007, este resultou da aplicação da Lei de Bases da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação das Pessoas com Deficiência (Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto). Com este plano procedeu-se à sistematização de um conjunto de medidas, através da construção de uma rede global, que visa proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada ou dificuldades sensoriais, a autonomia, a igualdade de oportunidades e a participação social, a que têm direito todos os cidadãos. Na Figura 14 estão presentes os princípios pelos quais se pauta a sua elaboração.

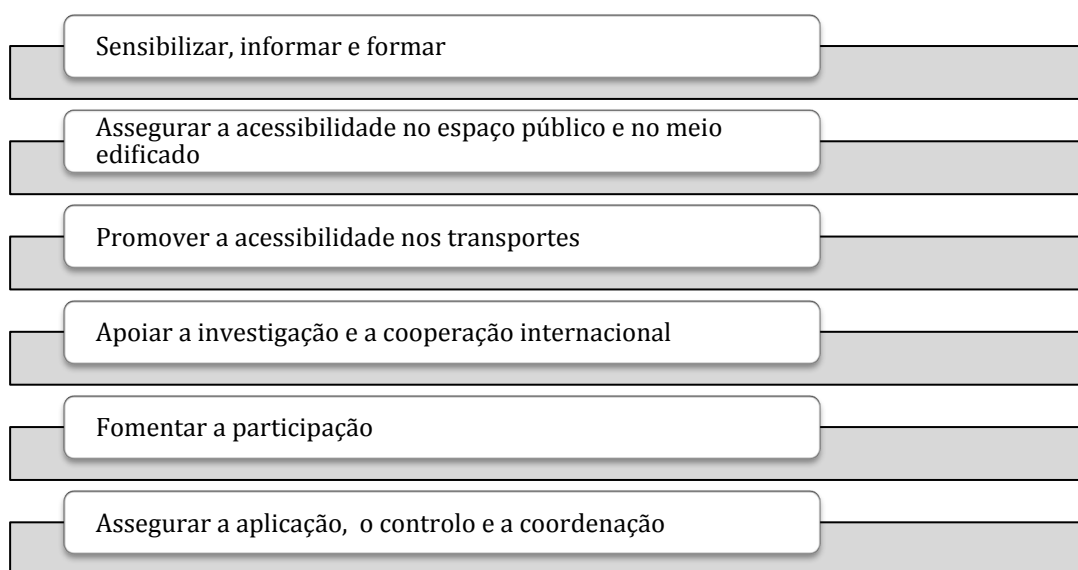
Figura 14 - Princípios do PNPA



Fonte: Elaboração própria, com base no PNPA.

A sua aplicação incide ao nível dos espaços públicos e edificados, transportes, tecnologias da informação e comunicação. O seu desenvolvimento e concretização estende-se pelo período entre 2006 - 2015 e incide nos municípios aderentes ao PNPA. A partir da aplicação do PNPA foram diagnosticadas as condições de acessibilidade, e posteriormente, fornecidas aos municípios orientações específicas que lhes possibilitaram dotar os seus territórios de melhores condições de acessibilidade, para Todos à escala municipal. Essas orientações definem-se por um conjunto de linhas de intervenção, medidas e ações que visam alcançar os objetivos presentes na Figura 15.

Figura 15 - Objetivos do PNPA



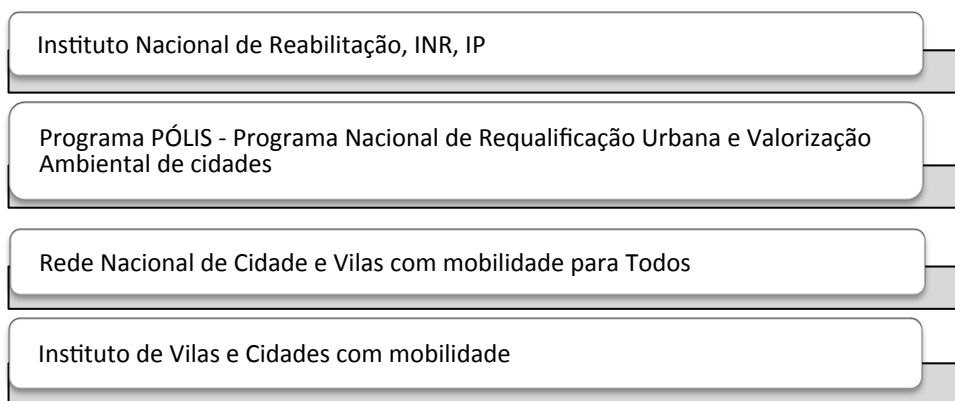
Fonte: Elaboração própria, com base no PNPA.

Consoante o ponto da situação de cada município, o Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração de Pessoas com Deficiência (SNRIPD), responsável pelo acompanhamento, execução e monitorização do plano, define novas medidas e ações para prosseguir com os objetivos estipulados (Conselho de Ministros, 2007).

O conjunto de leis, políticas e planos, a favor da inclusão e da melhoria das condições de vida das pessoas com deficiência e ou incapacidade, é um passo em frente, no caminho da deficiência. Contudo, segundo Fontes (2009) continua a existir uma discrepância entre o legislado e a efetivação prática, persistindo bastantes entraves e obstáculos que dificultam a vida das pessoas com deficiência. Este autor (2009, p. 90) considera que “apenas políticas sociais mais consequentes e emancipatórias face ao quotidiano das pessoas com deficiência, bem como uma refocagem e unicidade das políticas de deficiência, poderá operar uma efetiva transformação das vidas das pessoas com deficiência em Portugal e, desta forma, aprofundar o projeto da cidadania nacional”.

Não obstante as dificuldades ao nível da acessibilidade existentes na sociedade atual, é de valorizar e notar a mudança que se está a sentir em Portugal, pois o Estado tem vindo a investir na promoção da acessibilidade, através do desenvolvimento de programas e projetos a aplicar no território. Além disso, é de salientar o papel de alguns institutos que têm promovido iniciativas, no sentido de melhorar a qualidade de vida de todos os cidadãos e a acessibilidade do território nacional, nomeadamente o Instituto Nacional de Reabilitação e o Instituto de Vilas e Cidades com Mobilidade. A Figura 16 realça vários exemplos de entidades, organismos, programas e projetos que bastante têm contribuído para a promoção das acessibilidades.

Figura 16 - Contributos para a promoção da acessibilidade, promovido por vários institutos e programas



Fonte: Elaboração própria.

De notar que o trabalho desenvolvido por estas entidades está de certa forma interligado, pois todas trabalham no mesmo sentido, ou seja, garantir a igualdade de oportunidades e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, incluindo as pessoas com deficiência. Além disso, o desenvolvimento de determinados projetos, exige a inter-relação e a coordenação entre diferentes áreas e domínios.

Por exemplo, o Instituto Nacional de Reabilitação, ao lançar em 2014, o concurso sobre “o concelho mais acessível”, cujo regulamento está disponível no sítio <http://www.inr.pt/content/1/3515/premio-concelho-mais-acessivel>, (acedido a 9/04/2014), tem por objetivo estimular e mobilizar as autarquias, a garantir as acessibilidades no território. Este concurso valoriza as melhores práticas de acessibilidade, em diversas categorias, como: o espaço urbano e edificado; o lazer, património e turismo; transportes, comunicação e tecnologia, o que implica a existência de uma política de ordenamento adequada às necessidades económicas, sociais e culturais desse município. Desta forma, quando se fala no Programa Nacional de Requalificação Urbana e Valorização Ambiental de Cidades – Programa PÓLIS, (Presidência do Conselho de Ministros, 2000), e se verifica que este procura seguir um modelo de desenvolvimento sustentável, tendo em vista a requalificação das cidades, a melhoria da sua atratividade e competitividade, o reforço na organização e coesão do território e a melhoria da qualidade de vida dos seus habitantes, logicamente que contribuirá positivamente para garantir uma melhor acessibilidade do município.

Também a Rede Nacional de Cidades e Vilas com Mobilidade para Todos, que resultou de um projeto pioneiro em matéria de acessibilidade, desenvolvido pela Associação Portuguesa de Planeadores do Território (APPLA), segundo Teles (2006) tornou as cidades mais acessíveis, e conduziu à cooperação entre municípios, associações de deficientes, instituições públicas e planeadores do território, numa atuação concertada, proporcionadora de resultados visíveis de qualificação do ambiente urbano. Na sequência desta Rede, em 2006 foi fundado o Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade, o qual tem como principal missão sensibilizar, informar e formar técnicos e cidadãos sobre a necessidade de construir territórios sociais de mobilidade, no sentido de promover uma nova cultura de mobilidade. Visa construir vilas e cidades inclusivas, contribuir para a utilização de transportes sustentáveis, a defesa e preservação do património histórico, cultural e social, assim como o desenvolvimento da solidariedade com pessoas com mobilidade reduzida. Este instituto tem promovido um conjunto de iniciativas, entre as quais, o Certificado de Acessibilidade e a Rede de Cidades e Vilas de Excelência (<http://www.institutodemobilidade.org/>, acedido a 22/3/2014).

Quanto ao certificado de acessibilidade, (Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade, 2012) constata-se que este permite garantir e reconhecer o nível de acessibilidade dos locais, onde se verifique o acesso universal às atividades económicas, sociais, culturais e turísticas. É reconhecido institucionalmente pelo Turismo de Portugal, I.P., a Associação de Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal – AHRESP, a Associação Nacional de Municípios Portugueses. A certificação é divulgada e promovida a nível nacional e internacional através do sítio da internet do instituto, nas redes sociais, na comunicação social, em eventos, na plataforma “Portugal Acessível” da Associação Salvador, entre outros. Desta forma, os utentes têm acesso a um atlas de acessibilidade, o qual fornece informações sobre a acessibilidade dos lugares, reforça a imagem dos destinos, garante a igualdade de oportunidades, promove a responsabilidade social e corporativa, e conduz ao cumprimento da legislação em matérias de acessibilidade. Refira-se que a certificação é identificada através de um selo, onde consta o nível de acessibilidade, o qual pode variar entre o nível um – Funcional, dois - Amigável e três - Excelência, como se pode observar na Figura 17.

A confirmar também a interação necessária entre vários domínios, como os transportes, turismo, planeamento, comércio, cultura, desporto, entre outros, mais recentemente, em 2013 foi criada a Rede de Cidades e Vilas de Excelência, também promovido pelo Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade (ICVM). O desenvolvimento desta iniciativa implica um trabalho em rede, multidisciplinar, integrador e sustentável, em que as autarquias são o motor de desenvolvimento e os principais gestores e empreendedores, para que seja alcançado o certificado do título de cidade ou vila de excelência, em território nacional.

Figura 17 - Níveis de acessibilidade do Certificado de Acessibilidade

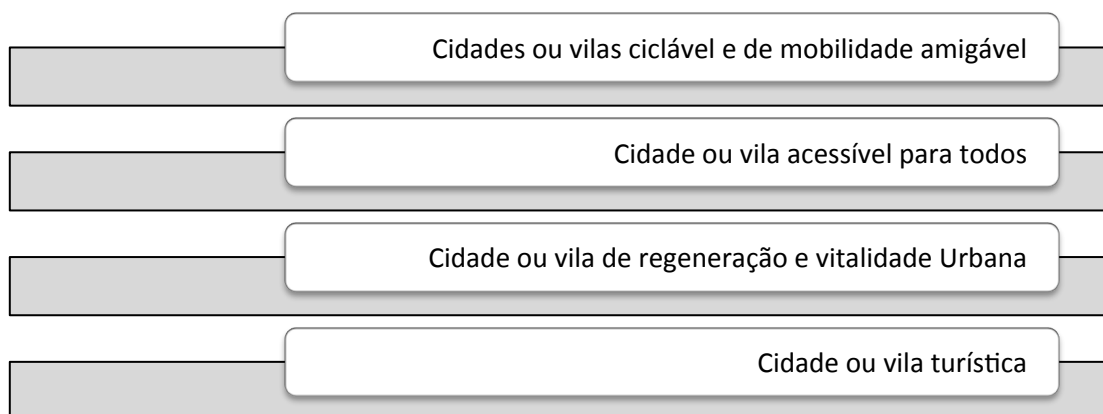


Fonte: <http://www.institutodemobilidade.org/projectos/certificado.html#certificado>, acedido a 23/3/2014.

Esta rede pretende que os municípios aderentes atinjam um patamar de excelência executando ações de baixo custo, mas de rendimento máximo, num prazo de 4 anos, através de ações ao nível da acessibilidade, turismo, regeneração urbana,

mobilidade amigável, entre outros exemplos, de forma a alcançar uma das vertentes das cidades de excelência, presentes na Figura 18.

Figura 18 - Vertentes da Cidade de Excelência, segundo ICVM



Fonte: Elaboração própria, com base em <http://www.institutodemobilidade.org/projectos/rede.html>,
acedido a 22/3/2014

Os benefícios e resultados do estatuto de excelência são visíveis pela comunidade, pois traduz-se na construção de áreas urbanas delimitadas sem barreiras urbanísticas e arquitectónicas, com percursos cicláveis, com a dinamização do comércio local, restauração e dinâmicas socioculturais, nas áreas urbanas regeneradas ou a regenerar. Tudo isto, conduzirá ao aumento do número de visitantes, a partir da seleção e sistematização dos produtos turísticos locais, do alojamento e informação, e também contribui para a possibilidade de desenvolver propostas e ações, enquadráveis no novo quadro de financiamento 2020. Em Portugal, vários são os municípios que já aderiram à Rede Cidade e Vilas de Excelência (<http://www.institutodemobilidade.org/projectos/rede.html>, acedido a 16/04/2014).

Os exemplos citados anteriormente permitem “abrir portas” ao turismo acessível, contribuindo para a igualdade de oportunidades e integração de pessoas com deficiência, pelo que o Turismo de Portugal, I.P., não pode ficar alheio deste desenvolvimento. Neste sentido, a sua atuação incide na estruturação da oferta, na disponibilização de informação e posicionamento do destino. A estruturação da oferta inclui a atuação ao nível do alojamento, animação turística, equipamentos culturais e no espaço público. A disponibilização da informação passa pela divulgação da informação, através de um conjunto de canais, entre os quais, o [visitportugal.com](http://www.visitportugal.com),

canais próprios do destino e das empresas e entidades públicas. Segundo a revisão do PENT 2013-2015, no ponto sobre plataformas e canais de distribuição, é evidenciada a necessidade de se criar um referencial para representação das empresas na *internet* e preparar as empresas para as redes digitais. Por um lado, devido à presença limitada das empresas, especialmente pequenas e médias empresas (PME), na articulação com outros serviços no destino ou na distribuição. Deste modo, tornar-se-ia importante mobilizar as empresas e os fornecedores de tecnologia para a criação de um modelo global de informação e serviços para a representação das empresas na *internet* e a definição de modelos de interoperabilidade. Por outro lado, devido à intensificação do uso da tecnologia, gerou-se uma enorme complexidade de gestão do relacionamento com os clientes e intermediários, assim para universalizar o acesso à tecnologia e suportar a competitividade, torna-se necessário atuar ao nível dos destinos de forma a facilitar os contextos diferenciadores da sua oferta, reforçar a cooperação na partilha de investimentos e custos, promover as competências e apoiar o desenvolvimento tecnológico de vanguarda. (Conselho de Ministros, 2013).

Quanto ao posicionamento, o destino Portugal assenta em elementos diferenciadores como o clima e luz, história e cultura, hospitalidade, diversidade concentrada, segurança, paisagem e património natural. E para desenvolver destinos turísticos acessíveis é fundamental implementar e passar a imagem de um destino com qualidade do serviço, competitividade da oferta, experiências genuínas, excelência ambiental e urbanística, formação de recursos humanos e dinâmicas de modernização empresarial e das entidades públicas, que estão evidenciados na nova estratégia nacional do turismo presente na revisão do PENT 2013-2015. (Conselho de Ministros, 2013).

O Turismo de Portugal, I.P. tem desenvolvido várias iniciativas no âmbito da acessibilidade e no desenvolvimento do turismo acessível, que estão referenciadas na Figura 19.

Figura 19 - Iniciativas do Turismo de Portugal, I.P. no âmbito do turismo acessível

- a revisão efetuada ao Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT) 2013-2015
- a promoção de projetos no âmbito do turismo acessível
- a publicação guias de boas práticas de acessibilidade
- estabelecimento de parcerias e participação em projetos que promovem a acessibilidade
- desenvolvimento de ações de formação e sensibilização junto dos empresários turísticos e municípios
- a promoção de informação turística acessível

Fonte: Elaboração Própria

Na revisão efetuada ao Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT) 2013-2015, aprovada pela resolução do Conselho de Ministros n.º 24/2013, publicada a 16 de abril, o Turismo de Portugal foca a importância de melhorar as condições do turismo acessível, ao nível das infraestruturas, equipamentos e serviços em projetos relacionados com diversos produtos: sol e mar, circuitos turísticos religiosos e culturais; estadias de curta duração na cidade; turismo de saúde, entre outros. Apresenta um projeto intitulado “Tornar Portugal num Destino Acessível para Todos”, que visa fomentar a implementação de programas integrados no desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis; criar condições para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida, nas infraestruturas e serviços turísticos; desenvolver ações de formação e sensibilização, para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida junto de agentes turísticos e municípios; e assegurar, em formato acessível, a prestação da informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e serviços turísticos na comunicação promocional dos destino (Conselho de Ministros, 2013).

Quanto às publicações de guias de boas práticas saliente-se o “Guia de Boas práticas de acessibilidade na hotelaria” e o “Guia de boas práticas de acessibilidade Turismo Ativo”, existindo também a pretensão, no futuro, de realizar o “Guia de boas práticas de acessibilidade nos museus”, de acordo com o mencionado na sessão de divulgação do novo Guia de Boas Práticas de Acessibilidade, promovida pelo Turismo de Portugal, I.P. e realizada no Porto, no dia 27 de fevereiro de 2014, na escola de

Hotelaria e Turismo do Porto. Na primeira publicação referida, o Turismo de Portugal, I.P., visa disponibilizar aos profissionais da hotelaria, informação técnica e recomendações na prestação de serviços, a clientes com mobilidade condicionada ou com incapacidade, no sentido de contribuir para uma melhor interação conducente ao incremento da qualidade do atendimento prestado durante a estada do turista (Turismo de Portugal, 2012). No guia de boas práticas de acessibilidade – Turismo Ativo, realizado em parceria com a Federação do Desporto para pessoas com deficiência e com a colaboração de diversas entidades, o Turismo de Portugal, I.P., pretende disponibilizar uma ferramenta de apoio às empresas de animação turística, referenciando as principais atividades que podem ser desenvolvidas para clientes com necessidades especiais, os requisitos necessários para cada atividade, os cuidados a ter por tipo de deficiência, os produtos de apoio e recomendações para a dinamização das atividades (Turismo de Portugal, 2014).

Para fomentar a promoção do turismo acessível, o Turismo de Portugal, I.P., tem estabelecido parcerias com várias entidades, tais como: o Instituto Nacional de Reabilitação, I.N.R., e a Agência Portuguesa do Ambiente, através por exemplo do projeto “Praia Acessível – Praia para Todos”, já com várias edições desde 2005; o Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade, no âmbito do certificado de acessibilidade. Paralelamente, tem vindo a desenvolver outras iniciativas que visam a disseminação de boas práticas nesta área, de que é exemplo o “Encontro de *players* nacionais do segmento do Turismo Acessível” realizado em 2014, através do qual se pretende partilhar informação e estabelecer parcerias nesta temática, de forma a ganhar escala a nível nacional e internacional. (<http://www.turismodeportugal.pt/Português/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao/Parcerias/Pages/Parcerias.aspx>, acedido a 18/05/2014)

No que concerne à promoção da informação turística acessível, destaque-se alguns dos seguintes *websites*, com informação sobre Portugal, que facilitam a vida do turista, nomeadamente:

- Portugal Acessível (www.portugalacessivel.com, acedido a 20/5/2014);
- Visit Portugal (<http://www.visitportugal.com/pt-pt>, acedido a 20/5/2014);
- Turismo ativo (<http://www.turismoactivo.pt/>, acedido a 20/5/2014).

Constatamos assim, que a questão das acessibilidades e do desenvolvimento do turismo acessível, apresenta um carácter transversal e multidisciplinar, tornando-se fundamental a intervenção de todos. Sendo de extrema importância a intervenção da decisão política, de forma a definir prioridades estratégicas, na construção de um território socialmente mais inclusivo. O papel das entidades públicas e privadas, em prol do desenvolvimento do turismo acessível, é também um contributo e reflexo da tomada de consciência de que Portugal, tem boas razões para receber turistas com necessidades especiais, podendo e devendo potenciar os recursos existentes, de forma a beneficiar económica, social e culturalmente este segmento do turismo. Atualmente, quer em termos nacionais, quer internacionais existem vários exemplos de referência que dinamizam e reconhecem a importância do turismo acessível.

2.3 - Exemplos de boas práticas dinamizadas a nível internacional e nacional no âmbito do turismo acessível

O desafio do turismo acessível tem sido uma aposta por parte de algumas organizações nacionais e internacionais, associações, empresas que têm trabalhado a favor das pessoas com deficiência e do desenvolvimento do turismo acessível, proporcionando experiências para todos aqueles que, com necessidades especiais, procuram na atividade turística uma forma de lazer. O seu trabalho deve ser reconhecido e promovido, no intuito de incentivar e encorajar todos os interessados a desenvolver este segmento.

Neste sentido, a presente análise visa dar a conhecer exemplos de referência em termos internacionais, com destaque para a Rede Europeia de Turismo Acessível ENAT e o projeto “*Access.City Award*”. Além disso, pretende-se identificar outros organismos ativos na promoção do turismo acessível e ainda fazer referência a algumas agências de viagem, que permitem planejar e organizar umas férias acessíveis a qualquer indivíduo. A nível nacional, salientam-se alguns exemplos de boas práticas desenvolvidas, que marcam de forma positiva o turismo acessível no nosso território.

A **European Network for Accessible Tourism – Rede Europeia de Turismo Acessível - ENAT** – disponibiliza a informação através do sítio da *internet* com o endereço <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en> (acedido a 14/04/2014), através do qual podemos constatar que se trata de uma associação internacional sem fins lucrativos. Está direcionada para organizações que desejam ser pioneiras, no estudo e no desenvolvimento da prática do turismo acessível. Visa desenvolver um trabalho em rede, cujos membros das mais diversas áreas contribuem com conhecimento e experiência, oferecendo apoio nos aspetos técnicos, económicos, sociais, legais e culturais, de modo, a se desenvolverem modelos de excelência em turismo acessível. O seu intuito é melhorar a acessibilidade de informações turísticas, transportes, infraestruturas, *design* e serviços, oferecendo informação, tanto para o público em geral, como para agentes públicos. Os membros da ENAT usufruem do apoio desta associação, mantendo-se atualizados, recebendo o certificado da ENAT, que comprova o compromisso com os princípios do turismo acessível e beneficiando também do seu canal de distribuição de informação. De entre a lista de cidades europeias que já foram premiadas pelos esforços efetuados na melhoria das acessibilidades, destaque-se por exemplo: Salzburg, Áustria; Ávila, Espanha; Turim, Itália; Mulhouse, França; Lucca, Itália; Viborg, Dinamarca (<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities#EU>, acedido a 14/04/2014). Esta organização emite também informações sobre eventos, conferências, convenções realizadas em vários países do mundo, relacionados com a temática do turismo acessível. São exemplos desta situação, a realização da 1ª conferência europeia sobre turismo acessível, a realizar em conjunto com a Organização Mundial de Turismo e o Governo da República de San Marino, que terá lugar nos dias 19 de novembro de 2014 em San Marino; a Cimeira Mundial de Montreal, com data nos dias 19 a 22 de outubro de 2014, sobre Destinos para Todos; o Encontro Internacional de Turismo Acessível DE GITANDO.ALL que se realiza anualmente desde 2009, em Itália; a Conferência internacional do Turismo – Hospitalidade e Recreação 2014, já realizada em Poznan, na Polónia nos dias 19-21 de maio de 2014, entre outros.

O **Access.City Award**, projeto lançado em 2010, pela Comissão Europeia e o Fundo Europeu da Deficiência, cuja finalidade consiste no reconhecimento e celebração das cidades que têm desenvolvido um trabalho para alcançar ambientes acessíveis. O seu regulamento está disponível no endereço: http://ec.europa.eu/justice/events/access-city-award-2014/index_en.htm (acedido a 14/04/2014). Este projeto visa promover as melhores práticas de acessibilidade, incentivar as cidades a compartilhar as suas experiências e melhorar a acessibilidade, em benefício de todos. Premeia os projetos que apresentam uma clara ligação contínua, entre a cidade, em termos políticos e operacionais e a sua relação com as pessoas com deficiência e idosos. Na terceira edição do projeto *Access.City Award* 2013, a cidade vencedora foi Berlim, na Alemanha. Como finalistas ficaram também as cidades de Nantes e Estocolmo, na França e Suécia. Para além disso, foram ainda atribuídas várias menções especiais em diferentes domínios, tais como: o transporte e infraestruturas, para a cidade de *Gdynia*, na Polónia; a utilização de tecnologias da informação e comunicação para pessoas com deficiência, na cidade de Bilbao em Espanha; para o ambiente construído e espaços públicos, na cidade de Pamplona, Espanha; e por fim, a especial menção para os serviços e instalações acessíveis, para a cidade de *Tallaght*, na Irlanda. (European Commission, 2013).

De realçar também, o contributo de outras organizações ativas, na promoção da acessibilidade no turismo, em vários países, cuja identificação está disponível no quadro 4.

Quadro 4 - Organizações ativas na promoção da acessibilidade, no turismo

- Fundação ONCE, Espanha <http://www.fundaciononce.es/ES/Paginas/Portada.aspx>
- *Tourism & Handicaps*, França <http://www.tourisme-handicaps.org>
- *Access Tourism, New Zealand* <http://www.accesstourismnz.org.nz>
- *The Society for Accessible Travel & Hospitality (SATH)*, Estados Unidos da América, Nova Iorque <http://www.sath.org>
- QuébecOriginal, Canadá <http://www.bonjourquebec.com>
- *Keroul, Montreal*, Canadá <http://www.keroul.qc.ca>
- *Village for All - V4A*, Itália <http://www.villageforall.net/en/>

Fonte: Elaboração própria

Em relação a agências de viagem através das quais são planeadas e organizadas férias adequadas para pessoas com algum tipo de deficiência, salientam-se três exemplos internacionais que vendem o pacote turístico de acordo com as necessidades dos clientes, nomeadamente a *Travelfast*, a *Traveleyes* e o Turismo Adaptado.

A ***Travelfast*** é uma agência de viagens espanhola fundada desde 2004, por um grupo de profissionais de várias áreas do setor turístico, que procura facilitar o acesso à prática do turismo, para pessoas com deficiência. Tem a sua sede em Madrid e disponibiliza o seu conteúdo através do *site* <http://www.travelfast.es/inicio.html> (acedido a 16/4/2014). Disponibiliza um conjunto de sugestões, num catálogo de “turismo acessível”, comprometendo-se com uma oferta de qualidade e condições de acessibilidade face às necessidades do cliente, tendo criado também um departamento “A tua viagem acessível”.

A ***Traveleyes*** com o endereço <http://www.traveleyes-international.com> (acedido a 16/04/2014) é uma agência de viagens, cujo fundador Amar Latif é cego. Esta agência especializou-se na oferta de destinos turísticos para pessoas com deficiência visual, que poderão escolher o seu destino, em qualquer parte do mundo: Europa, África, Ásia e Américas. A sua estratégia aposta na formação de um grupo de visitantes, em que para cada visitante com deficiência visual, existe um visitante sem problemas visuais. O cliente sem problemas visuais é responsável por orientar e descrever todo o percurso da visita, ao seu companheiro cego, beneficiando de um desconto sobre o preço da viagem. Esta experiência proporciona um espírito de entreajuda, cooperação, sociabilização e torna-se uma oportunidade única de fazer coisas diferentes e criar novos amigos, proporcionando aos clientes com deficiência visual e sem problemas de visão uma experiência única (Figura 20).

Figura 20 - Grupo de visitantes da *Traveleyes*



Fonte: <http://www.traveleyes-international.com>, (acedido a 16/04/2014)

O **Turismo Adaptado** disponível no *website* <http://turismoadaptado.wordpress.com> (acedido a 26/4/2014), é uma empresa dirigida por Ricardo Shimosakai, que trabalha na área da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, no lazer e turismo. A sua aposta incide no desenvolvimento do conhecimento e para tal dinamiza palestras, cursos, eventos, formação em empresas e no meio académico. Oferece também um serviço de consultoria, na área da acessibilidade física e na área da receção e atendimento nos empreendimentos turísticos. Elabora campanhas e projetos para o desenvolvimento da acessibilidade e atualmente oferece também um serviço de agência de viagem, para atender o turista com deficiência, com qualidade e segurança.

Em Portugal, segundo Gouveia, Mendes e Falcato (2010), Neto (2012), Pires e Teixeira (2013), Porto e Norte.TEM (2013), Turismo de Portugal (2014), são referenciados, alguns exemplos de experiências de sucesso na área do turismo acessível, sendo promovidos por várias entidades que se apresentam no quadro 5, disponibilizando-se o endereço do seu sítio na *internet*, acedido no dia 26/04/2014.





Quadro 5 - Entidades com exemplos de sucesso, na área do Turismo Acessível, em Portugal

- *Accessible Portugal* (<http://www.accessibleportugal.com>)
- A Associação Portuguesa de Turismologia, APTUR *in* <http://www.aptur.net/quemsomos.php>
- *Duck Dive* *in* <http://www.duckdive.pt>
- *Get High* *in* <http://www.quedalivre.pt>
- *Go Outdoor*, Lda *in* <http://www.aventura.go-outdoor.pt/index.php>
- *Greenwalk* *in* <http://www.greenwalk.org.pt/pt/index.html>
- Pena Aventura, Organização de atividades desportivas, Lda, *in* <http://www.penaaventura.com.pt>
- PSA, Portugal Surf Academia, Lda *in* <http://surfacademia.com>
- *Lutra-spirit* *in* <http://www.ultra-spirit.com>
- Vale Verdejante, Passeios Turísticos, Lda *in* <http://valeverdejante.pt>
- *SURFaffict* – Associação portuguesa de Surf Adaptado *in* <http://www.surfadaptado.pt>
- *Waterlily* *in* <http://www.waterlily.pt>
- No Tecto do Mundo - NTDM *in* www.ntdm.pt
- Associação Terras Dentro *in* <http://www.terrasdentro.pt>
- Desafio Sul – Alentejo Ativo *in* <http://www.desafiosul.pt>
- “Rotas sem Barreiras” *in* <http://rotassembarreiras.com/pt/>
- “Lousã, destino Acessível” *in* http://www.cm-lousa.pt/turismo_acessivel
- “Rota do Românico: património para todos” Plano de Promoção da Acessibilidade da Rota do Românico do Vale do Sousa. *in* <http://www.rotadoromânico.com/vPT/Paginas/Homepage.aspx>
- Here We Go (<http://herewegoapp.com>)
- Turismo Inclusivo CECD 2010 *in* <http://www.perfil.com.pt/turismoinclusivo/index.htm>

Fonte: Elaboração própria





A fim de conhecer de forma mais aprofundada as boas práticas desenvolvidas, com base no endereço da internet anteriormente referido, apresenta-se um resumo no quadro 6, de alguns exemplos que exercem a sua ação sobretudo na região de turismo Porto e Norte de Portugal e dos que têm reflexos em todo o território nacional.

Quadro 6 - Entidades promotoras de exemplos de sucesso na área do turismo acessível

	<ul style="list-style-type: none"> • Direcionada para o turismo acessível e turismo sénior; • Agência de viagens, operador turístico e empresa de animação turística; • Presta serviços de consultoria e formação, na área da promoção e mobilidade; • Disponibiliza informações sobre: transportes adaptados, alojamento com condições de acessibilidade, percursos e atividades em função das necessidades especiais dos clientes; • Atua em território nacional e internacional.
	<ul style="list-style-type: none"> • Oferece um guia nacional de acessibilidade física, por distrito e concelho; • Disponibiliza informação sobre as condições de acessibilidade, no alojamento, cultura e lazer, restaurantes, saúde, utilidades e transporte; • Permite aceder a itinerários acessíveis; • Promove a interação e partilha de experiências entre a comunidade e pessoas com deficiência motora; • Disponibiliza informação na aplicação para <i>smartphones</i> com sistema IOS, <i>Android</i> e <i>Windows Phone</i>;
	<ul style="list-style-type: none"> • Associação profissional e científica; • Valorização científica e correta atuação deontológica dos profissionais na área do turismo; • Promove a institucionalização e o progresso da turismologia; • Articulação interdisciplinar de contributos em diversas áreas;
	<ul style="list-style-type: none"> • Operador turístico, empresa de animação turística e de eventos culturais; • Dinamiza atividades com o lema “uma experiência à medida do cliente”; • Disponibiliza atividades de visitas guiadas, circuitos turísticos, gastronomia e enoturismo, passeios de comboio e turismo equestre; • Revela preocupações ambientais; • Promove o catálogo de turismo especializado, com destaque para a Rota do Românico; • Área de atuação: Porto e Norte e Portugal.




Fonte: Elaboração própria com base nos *sites* oficiais de cada entidade, acedidos a 14/04/2014

Quadro 6 - Entidades promotoras de exemplos de sucesso na área do turismo acessível (continuação)

	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa de animação turística; • Membro da ENAT; • Público prioritário: pessoas com limitações físicas e/ou intelectuais, temporárias ou permanentes e os seus familiares; • Proporciona experiências turísticas e de lazer, em consonância com as expectativas, interesses e necessidades específicas de cada cliente; • Trabalha em rede com outras entidades; • Área de atuação: Grande Porto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa líder na prestação de serviços de saúde personalizados; • Público alvo: turistas nacionais e estrangeiros com necessidades de cuidados contínuos e prolongados; • Promove iniciativas no âmbito do produto turismo médico; • Área de atuação: Porto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Primeira associação de Surf adaptado em Portugal; • Público alvo: pessoas com mobilidade reduzida; • Procura colocar a prática do Surf ao alcance de todos; • Defende os direitos dos praticantes com mobilidade reduzida no acesso às praias e aos desportos de ondas, nas áreas de competição, recreação, desenvolvimento, formação, divulgação e proteção do ambiente; • Área de atuação: Portugal continental e ilhas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto transnacional; • Envolve 4 associações de desenvolvimento local da região do Alentejo e Estremadura espanhola: Terras Dentro – Associação para o desenvolvimento Integrado e ESDIME – Agência para o Desenvolvimento local no Alentejo sudoeste, CEDECO – Centro Desarrollo Comarcal de Tentudía e ADERCO - Asociación de Desarrollo Comarcal de Olivenza; • Proporciona um turismo sem barreiras, acessível a todos; • Oferece: Guião de “Rotas sem Barreiras”, <i>site</i> acessível, guia em formato digital, DVD promocional da região, manual técnico sobre espaços acessíveis; • Contribui para a identificação de locais acessíveis, melhoria de condições de acessibilidade em diversas infraestruturas e equipamentos turísticos, formação de profissionais de turismo na área da receção e atendimento de pessoas portadoras de deficiência.

Fonte: Elaboração própria, com base nos *sites* oficiais de cada entidade, acedido a 14/04/2014

Quadro 6 - Entidades promotoras de exemplos de sucesso na área do turismo acessível (Conclusão)

	<ul style="list-style-type: none"> • Lousã, primeiro destino turístico em Portugal a afirmar-se como destino acessível; • Promove várias iniciativas para fomentar a cultura da acessibilidade e conduzir à transversalidade entre os agentes locais envolvidos no sistema turístico; • Preocupação de todos: reabilitação e inclusão social; • Envolve parcerias entre agentes de turismo e da reabilitação; • Atribui o selo de acessibilidade “selo Lousã Acessível”; • Desenvolve: congressos, estudos na área das acessibilidade em diferentes domínios, manual de recomendações sobre a acessibilidade e <i>workshops</i>; • Contribui para o desenvolvimento económico do município e para uma maior sensibilização da responsabilização social.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de turismo acessível; • Disponibiliza informação sobre as acessibilidades existentes (locais, atividades turísticas e culturais, hospedagem, equipamentos e transporte); • Permite reservar um anfitrião local para guiar durante a visita; • Pretende criar uma rede global de anfitriões locais. Atua em todo o território nacional e já tem anfitriões no Brasil; • Oferece visitas organizadas, experiências e roteiros adaptados às diferentes necessidades do turista com deficiência ou mobilidade condicionada; • Visa sensibilizar a comunidade e empresários para a temática do turismo acessível; • Ganhou o 1º prémio no concurso InovPortugal em 2014.
	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto promovido por várias entidades: CECD-Mira Sintra, e colaboração com o INR, I.P.- Instituto Nacional para a Reabilitação e o Turismo de Portugal, I.P., com a Assessoria Técnica da PERFIL – Psicologia e Trabalho, Lda., e foi financiado pelo POAT - Programa Operacional de Assistência Técnica; • Desenvolve formações ao nível das competências dos profissionais na área do atendimento a pessoas com necessidades especiais; • Disponibiliza informação sobre as necessidades especiais das pessoas com deficiência e competências específicas dos profissionais; • Promove a ativação do direito ao lazer, à viagem e ao turismo das pessoas com deficiência e suas famílias. • Forte contributo para as empresas e os profissionais do turismo que pretendam desenvolver o turismo acessível. • Contributo para a concretização da política nacional de inclusão das pessoas com deficiência.

Fonte: Elaboração própria, com base nos *sites* oficiais de cada entidade, acedido a 14/04/2014

Para além dos exemplos mencionados anteriormente é importante não esquecer que a promoção de um destino acessível, vai muito além da melhoria das condições físicas dos equipamentos, infraestruturas, hospedagem e alojamento. É necessário também criar ambientes acessíveis ao nível da cultura, para que sejam incluídas atividades como: visitas a museus, exposições, espetáculos, literatura, teatros, *workshops*, cinemas, experiências sensoriais, festas tradicionais e temáticas, utilizando meios de comunicação e informação adequados, de modo a dar a conhecer o património cultural aos visitantes com deficiências ou incapacidades. Cuty (2012) defende que ambientes culturais correspondem a lugares de interação entre sujeitos, sujeitos e objetos e não apenas a espaços que obrigam a acervos físicos, considerando que o Estado deve aceitar e compreender a sua responsabilidade de preservação da vida cultural, de forma a assegurar os direitos culturais de todos. Considera ainda que os direitos culturais, são simultaneamente específicos e abrangentes, dado que resultam da fruição de diferentes liberdades, da proteção do património cultural e dos produtos da ação humana como um todo. Cardoso (2012) ressalta que os ambientes culturais exigem a aplicação de recursos para a acessibilidade física, de conteúdo e em sistema de informação e comunicação, obrigando a constantes atualizações. O autor constata que a linguagem visual continua a ser a predominante nas estratégias de comunicação museológica, o que leva a que pessoas com deficiência visual enfrentem bastantes dificuldades em usufruir destes espaços.

Mas em diversos espaços culturais tem-se demonstrando que é possível atuar de uma forma mais inclusiva, através da adoção de medidas inclusivas, novas formas de conceção de produtos e serviços, privilegiando a diferença e a melhoria da qualidade de vida e a acessibilidade. São exemplos desta situação os museus referenciados por Mineiro C., Instituto Português de Museus e a Divisão de Divulgação e Formação (2004), Pires & Teixeira (2013), Porto e Norte.TEM (2013), que destacam:

- o Museu Nacional de Arte Antiga, Museu Nacional dos Coches, Museu de José Malhoa, Museu do Chiado, Museu da Música, Museu Nacional do Traje, Museu Nacional do Azulejo, em Lisboa;

- o Museu de Cerâmica nas Caldas da Rainha; Museu de Francisco Tavares Proença Júnior, em Castelo Branco;

- o Museu Alberto Sampaio, em Guimarães;

- o Museu Nacional de Soares dos Reis, Museu do Carro Elétrico, Museu do Papel Moeda da Fundação Dr. António Cupertino de Miranda, no Porto;
- o Museu dos Biscainhos, em Braga;
- o Museu da Comunidade Concelhia da Batalha.

Estes museus têm criado oportunidades, para que pessoas com diferentes deficiências desfrutem de experiências únicas e personalizadas, de modo a conhecer o seu património. Têm programado diversas atividades, em que os sentidos do tato, do olfato e audição estão mais envolvidos. De entre essas medidas, podemos destacar a criação de oficinas específicas, a existência de percursos tácteis em exposições, o manuseamento dos objetos com luvas apropriadas, a disponibilização de catálogos em Braille, o acompanhamento de visitas com audioguia e de acesso táctil, utilização de maquetas, exposições tácteis, recursos sonoros, atendimento personalizado, entre outras. Encontrar e aplicar soluções para a inclusão de pessoas com deficiência nos espaços culturais, permite garantir o acesso à cultura por Todos.

2.4 Notas conclusivas

Tendo presente que o turismo acessível é uma realidade com futuro, constata-se que as entidades internacionais e nacionais estão atentas à questão da acessibilidade, sendo este um ponto de partida para o seu desenvolvimento. No entanto, existem ainda bastantes obstáculos a ultrapassar, dada a falta de acessibilidade no usufruto de infraestruturas públicas e privadas, assim como à falta de sensibilidade por parte da sociedade. Mas, tendo presente que as pessoas portadoras de deficiência têm o direito de usufruir em igualdade de condições com os demais à atividade turística, torna-se urgente planear as acessibilidades de forma transversal e sistematizada de forma a permitir o seu desenvolvimento. É importante ter presente que o turismo acessível não é apenas uma questão de responsabilidade social, mas também uma oportunidade de negócio que contribui para o desenvolvimento económico e social das regiões e que se torna um fator diferenciador no turismo da região.

Para que um destino de torne acessível, é insuficiente a ação isolada por parte de uma ou outra entidade, torna-se imprescindível que as várias entidades relacionadas com o turismo cooperem entre si na mesma perspetiva, sendo crucial que a temática sobre o turismo acessível seja inserida nas políticas públicas desse território. Atualmente, existem recomendações, diretivas internacionais e nacionais, legislação, projetos que devem ser incrementados, a fim de construir territórios socialmente mais inclusivos, quer para os seus habitantes, quer para quem os visita.

A partilha de experiências, os casos de sucesso nas boas práticas de acessibilidade, são exemplos a seguir por outros destinos que apostam no desenvolvimento do turismo acessível. Importante também é ter conhecimento sobre os contributos dos vários organismos e projetos que ajudam na implementação e promoção das acessibilidades.

Após esta análise, será que o turismo acessível pode ser potenciado na cidade de Braga?

Capítulo 3 – Metodologia de investigação e breve caracterização de alguns elementos das entrevistas realizadas

O presente capítulo destina-se a dar informação relativa dos caminhos desenvolvidos que nos permitiram alcançar os objetivos desta investigação com eficácia. Segundo Remoaldo (2008), qualquer investigação deve seguir um planeamento de etapas necessárias, para que se atinjam os objetivos delineados, o qual deve equacionar a diversidade de operações a realizar, os meios e as técnicas a adoptar, assim como, as pessoas a mobilizar enquanto agentes das operações. Depois, deve-se ter em conta os agentes de recolha de dados, que correspondem às diversas formas e modo de atuação através das quais se captará a realidade social em estudo. Impõe-se de seguida, o tratamento e análise dos dados recolhidos, de forma a apurar o seu significado e resultado científico. As opções metodológicas utilizadas ao longo deste estudo são também inspiradas, nas dinâmicas de investigação propostas por diversos autores: Cohen e Manion (1990), Bogdan e Biklen (1994), Guerra (2006), Cunha (2007) Lessard-Hérbert, Goyette e Boutin (2010), referentes a vários elementos de análise das metodologias qualitativas.

É nesta perspetiva que se apresenta a fundamentação metodológica da investigação em estudo, começando por definir a natureza e os objetivos que a norteiam, caracterizar a população em estudo e descrever a amostra e o *corpus* documental. De seguida e tendo como referência Lessard-Hérbert, Goyette e Boutin (2010), é apresentado um esclarecimento sobre os procedimentos adotados ao longo do estudo e a explicitação das técnicas de recolha e tratamento de dados, no intuito de tornar clara e credível as conclusões da investigação. Este estudo pretende elaborar uma proposta estruturada que permita promover o turismo acessível na cidade de Braga, destinada à população com deficiência visual.

3.1 - Formas de investigação

No decorrer deste estudo foram aplicadas duas formas de investigação, a investigação bibliográfica e a empírica. A investigação bibliográfica, de acordo com Remoaldo (2008, p. 6), é como um “estímulo para a descoberta dos temas, como

informação dos conceitos já elaborados ou do conhecimento já adquirido e do qual se parte para um conhecimento mais original.” A investigação empírica, segundo a mesma autora “procura os dados na observação direta ou próxima dos factos alicerçando-se no trabalho de campo e sendo um dos elementos que pode conferir o cunho de originalidade ao trabalho que está a ser realizado” (2008, p. 7), permite-nos assim, atuar num contexto real.

Neste estudo, o enfoque está direcionado para a população com deficiência visual, sendo o nosso objetivo encontrar respostas relevantes e precisas quanto à questão fulcral desta investigação:

A cidade de Braga pode potencializar os recursos turísticos e patrimoniais existentes, em prol do turismo acessível?

Partindo desta questão central foram definidos como objetivos específicos, os seguintes:

- conhecer as necessidades das pessoas com deficiência visual;
- analisar as condições de acessibilidade nos recursos patrimoniais, culturais e turísticos na cidade de Braga, face às necessidades da população com deficiência visual;
- proporcionar uma experiência do património turístico de Braga a visitantes com deficiência visual;
- promover o turismo acessível na cidade de Braga, a partir da experiência realizada.

Antes da recolha de dados, o acesso ao campo de estudo foi uma etapa primordial para esta investigação, tendo sido escolhida a Associação de Apoio a Deficientes Visuais do Distrito de Braga, pelo facto de se localizar na Póvoa de Lanhoso, local onde a investigadora exerce a atividade profissional, enquanto docente de geografia, no agrupamento de escolas da Póvoa de Lanhoso, o que facilitaria o contacto e a recolha de informação.

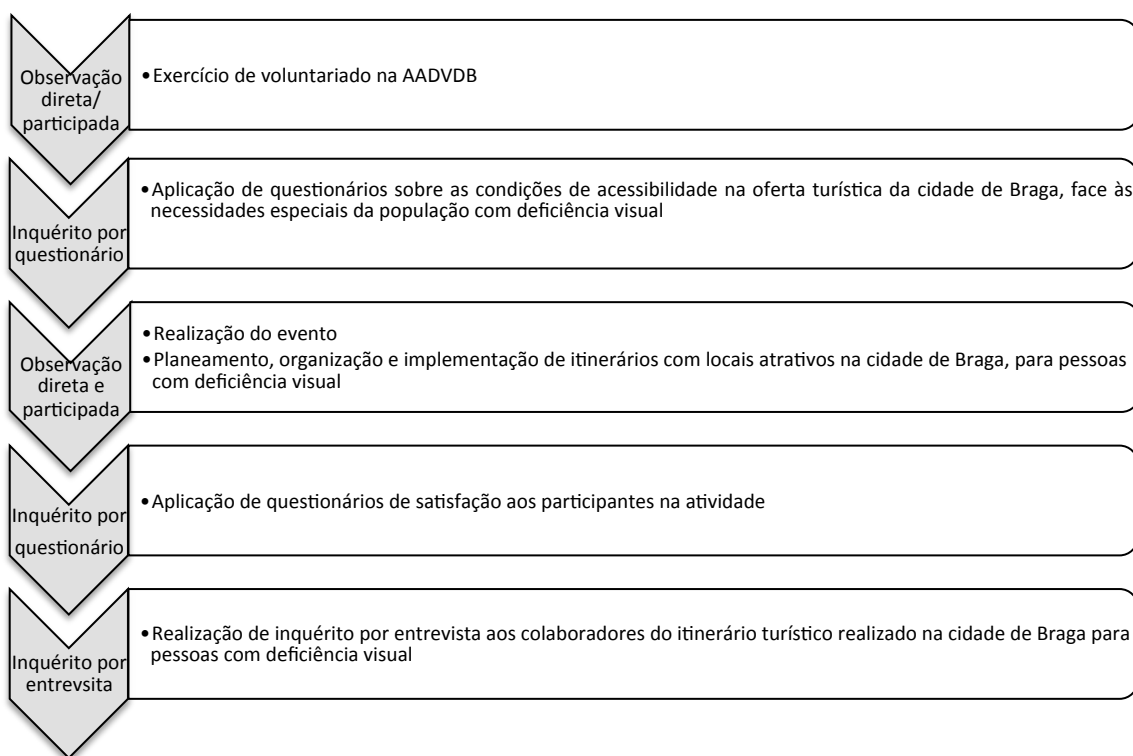
3.2 - Fontes de informação

Numa primeira fase, com apoio na investigação bibliográfica, recorreu-se à pesquisa documental que consistiu na recolha de informação através de fontes secundárias. De entre as quais, se consideraram algumas publicações do Turismo de Portugal, do Instituto Nacional de Estatística, de organismos nacionais e internacionais (Instituto Nacional de Reabilitação, I.N.R.; ACAPO- Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal; AAICA – Associação de Apoios e Informação a Cegos e Amblíopes; APD – Associação Portuguesa de Deficientes; ENAT- *European Network for Accessible Tourism*; OMS – Organização Mundial de Saúde; OMT – Organização Mundial de Turismo), legislação nacional sobre acessibilidade, artigos científicos e outras publicações sobre a temática da deficiência visual e o turismo acessível. De sublinhar, o forte recurso à *internet* dada a disponibilidade de informação por parte de diversos organismos já salientados anteriormente. A investigação bibliográfica permitiu-nos familiarizar e aprofundar os conhecimentos sobre o tema em estudo. Ainda no âmbito de fontes secundárias, assistiu-se à Conferência INCLUDIT - Conferência Internacional para Inclusão, que decorreu nos dias 5 e 6 de julho de 2013, na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, tendo sido importante para enriquecer o conhecimento sobre vários domínios relacionados com a inclusão, divulgando e partilhando boas práticas nesta área, incluindo no turismo. Assistimos também à sessão de divulgação do novo Guia de Boas Práticas de Acessibilidade, promovida pelo Turismo de Portugal, I.P., e realizada no Porto, no dia 27 de fevereiro de 2014, na escola de Hotelaria e Turismo do Porto. Esta sessão, teve como objetivo dar a conhecer e sensibilizar as empresas de animação turística para as potencialidades do segmento do turismo acessível de mercado.

Posteriormente, a aplicação da investigação empírica resultou da necessidade de obter dados relevantes a partir de fontes diretas, que conhecem, vivenciam e têm um conhecimento de causa do tema em estudo. Para concretizar esta pesquisa tornou-se ainda necessário implementar o projeto no território, de modo a analisar, a estruturar e fundamentar a sua viabilidade numa proposta mais consistente, para que, quem sabe no futuro poder vir a ser aplicada. Segundo a perspetiva de Guerra (2006), Lessard-Hérbert, Goyette e Boutin (2010), neste tipo de investigação privilegia-se o

contexto da descoberta, utiliza-se a análise do material que se vai recolhendo, identificam-se variáveis potencialmente explicativas do funcionamento social, permitindo fundamentar o processo de análise e a relação entre a teoria e a empiria. A componente empírica da investigação consistiu na recolha de informação através de fontes primárias, utilizando como estratégias: a observação direta e participante, a aplicação de inquéritos por questionário e por entrevista, e a experimentação/realização do evento que foi organizado no decurso da investigação. Estas informações foram recolhidas através do desenvolvimento de atividades apresentadas na figura 21:

Figura 21 - Etapas do processo de investigação empírica



Fonte: Elaboração própria

Desta forma, ao longo da investigação foram utilizadas fontes de informação primárias e secundárias para se responder à questão levantada e se atingirem os objetivos delineados. A análise e interpretação dos dados obtidos, permitiu-nos utilizar uma abordagem qualitativa e quantitativa, cuja finalidade será a lógica da diversidade

e da complementaridade no fornecimento de informação deste estudo. Quanto à abordagem qualitativa, entenda-se aquela cujos dados são recolhidos em contexto natural, com pormenores descritivos relativos a pessoas, locais ou conversas, que “privilegiam, essencialmente, a compreensão dos comportamentos a partir da perspectiva dos sujeitos da investigação” Bogdan e Biklen (1994, p. 16). Em relação à abordagem quantitativa, privilegia-se o estudo do fenómeno de modo objetivo, a medição e análise de relações entre variáveis, fomentando a quantificação e a formulação de princípios ou leis explicativas, a partir de dados estatísticos (Cunha, 2007).

3.3 - Técnicas de recolha e tratamento de dados

3.3.1 - Observação direta e participante

Para Bogdan e Biklen (1994), as investigações que implicam um estudo de caso podem incidir numa organização específica, a qual será o foco de estudo. Neste tipo de estudos consideram que a observação participante é a melhor técnica de recolha de dados. Referem ainda, que a atuação do investigador varia ao longo do estudo e à medida que as relações se desenvolverem, poderá aumentar o seu grau de participação com os sujeitos, de diversas formas, interagindo e envolvendo-se em atividades, mas procurando sempre um equilíbrio entre a participação e a observação. Remoaldo (2008) considera ainda que a observação direta exige a capacidade de apreender e anotar pela vista e pelo ouvido os factos, e na observação participante é necessário que o observador se junte aos componentes da situação.

Neste estudo, a opção por esta técnica resultou da necessidade de conhecer e interagir com pessoas portadoras de deficiência visual, que serão o público-alvo dos itinerários turísticos que se pretendem desenvolver. Assim, numa primeira fase, a investigadora contactou de forma informal com o diretor da AADVDB, Domingos Silva, a solicitar a permissão do exercício de voluntariado na associação. O mesmo aceitou de imediato e disponibilizou-se para todo o auxílio necessário. Durante os meses de abril, maio, junho e julho de 2013, foi estabelecido o contacto com o público-alvo, tendo a investigadora participado uma vez por semana nas atividades exercidas pela associação com o grupo de utentes que a frequenta à terça-feira, o qual é constituído

por 11 elementos. Neste contexto, a investigadora teve a oportunidade de se envolver e conviver com o público alvo, estabelecer uma relação de confiança, participar em atividades da associação, acompanhar os utentes em visitas realizadas a alguns locais e ajudar em situações necessárias. Permitiu ainda, conhecer as suas dificuldades e a forma como ocupam os seus tempos livres, de modo a analisar a realidade de pessoas com deficiência visual. A interpretação destes dados permitiu-nos por um lado, constatar a existência de alguns aspetos positivos, nomeadamente a força de vontade e coragem de pessoas com deficiência visual para enfrentar novos desafios. Por outro lado, possibilitou-nos constatar a sua necessidade de convívio que facilita a integração no seu meio; a sua curiosidade em conhecer, fazer e conversar sobre novas coisas, os cuidados a ter atenção face a determinados pormenores do dia-a-dia. Todavia, salientam-se alguns aspetos menos positivos, tais como: a necessidade de mais tempo para efetuar diversas atividades e tarefas do dia a dia, como por exemplo, concluir sobre a percepção do que estão a “ver”/sentir, realizar um percurso e terem a necessidade de acompanhantes para orientar e conduzir na realização de diversas tarefas. A informação obtida através de conversas informais com os monitores da associação, permitiu também à investigadora conhecer a melhor forma de lidar com algumas das necessidades especiais deste público. Assim sendo, este foi o ponto de partida que a motivou para o desafio de começar a delinear o projeto que se apresenta, de forma a proporcionar novas descobertas para pessoas com deficiência visual.

3.3.2 - Inquérito por questionário

A escolha do questionário como instrumento de investigação resulta do facto de este permitir a recolha sistemática de dados, sobre um determinado assunto, através de um conjunto de questões que serão aplicadas numa amostra representativa do que se pretende estudar. Utiliza-se para recolher informação baseada, no conhecimento ou informação, nos valores ou preferências e, nas atitudes e convicções do inquirido. A sua viabilidade implica que os inquiridos assumam uma atitude de cooperação e que respondam efetivamente ao que sabem, querem e pensam.

Contudo, a sua aplicação exige um planeamento prévio que deve ser atento e cuidado, quer em relação ao formato das questões, quer das respostas, de forma a evitar imprecisões, erros e ambiguidades (Afonso, 2006).

No presente estudo foram aplicados dois questionários, o primeiro relacionado com a aferição sobre as condições de acessibilidade na oferta turística da cidade de Braga, face às necessidades de pessoas com deficiência visual (Anexo 3) e o segundo sobre o grau de satisfação dos utentes da AADVDB, relativamente à experiência vivenciada, tendo este último sido aplicado após a realização do itinerário (Anexo 4).

O primeiro questionário tem por finalidade ajudar a selecionar os locais a integrar no itinerário, permitindo descobrir a cidade de Braga às pessoas com deficiência visual. Em primeiro lugar, o questionário identifica o local de interesse, depois apresenta 17 questões de tipo fechado, cujas respostas são do tipo categórico, ou seja, implica apenas duas alternativas de resposta (Afonso, 2006). A temática das questões subdivide-se em dois grupos, o primeiro sobre a acessibilidade geral e o segundo, relativo às condições de acessibilidade face às necessidades de pessoas com deficiência visual. No final do questionário apresenta-se ainda um espaço para possíveis sugestões relacionadas com a proposta para um itinerário turístico para pessoas com deficiência visual. O critério de seleção das entidades inquiridas teve em consideração:

- a) pontos turísticos da cidade de Braga;
- b) estabelecimentos comerciais cuja oferta dos seus produtos apelasse a vários sentidos;
- c) proximidade geográfica tendo como referência a área central da cidade.

Os questionários foram aplicados entre maio e julho de 2013, no âmbito da unidade curricular “Novas tecnologias aplicadas ao turismo cultural” do Mestrado de Património e Turismo Cultural, tendo a própria investigadora se dirigido aos locais, apresentando o projeto em curso e solicitando assim, a colaboração das respetivas entidades. Nalguns casos, a resposta foi enviada via *email*, por conveniência das próprias entidades. No total obtivemos vinte questionários, cujos dados foram inseridos e tratados estatisticamente através do programa *Excel*, sendo

posteriormente analisados e interpretados, de forma a concluir sobre as condições de acessibilidade nos locais inquiridos.

O segundo questionário tem por objetivo conhecer o grau de satisfação do visitante, com base na experiência vivenciada. É formado por 17 questões de tipo fechado, cujo formato de resposta varia entre a resposta categórica, a resposta por ordenação e a resposta por listagem. Segundo Afonso (2006), a resposta por ordenação aplica-se quando o inquirido é confrontado com uma lista de opções de resposta, sendo-lhe solicitado que as ordene em função de um critério específico. A resposta por listagem, aplica-se quando se apresenta uma lista de hipóteses e o inquirido opta por uma delas. As questões colocadas estão relacionadas com a caracterização sociodemográfica, a condição de deficiência visual, a atividade turística e mais concretamente sobre a realização dos itinerários turísticos na cidade de Braga. A implementação destes questionários foi realizada de modo presencial pelos monitores da AADVDB aos utentes participantes que estiverem presentes na associação, logo na semana seguinte ao evento (dias 8 a 11 de julho). Foram contabilizados 21 questionários, tendo participado 34 utentes nos itinerários. O tratamento estatístico dos dados foi efetuado com base no programa *excel*, cuja análise e interpretação foram relevantes para concluir sobre a viabilidade dos itinerários efetuados pelos utentes da AADVDB.

3.3.3 - Planear, organizar e implementar o itinerário/evento

A análise dos dados anteriores permitiu-nos selecionar os locais a incluir no itinerário e partir para o seu planeamento e organização, concluindo com a sua concretização. Considerando a opinião de Cesca (2008) e Isidoro, Simões, Saldanha e Caetano (2013), esta atividade apresenta as características de um evento. Cesca, (2008, p. 22), considera que a programação de visitas é um tipo de evento, “é a atividade que se realiza quando uma organização recebe grupos de pessoas, seguindo uma programação criteriosamente preparada, com o objetivo de divulgá-la para seu público de interesse, por meio de apresentação de sua área física, sua filosofia, sua política e seu ramo de interesse.” Para Isidoro, Simões, Saldanha e Caetano (2013, p. 15), “um

evento é um acontecimento planeado que tem lugar numa determinada data, num local pré-definido e numa hora previamente anunciada. O promotor de um evento tem sempre, independentemente da tipologia do mesmo, um objetivo concreto para reunir as pessoas convidadas e todos os eventos realizam-se com uma finalidade específica”. Desta forma, para que a programação do itinerário obtivesse o sucesso desejado, estabeleceram-se previamente as etapas e diretrizes a considerar na concretização de eventos. Considerando a opinião de Cesca (2008), o planeamento criterioso de um evento deve envolver os seguintes elementos: objetivos, público, estratégias, recursos, implantação, fatores condicionantes, acompanhamento e controle, avaliação, orçamento previsto. Para Isidoro, Simões, Saldanha e Caetano (2013), as etapas comuns a todos os eventos, devem incluir: o tipo de evento, objetivos, tema, data e hora, público-alvo, divulgação, orçamento, programa e avaliação. Seguindo as diretrizes dos autores acima referidos, efetuámos alguns ajustes e adaptámos o planeamento estratégico ao nosso projeto em concreto. Elaborou-se o quadro 7 que definiu e nos orientou no caminho a percorrer.

Quadro 7 - Planeamento estratégico para a concretização do itinerário na cidade de Braga, para pessoas com deficiência visual

Evento	Visita a locais atrativos na cidade de Braga, para pessoas com deficiência visual
Local	Braga
Data:	2, 3 e 4 julho de 2014
Destinatários	Utentes da Associação de Apoio a Deficientes Visuais do Distrito de Braga (AADVDB)
Horário	Das 10. 30 horas às 16.30 horas
Missão	Proporcionar uma experiência do património turístico na cidade de Braga a visitantes com deficiência visual
Objetivos	Promover o Turismo Acessível na cidade de Braga; Visitar locais atrativos na cidade de Braga, com os utentes da AADVDB; Sensibilizar a comunidade para a questão a deficiência.

Fonte: Elaboração própria

Quadro 7 - Planeamento estratégico para a concretização do itinerário na cidade de Braga, para pessoas com deficiência visual (Continuação)

<p>Estratégias</p>	<p>1 – Definir um itinerário turístico no centro da cidade de Braga;</p> <p>2 – Contactar com as entidades a integrar no itinerário turístico;</p> <p>3 – Definir atividades a desenvolver nos locais da visita ajustadas ao perfil do público;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 – Realizar uma ação de sensibilização na comunidade durante o itinerário: <ul style="list-style-type: none"> - apresentar a proposta da atividade ao agrupamento de escolas da Póvoa de Lanhoso; - promover a ação de sensibilização com jovens do agrupamento de escolas da Póvoa de Lanhoso; - tratar da logística inerente à participação dos alunos na atividade. • 5 – Publicitar e divulgar o evento: <ul style="list-style-type: none"> - Criar o folheto com o programa do itinerário; - Criar panfleto de sensibilização; - Criar folheto informativo; - Criar cartaz com a divulgação da atividade; - Divulgar nos meios de comunicação social; - Registrar o evento em fotos/filmagem.
<p>Recursos Humanos Físicos Financeiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhantes para os visitantes com Deficiência Visual; • Material de divulgação; • Máquina fotográfica; • Pagamento das entradas nos locais a visitar; • Pagamento dos meios de divulgação (cartazes, panfletos, folheto informativo); • T-shirts para os alunos alusivos à deficiência visual a utilizar no dia da ação de sensibilização; • Autocarro para transportar os alunos Póvoa de Lanhoso/ Braga /Póvoa de Lanhoso; • Seguro dos alunos para a realização da atividade.

Fonte: Elaboração própria

Quadro 7 - Planeamento estratégico para a concretização do itinerário na cidade de Braga, para pessoas com deficiência visual (Conclusão)

Apoios/ colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer parcerias com várias entidades locais e regionais.
Fatores condicionantes	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de tempo; • Interesse da comunidade na participação da ação de sensibilização.
Acompanhamento e controle	<ul style="list-style-type: none"> • Realizado pela equipa investigadora, com base na observação e no cronograma de trabalho.
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"> • Questionário de satisfação; • Entrevista nas entidades intervenientes no itinerário, após a sua realização; • Repercussão dos meios de comunicação; • Relatório final da investigação (para reflexão e correção de eventuais falhas).
Observações posteriores	<ul style="list-style-type: none"> • É necessário pensar nos locais de estacionamento.

Fonte: Elaboração própria.

A definição da data e do horário do itinerário foi proposto pela AADVDB, a qual já tinha agendada no seu plano de atividades a realização de uma visita a Braga a desenvolver com a Associação de Ocupação Constante – ADOC. Neste sentido, a responsável pela ADOC, Raquel Macedo, contactou a investigadora convidando-a para uma reunião informal, no dia 29 de Maio de 2014, a propósito da visita a realizar com os utentes da AADVDB. Nessa reunião, a investigadora deu a conhecer a sua proposta para o itinerário a realizar com os utentes da AADVDB, a qual foi aceite pela ADOC, e, nesta sequência tornaram-se colaboradoras no desenrolar da atividade. Deste modo, o itinerário inseriu-se no projeto da associação, designado por Flash MoRe 427/2014 – Sensibilização da comunidade para pessoas com deficiências, o qual foi co-financiado pelo INR, e, visou demonstrar através de pequenos *flashes* a questão da mobilidade reduzida, tanto física como visual.

Inicialmente a atividade estava pensada apenas para um dia. Contudo, a pedido da AADVDB, foi programada para três dias, de modo a oferecer a todos os utentes da associação, a oportunidade de participar na descoberta da cidade. Agendaram-se

assim os dias 1, 2 e 4 de julho, entre as 10.30 e as 16.30 horas. Elaborado o plano do projeto e definidas as datas, passou-se para a sua operacionalização, tendo a investigadora seguido os procedimentos presente no quadro anterior.

Selecionados alguns locais a integrar no itinerário, a investigadora contactou as respetivas entidades, para auferir o seu interesse e disponibilidade em participar. De todas as entidades contactadas, apenas uma não evidenciou disponibilidade em participar, argumentando que o espaço físico não oferecia condições adequadas para pessoas com deficiência visual. O contacto estabelecido com as outras entidades, em alguns casos, foi direto tendo a investigadora ido aos locais e tratado pessoalmente com o responsável. Noutros casos, foi necessário uma marcação prévia para reunir com os responsáveis das entidades. Apenas com uma das entidades se contactou telefonicamente, efetuando-se a marcação e respondendo apenas a algumas questões relacionadas com o perfil dos visitantes. Nos contactos estabelecidos expôs-se a ideia do projeto, fizeram-se algumas sugestões para a dinâmica da visita no próprio local e descreveu-se o perfil dos visitantes. A investigadora pretendia conseguir que todos os intervenientes se comprometessem com a concretização dos objetivos do itinerário. Em dois dos contactos estabelecidos estiveram presentes representantes da ADOC. Após todos estes contactos, ficaram definidos os locais a incluir na visita, nomeadamente:

- Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva;
- Museu Pio XII;
- Museu Dom Diogo;
- Posto de turismo de Braga
- A Negrita;
- Som da Sé;
- Café Viana;
- Sé Catedral;
- Artesão Eurico Silva.

Depois, tendo presente a importância da envolvência da comunidade, tal como foi referenciado no capítulo II desta investigação, pensou-se no desenvolvimento de uma ação de sensibilização de modo a consciencializar e alertar a população local para

a questão da deficiência visual. E, considerando que as linhas orientadoras de Educação para a Cidadania, do Ministério da Educação e Ciência (disponível em <http://www.dgidc.min-edu.pt/educacaocidadania/index.php?s=directorio&pid=71>, acessado a 4/08/2014)) apontam para a formação pessoal e social dos jovens, a sua participação nesta atividade considerou-se pertinente, sendo-lhes proporcionada a oportunidade de intervirem na comunidade, enquanto jovens solidários e atentos às questões de inclusão e solidariedade. Neste sentido, a investigadora convidou uma turma do Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso para dinamizar a ação de sensibilização.

Em primeiro lugar, e através de contacto pessoal, apresentámos a proposta à coordenadora do ensino profissional, Ana Paula Henriques, mostrando-se bastante receptiva e disponibilizando-se para colaborar. A atividade foi direcionada para a turma P29 do curso técnico de saúde, uma vez que esta já tinha tido algumas experiências de aprendizagem no âmbito da deficiência visual. Com a professora da turma, Elisabete Silva, foram apresentadas as dinâmicas a desenvolver durante a ação de sensibilização, passando a informação aos respetivos alunos e tratando das autorizações com os encarregados de educação. Além disso, tornou-se ainda necessário tratar da logística relativa ao transporte. E, como tem sido habitual a cedência de autocarro por parte da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso para algumas atividades escolares, o diretor da escola José Ramos, solicitou o transporte a esta entidade, que gentilmente o cedeu.

Para identificar os alunos e toda a equipa envolvida na dinamização da ação de sensibilização, foram estampadas *t-shirts* com a identificação da referida ação (Anexo 5), tornando-se também numa forma de despertar o interesse da população local.

Procedemos à elaboração dos cartazes de divulgação da ação de sensibilização (Anexo 6), e realizámos os panfletos de sensibilização para distribuir pela população local (Anexo 7). Confirmada a participação de todos os intervenientes e definida a ação de sensibilização, elaborou-se também o programa do itinerário da visita a distribuir pelos participantes (Anexo 8). O Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso patrocinou as *t-shirts*, os panfletos e o programa do itinerário, e o Centro de Cópias Augusto da Póvoa de Lanhoso ofereceu a impressão dos cartazes. A ADOC responsabilizou-se por tratar da logística relacionada com os meios de comunicação

para a divulgação da atividade e efetuar alguns convites a entidades da cidade. Além disso, financiou o pagamento na entrada do Museu Pio XII.

Durante a realização da atividade também nos foi possível realizar a observação *in loco*, permitindo-nos analisar a reação dos visitantes, a forma de atendimento dos locais visitados, as dificuldades sentidas durante a visita, entre outros aspetos.

3.3.4 - Inquérito por entrevista

Segundo Remoaldo (2008, p. 12) a técnica da entrevista semi-estruturada, é uma “forma de recolha de dados que consiste numa conversa face a face, entrevistador-entrevistado, para obter informações de factos ou opiniões sobre um determinado assunto”. Com a entrevista, o entrevistado pode dar a sua opinião de uma forma mais livre e aberta, contrariamente ao questionário. É possível reformular as perguntas de acordo com as respostas obtidas e colocar novas questões que se considerem pertinentes para o esclarecimento de quaisquer dúvidas que possam surgir durante a conversa. Dá também a oportunidade de obter dados comparáveis entre os sujeitos e compreender os pontos de vista dos sujeitos (Bogdan e Biklen, 1994). Por estas razões, optámos pela realização de entrevistas às entidades que participaram nos itinerários, para se obter o *feedback* da experiência realizada com os utentes da AADVDB. Desta forma, foi elaborado o guião da entrevista (Anexo 9) a ser aplicado, a partir do qual pretendemos analisar os procedimentos efetuados pelas entidades, os resultados da experiência; considerar as suas opiniões, expectativas e necessidades, face à projeção da sua oferta turística, para pessoas com necessidades especiais e em relação ao desenvolvimento do turismo acessível na cidade de Braga. Foram realizadas 7 entrevistas a alguns dos atores intervenientes no itinerário, a saber:

- Júlia Andrade, técnica superior responsável pelo serviço educativo do Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa;
- Maria Peixoto, responsável pelo Serviço BAI – Biblioteca no Apoio à Inclusão da Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva;
- Aida Alves, diretora da Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva;

- José Faria, proprietário do estabelecimento comercial a Negrita;
- Eurico Silva, artesão;
- Filomena Alves, responsável pelo Posto de Turismo de Braga;
- Lisete Ribeiro, guia e auxiliar administrativa do Museu Pio XII.

Do total das entrevistas, duas entidades, nomeadamente o Posto de Turismo de Braga e o Museu Pio XII, revelaram não ter disponibilidade para a sua realização, devido à sua agenda se encontrar bastante preenchida. Contudo, sugeriram responder às questões apresentadas no guião e enviar via email. Em relação às restantes entrevistas tornou-se necessário proceder à sua transcrição para o papel e posterior validação, a fim de, garantir a sua fidedignidade. Pois, a relevância da qualidade dos dados qualitativos, segundo Afonso (2006) centra-se em três critérios: a fidedignidade, a validade e representatividade. De seguida, avançámos para a análise do conteúdo das entrevistas, percorrendo as etapas referenciadas em Lessard-Hérbert, Goyette e Boutin (2010) quando cita Miles e Huberman (1984, p. 23), em que se deve proceder a três passos: redução dos dados, a sua apresentação e a interpretação/verificação das conclusões. Para tal, definiu-se uma grelha de análise com várias categorias, procedeu-se à codificação das entrevistas, atribuindo-se os códigos de E1 a E7, a fim de garantir o anonimato e permitir uma melhor sistematização de análise. Considerámos também a análise tipológica que segundo Guerra (2006), é importante para estabelecer alguns critérios pertinentes, variáveis significativas, que revelem maior frequência e particularidades, assim como, referir dimensões de semelhança e diferença. Após efetuados estes procedimentos, obtivemos os quadros-síntese 8, 9, 10 e 11 a partir dos quais fizemos a interpretação dos resultados em termos globais, através de uma análise qualitativa pela inferência de unidades de base/categorias, e também uma análise quantitativa através da frequência das opiniões, que serão apresentadas no próximo capítulo.

Quadro 8 - Categorias e subcategorias das entrevistas

Categoria	Subcategoria	Conteúdo	Frequência
Condições para o percurso turístico acessível	Razões da aceitação na integração do itinerário turístico	a) Espaços para servir todo o público b) Solicitação da atividade c) Promover a inclusão	a) E1, E2, E3, E6, E7 b) E1, E4, E5 c) E2, E3
	Utilização dos espaços das entidades inquiridas por deficientes visuais	a) Reduzida	a) E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7
	Motivação para os deficientes visuais visitarem as entidades	a) Roteiros b) Objetos/exposições tácteis c) Monumentos d) Recursos tecnológicos/áudio	a) E6 b) E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7 c) E4, E6 d) E2, E3
Procedimentos adotados para a realização do itinerário turístico	Requisitos necessários	a) Conhecer o perfil do visitante b) Disponibilização de materiais tácteis c) Atendimento mais personalizado	a) E1, E2, E6 b) E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7 c) E1, E2, E3, E5, E6, E7
	Marcação da data para realizar a visita em cada entidade	a) Fundamental b) Não é fundamental	a) E1, E7 b) E2, E3, E5, E6
	Número mínimo de visitante	a) É necessário b) Não é necessário	a) E1, E7 b) E2, E3, E4, E5, E6
	Formas de divulgação da informação dos serviços	a) Programa de atividades/documentos b) <i>Website</i> acessível c) <i>Internet</i> d) Contacto com a entidade	a) E1, E6 b) E1 c) E2, E3 d) E1, E4, E5
Resultado da atividade	Opinião das diferentes entidades	a) Valorização da atividade desenvolvida	a) E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7
	Opinião sobre as condições de acessibilidade em Braga	a) Sem formação específica para avaliar as condições de acessibilidade b) Deve melhorar as condições de acessibilidade c) Possui boas condições de acessibilidade	a) E1, E5 b) E3, E4, E7 c) E2, E6

Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas em julho de 2014

Quadro 9 - Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Condições para o percurso turístico acessível”

Categoria: CONDIÇÕES PARA O PERCURSO TURÍSTICO ACESSÍVEL	
Subcategoria: Razões para a aceitação da integração no itinerário turístico	
a) Espaços para servir todo o público	<p>“O museu está aberto a todo o público e pretende-se que assim seja, um espaço para servir toda a gente” E1</p> <p>“Constituindo um serviço público, estamos direcionados para todas as pessoas, o que inclui invisuais, pessoas com baixa visão ou com outros problemas” E2</p>
b) Solicitação da atividade	<p>“Temos como missão atender ‘todas’ as pessoas que se dirijam aos nossos serviços, sendo nossa preocupação informar todo o tipo de público” E6</p> <p>“Sendo uma instituição da igreja, jamais o preconceito de exclusão poderia existir na sua filosofia. (...) A nível estrutural sentimo-nos capacitados para proporcionar um momento/espço cultural dinâmico e aprazível aos visitantes em questão.” E7</p>
c) Promover a inclusão	<p>“E quando nos é solicitado este tipo de atividades, nós organizamos e com muito gosto.” E1</p> <p>“Gosto de trabalhar para instituições.” E4</p> <p>“É um prazer colaborar nestas atividades.” E5</p> <p>“Temos que estar equipados e prontos para receber todo o público que nos procura.” E2</p> <p>“Os nossos serviços têm sempre em vista potenciar a integração e socialização de todas as pessoas, independentemente de faixas etárias, habilitações, níveis sociais e pessoas com deficiência. Trabalhamos para todos e com todos.” E3</p>
Subcategoria: Utilização dos espaços das entidades inquiridas por deficientes visuais	
a) Reduzida	<p>“Mais ou menos uma média de 4 ou 5 grupos por ano.” E1</p> <p>“O que lhe posso dizer da minha experiência é que é baixa.” E2</p> <p>“Já têm aparecido alguns...” E4</p> <p>“Temos alguns clientes invisuais, mas confesso... não muitos.” E5</p> <p>“De qualquer modo, o número de invisuais não é muito elevado.” E6</p>
Subcategoria: Motivação para os deficientes visuais visitarem as entidades	
a) Roteiros	<p>“Os atrativos são os comuns aos outros turistas, daí que no roteiro para invisuais tenha alguns monumentos em destaque, e também o mapa geral da cidade.” E6</p> <p>“ É precisamente essa disponibilidade que nós temos em proporcionar estes materiais e esta forma diferente de se fazer esta visita, (...) dentro das nossas possibilidades, um pouco limitadas.” E1</p>
b) Objetos /exposições tácteis	
c) Monumentos	
d) Recursos tecnológicos/áudio	

Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas em julho de 2014

Quadro 9 - Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Condições para o percurso turístico acessível”(Conclusão)

Categoria: CONDIÇÕES PARA O PERCURSO TURÍSTICO ACESSÍVEL	
Subcategoria: Motivação para os deficientes visuais visitarem as entidades	
a) Roteiros	“ (...) Embora eles mexam, o mexer é próprio deles e eu fico satisfeito. Penso que os deficientes visuais também gostaram.” E4
b) Objetos /exposições tácteis	“Proporcionar a sensação de puder mexer no café, puder cheirar... é mais o contacto. (...) E como esta é uma área em que não há muitas pessoas entendidas, quem cá vem gosta de se inteirar sobre o assunto e fazem-nos perguntas e nós explicamos.” E5
c) <i>Monumentos</i>	“ Faço e represento muitos monumentos e coisas desaparecidas da cidade (...) e o pouco que sei vou transmitindo às pessoas.” E4
d) Recursos tecnológicos/áudio	“o que nós temos de interesse para pessoas com deficiência visual, consiste na existência de um fundo tifológico, composto por monografias e publicações em série, livros em Braille, audiolivros, equipamento e <i>software</i> específico para pessoas cegas e com baixa visão” E2 “Naturalmente, somos mais um espaço possível de se visitar, para se estar e para se utilizar e usufruir. Faz todo o sentido.” E3

Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas em julho de 2014

Quadro 10 - Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Procedimentos adotados para a realização do itinerário turístico”

Categoria: Procedimentos adotados para a realização do itinerário turístico	
Subcategoria: Requisitos necessários	
a) Conhecer o perfil do visitante	“disseram-nos o tipo de público que era e o que pretendiam, e dentro das nossas possibilidades, disponibilizámos materiais para tocar e organizamos o espaço para o tornar mais acessível. (...) organizámos um conjunto de materiais para que possam ser tocados. Por exemplo, réplicas e reproduções e até mesmo algumas peças originais que existem sem contexto e estão em reserva, podendo assim ser tocados, permitindo melhorar a acessibilidade.” E1
b) Disponibilização de materiais tácteis	“Primeiro foi perceber que tipo de público íamos receber, perceber qual era mais ou menos a sua faixa etária (...), o número de pessoas, as suas limitações, saber se tinham conhecimentos de Braille (...) e com estas informações preparámos uma atividade direcionada para este público” E2
c) Atendimento mais personalizado	“Bem, eu tenho tudo preparado, o que é preciso é transportar para aqui os meus trabalhos.” E4

Fonte: Elaboração Própria, com base nas entrevistas realizadas em julho de 2014

Quadro 10 - Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Procedimentos adotados para a realização do itinerário turístico”(Continuação)

Categoria: Procedimentos adotados para a realização do itinerário turístico	
Subcategoria: Requisitos necessários (continuação)	
<p>a) Conhecer o perfil do visitante</p> <p>b) Disponibilização de materiais tácteis</p> <p>c) Atendimento mais personalizado</p>	<p>“A nossa instituição dispõe se um espólio de arqueologia, escultura, têxtil e arte sacra que pode ser apreciado e sentido pelo tacto.” E7</p> <p>“Isto é uma atividade específica e nós lidamos com todo o tipo de pessoas, pelo que não foi necessário da nossa parte uma preparação prévia. Demos atenção aos clientes, que neste caso, como foi um grupo, a atenção se calhar não foi muito personalizada para cada um. Mas foi engraçado, foi mais fácil do que eu pensava!” E5</p> <p>“Tal como solicitado, foi feita uma explicação sobre a nossa entidade, uma descrição do espaço em geral e perceção da mesa interativa com explicação. Para além disso foi dado a conhecer aos invisuais o mapa em Braille e foi-lhes explicado o monumento que estavam a tocar”. E6</p> <p>“Pensamos na questão verbal quando nos dirigíamos ao público alvo, sem nunca pronunciar as palavras “estão a ouvir” mas sim, “como podem ver”. A naturalidade na relação humana supera e esquece quaisquer constrangimentos inerentes à pessoa com limitação.” E7</p>
Subcategoria: Marcação da data para realizar a visita à entidade	
<p>a) Fundamental</p> <p>b) Não é fundamental</p>	<p>“Existe na receção do museu um guia em Braille que pode ser solicitado. (...) é mais vantajoso fazer marcação prévia, para se preparar mais alguns materiais. (...) para se fazer uma visita guiada nestas condições em que foi feita, requer alguma antecedência de marcação.” E1</p> <p>“Só com marcação prévia se disponibilizam pessoas e meios capazes de responder ao pedido. Com a procura destas visitas específicas à nossa instituição, certamente seremos levados (gratamente e sem qualquer constrangimento) a colmatar lacunas existentes, que carecem de atenção.” E7</p> <p>“É acompanhada aos locais onde pode usufruir de materiais, equipamentos e de livros que pretenda ter acesso e depois usufruir do espaço autonomamente. Temos pessoas que têm formação e que dão apoio a essas pessoas. E temos um horário específico em que podemos fazer um acompanhamento mais direccionado, que é das quartas das 9.30 horas às 12.00 horas e às sextas das 14.00 horas às 16.30 horas.” E2</p> <p>“O geral é que quando vem cá uma pessoa que não vê, vem sempre acompanhado com alguém, de maneira que esse alguém já está habituado a lidar com o cego, de maneira que o encaminha. “ E4</p> <p>“Isto é um estabelecimento aberto ao público e não há necessidade de fazer marcação prévia.” E5</p> <p>“A qualquer invisual que apareça nós damos as mesmas informações e cedemos um mapa em Braille.” E6</p>

Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas em julho de 2014

Quadro 10 - Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Procedimentos adotados para a realização do itinerário turístico”(Conclusão)

Categoria: Procedimentos adotados para a realização do itinerário turístico	
Subcategoria: Número mínimo de visitantes	
<p>a) É necessário</p> <p>b) Não é necessário</p>	<p>“Claro que há sempre um número mínimo, não vamos fazer apenas para uma pessoa. Se calhar excepcionalmente, até se poderá fazer, não quer dizer que isso seja impossível. É uma questão de se ver no momento. Um grupo pode ser pequenino, sei lá 4 ou 5 elementos, até não convém ser muito grande, por exemplo 15 pessoas já será grande.” E1</p> <p>“Não existe um número mínimo. Nós temos aquele espaço onde as pessoas se podem sentar em qualquer uma das mesas, daquela sala. Eles têm acesso ao equipamento naquele espaço, onde têm 4, 5 lugares sentados para serem usados em simultâneo. Mas depois podem pegar num livro em Braille e usar uma das outras mesas sem problema nenhum.” E2</p> <p>“Isto é um espaço aberto, não há um número mínimo.” E4</p> <p>“Não, não existe” E 5</p> <p>“Não, não é necessário.” E6</p>
Subcategoria: Formas de divulgação da informação dos serviços	
<p>a) Programa de atividades/documentos</p> <p>b) Website acessível</p> <p>c) Internet</p> <p>d) Contacto com a entidade</p>	<p>“Nós temos um programa geral, onde temos todo o tipo de atividades que disponibilizamos (...) e qualquer uma das atividades pode ser adaptada para grupos com necessidades especiais. É uma questão de se adaptar o discurso e o espaço conforme as especificidades de cada grupo.” E1</p> <p>“As nossas atividades prendem-se com a informação turístico/cultural dos espaços ou monumentos. Habitualmente não organizamos eventos e por isso fornecemos os nossos documentos.” E6</p> <p>“De facto não tem. Desconhecia que era necessário cumprir esses requisitos, pensava que o sistema operativo fosse automático e que disponibilizava a informação. Será uma situação a pensar, pois é uma mais valia.” E1</p> <p>“A divulgação é feita no nosso <i>site</i>, na nossa página da <i>internet</i>.” E2</p> <p>“O meu neto fez agora um <i>facebook</i>.” E4</p> <p>“Tem de existir um contacto connosco, temos de ser procurados.” E1</p> <p>“E as pessoas passam aqui e veem.” E4</p> <p>“Confesso que não, só mesmo a divulgação presencial e a que passa de pessoa para pessoa.” E5</p>

Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas em julho de 2014

Quadro 11 - Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Resultados da atividade desenvolvida”

Categoria: Resultado da atividade	
Subcategoria: Opinião das diferentes entidades sobre a atividade desenvolvida	
a) Valorização da atividade desenvolvida	<p>“Eu estive a trocar impressões com a monitora da visita e o que ela me relatou é que realmente foi agradável, interessante e que eles se mostraram bastante curiosos e interessados.” E1</p> <p>“Olhe a minha opinião é que foi interessante. (...) foi bom perceber que as pessoas gostaram de vir cá conhecer-nos, pois não nos conheciam (...) Achei-os recetivos, interessados e muito perguntadores, o que foi ótimo. E acho que saíram daqui satisfeitos e felizes por saber que existe este espaço e se calhar se tivessem mais autonomia, conseguiam usufruir de uma forma diferente e mais frequentemente. (...) Devemos receber toda a gente e estar preparados para isso, penso que o trabalho que está a desenvolver é excelente nesse sentido.”E2</p> <p>“Faz todo o sentido que haja iniciativas como esta, pois acaba por ser uma mais valia para o próprio cidadão portador de deficiência, saber que há mais uma entidade na cidade, que e na qual, ele pode de facto identificar-se, sentir-se bem, estar a utilizar o espaço. Faz todo o sentido.”E3</p> <p>“Foi uma atividade muito boa. É pena não virem mais vezes, para eu lhes mostrar outras coisas.”E4</p> <p>“Penso que foi uma atividade magnífica. Foi uma atividade muito meritória, e essas pessoas merecem acima de tudo. Pareceu-me que eles ficaram satisfeitos.” E5</p> <p>“Foi muito interessante, na medida em que chamou a atenção das pessoas em geral.” E6</p> <p>“Foi gratificante e uma grande lição de vida. Tomámos consciência do prazer que podemos proporcionar, também da necessidade de potenciarmos infraestruturas que permitam a inclusão de todos, desde as acessibilidades físicas à informação. Constatamos que os visitantes invisuais, tendo as condições adequadas possuem e desenvolvem grandes potencialidades e acreditam nas mesmas. Não se sentem diferentes, nem vêm a deficiência visual como empecilho para a integração no meio e na sociedade. Quando o ambiente os acolhe com condições ajustadas às suas especificidades, acreditam nas suas potencialidades e no sentido que estas podem trazer às suas vidas.” E7</p>

Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas em julho de 2014

Quadro 11 - Citações por subcategoria e conteúdo, na categoria sobre “Resultados da atividade” (Conclusão)

Categoria: Resultado da atividade	
Subcategoria: Opinião sobre as condições de acessibilidade em Braga	
a) Sem formação específica para avaliar as condições de acessibilidade	<p>“Pois, não sei muito bem, porque não conheço muito bem essa área. (...) Mas acredito que Braga, não seja nem dos piores, nem dos melhores sítios em termo de acessibilidade. Mas essa área, de uma maneira geral, há sempre algo a melhorar.” E1</p> <p>“Eu acho que não tenho conhecimentos gerais do que é necessário fazer na globalidade para se ajudar essas pessoas.” E5</p>
b) Deve melhorar as condições de acessibilidade	<p>“Penso que Braga tem de melhorar, nomeadamente a locomoção física da cidade. Acho que há boa disposição e vontade para que isso aconteça. (...) porque às vezes temos coisas que podemos partilhar, reutilizar, sem ter de haver grandes investimentos necessários de parte a parte e penso que devia haver alguém ou uma entidade superior aqui na cidade que obrigasse as entidades que servem o público de diferentes perfis, nomeadamente pessoas com deficiência, a dialogar e a dizer assim: nós temos isto, isto e isto... onde é que podemos de facto articular? Articular de forma inteligente naturalmente e economicamente viável para podermos potenciar mais serviços de integração, que eu acho que é isso que faz falta. E penso que nós com as entidades e condições que temos, já dá perfeitamente para termos uma cidade muito mais acessível, só que é preciso às vezes desbloquear funcionamentos mais individuais de algumas instituições.” E3</p>
c) Possui boas condições de acessibilidade	<p>“Ai se não tem! Basta que quem tem autoridade para isso, faça um esforço para ajudar e dar valor a essas pessoas. Porque é que quem vê, não dá mais apoio a quem não vê?” E4</p> <p>“A cidade de Braga tem crescido nos últimos anos. Sente-se a melhoria nas acessibilidades para este público-alvo. Acredito que o fator sensibilização junto das devidas estâncias também é um fator importante para criar o que ainda é necessário. Nunca é demais sensibilizar todos para estas questões sociais. Pois é importante para a inclusão de todos, os cidadãos e os turistas invisuais que procuram desfrutar de uma vida “normal”. Impossível não é, basta terem as condições necessárias.” E7</p> <p>“Eu acho que sim, temos todas as condições, temos é que trabalhar mais a parte das acessibilidades, em termos de informação tátil. (...) Mas acho que sim, acho que devemos ser todos inclusivos, não estarmos limitados aquelas pessoas que não têm problemas, limitações... neste caso visuais.” E2</p> <p>“Penso que todas as cidades têm condições para promover o turismo acessível, precisando apenas de oferecer os meios necessários para isso.” E6</p>

Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas em julho de 2014

3. 4 - Notas conclusivas

Ao completar este capítulo, sobre a metodologia aplicada ao longo da investigação, sublinhe-se a utilização de fontes primárias e secundárias, que nos conduziram à adoção de diversas técnicas de recolha de dados, que nos permitiram ter uma ideia mais real e concreta da realidade em estudo. Numa fase exploratória sobre a realidade em estudo tornou-se fundamental adquirir um conhecimento sobre os trabalhos já produzidos sobre o assunto, que nos ajudaram a efetuar um diagnóstico preciso e de qualidade, daí recorrer-se ao apoio documental. Mas para aprofundar e conhecer a realidade em causa, consideramos pertinente entrar em contacto com o público alvo, ou seja, a realidade da deficiência visual, e por outro lado, com as entidades relacionadas com a atividade turística, uma vez que o tema da nossa investigação visa promover itinerários turísticos acessíveis para pessoas com deficiência visual. Esta metodologia implicou um envolvimento direto com a realidade a estudar e para tal recorremos a várias técnicas de recolha de informação, nomeadamente a observação direta e participante, realização de inquérito por questionário e por entrevista. Após a recolha da informação necessária, implementamos ainda no terreno, os itinerários turísticos delineados para a população com deficiência visual numa visita à cidade de Braga, que implicou a adoção de um conjunto de procedimentos para pôr em prática o projeto proposto e o contacto com várias pessoas de diversas entidades.

Em suma, a articulação de toda a metodologia seguida, permite-nos avançar para a apresentação dos resultados no capítulo 4.

Capítulo 4 - Itinerários turísticos em Braga: uma experiência com os utentes da Associação de Apoio aos Deficientes visuais do distrito de Braga

4.1 - Itinerários turísticos acessíveis em Braga

No contexto do turismo acessível é nosso objetivo criar itinerários turísticos/culturais na cidade de Braga, dirigidos para um público com deficiência visual. Importa ter presente que para criar um itinerário, como refere Pérez (2009) deve-se atender aos valores culturais, à memória histórica, à história, ao património cultural e à pluralidade de identidades de um território. Também defende que em qualquer itinerário deve existir uma valorização sociocultural, uma interpretação, um reconhecimento da importância e relevância dos locais a visitar. Desta forma, refere-se a itinerário turístico ou rota cultural como “um caminho sinalizado, através do qual se interpretam os elementos culturais do meio” (Pérez, 2009, p.233). Por conseguinte, para preparar um roteiro ou itinerário cultural é essencial, passar por diferentes fases, que segundo este autor passam por:

- estudar o contexto sociocultural do local a visitar;
- estudar o perfil dos potenciais e reais visitantes;
- definir o roteiro/itinerário de acordo com um determinado argumento;
- divulgar o roteiro/itinerário através de diferentes suportes de comunicação;
- envolver a comunidade local no roteiro.

Em primeiro lugar, o local selecionado para realizar o itinerário é a cidade de Braga, que se localiza na região Norte de Portugal, na sub-região do Cávado e é capital de distrito. Como destino turístico a cidade de Braga apresenta uma diversificada e riquíssima oferta turística, cujos recursos turísticos incluem um conjunto de elementos naturais e humanos, boas condições ao nível das infraestruturas, equipamentos, acessibilidades e transportes, assim como uma boa hospitalidade e acolhimento, que como considera Cunha (2007 *b*) são os principais constituintes da oferta turística.

Braga é uma cidade com mais de 2000 anos de história, sendo marcada por diferentes contextos históricos refletidos em vários vestígios, monumentos, mosteiros,

conventos, igrejas, arquitetura, monumentos e sítios arqueológicos, museus e muralhas. A sua riqueza patrimonial evidencia a presença da cultura castreja, o período da romanização, a existência de um fervoroso clima de religiosidade, o período barroco, o qual é apontado como *ex-libris* do barroco em Portugal, o período neoclássico, entre outros aspetos. Salientam-se também alguns nomes que marcaram o património da cidade, nomeadamente ao nível da arquitetura, com destaque para André Soares e Carlos Amarante. A cidade tem acompanhado o desenvolvimento do país, e atualmente possui também edifícios da arquitetura portuguesa contemporânea, entre os quais se destaca o Estádio Municipal de Braga, o Teatro Circo, o mercado Municipal do Carandá, o Palácio de Exposições e Desportos (<http://www.cm-braga.pt/> acedido a 25/9/2014). Desta forma, o visitante que pretenda conhecer a cidade, terá a oportunidade de conhecer um rico e vasto património religioso, arqueológico, arquitetónico, cultural e paisagístico, o qual é acompanhado de festividades, tradições, música, boa gastronomia e a amabilidade das gentes do Minho. O município de Braga sugere a realização de vários roteiros pelo seu património, nomeadamente o roteiro barroco (Anexo 10), o roteiro medieval (Anexo 11) e o roteiro romano (Anexo 12), assim como a participação em festividades religiosas marcadas por momentos solenes e de sentida devoção, de que é exemplo a Semana Santa.

Quanto ao perfil dos potenciais e reais visitantes do itinerário que se pensa desenvolver, este destina-se a um público-alvo muito específico, ou seja, pessoas com deficiência visual, pelo que já foi referenciado no capítulo I deste estudo, as características e necessidades desta população.

Em relação ao argumento principal na criação do itinerário, este baseia-se nas condições de acessibilidade face às necessidades da população com deficiência visual. Pretende-se com este itinerário apresentar um roteiro alternativo, que inclua algo de diferente e que apele ao desenvolvimento dos outros sentidos além da visão, nomeadamente o tato, a audição, o olfato e o paladar. Pretendemos que o visitante com deficiência visual tenha a oportunidade de conhecer o património material e imaterial da cidade através de diferentes experiências. Por exemplo, o contacto com anfitriões da cidade, os artesãos, as vivências, os costumes, a visita a lojas tradicionais

e também o contacto com o património cultural, incluindo a visita a museus, monumentos, bibliotecas, jardins e outras atrações turísticas.

Para aferir as condições de acessibilidade na cidade de Braga, inquirimos um conjunto de vinte entidades, que incluiu diversos espaços, desde públicos, religiosos, arqueológicos, musealizados, também locais que habitualmente não são referenciados nos itinerários turísticos, como por exemplo, estabelecimentos comerciais/tradicionais. Inquirimos também a empresa responsável pelos autocarros turísticos da cidade, visto que poderá facilitar a deslocação entre os locais a visitar. Atendendo às dificuldades de mobilidade por parte das pessoas com deficiência visual, optou-se por inquirir entidades que se localizassem no centro da cidade, de forma a existir alguma proximidade geográfica entre os locais a visitar. O quadro 12, apresenta a listagem das diversas entidades inquiridas.

Quadro 12 - Entidades inquiridas sobre as condições de acessibilidade, face às necessidades de população com deficiência visual, na cidade de Braga

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Posto de Turismo de Braga ▪ Museu Pio XII ▪ Museu dos Biscainhos ▪ Museu Nogueira da Silva ▪ Museu da Sé (Tesouro) ▪ Museu de Arqueologia Dom Diogo Silva ▪ Dómus da Escola Velha da Sé ▪ Azulejos Convento do Pópulo ▪ Fonte do ídolo ▪ Termas Romanas do Alto da Cividade | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva ▪ Sé Catedral ▪ A Negrita Só Cafés (estabelecimento de moagem de café) ▪ Centésima Página – Livraria ▪ Casa St^a. Maria de Braga (produtos tradicionais) ▪ Produtos tradicionais “Rui Fons” ▪ Casa Rainha (retrosaria) ▪ Som da Sé (loja de instrumentos musicais) ▪ Café Viana ▪ Braga Tour (autocarro turístico) |
|--|--|

Fonte: Elaboração própria.

A partir da análise do quadro 13 e considerando os resultados do anexo 13, podemos apresentar algumas considerações relativas à acessibilidade gerais nas entidades inquiridas.

Quadro 13 - Condições de acessibilidade, nas diferentes entidades inquiridas

	Sim	Não
Conhecimento do DL 163/2006	13	7
Simbolo Internacional de Acessibilidade	0	20
Frequentado por pessoas com Deficiência	18	2
Frequentado por Deficientes Visuais	15	5
Formação na área de atendimento ao público para pessoas com necessidades especiais	5	15
Preocupações com as condições de acessibilidade para deficientes visuais	14	6
Contributo para a criação de um roteiro acessível	19	1

Fonte: Questionários aplicados entre maio e julho de 2013

Constatamos que em relação ao conhecimento do DL 163/2006, do total das entidades inquiridas, sete revelam não ter conhecimento do mesmo. Saliente-se que a aplicação deste decreto define o regime das condições técnicas de acessibilidades nos edifícios, estabelecimentos públicos e privados, estabelecimentos habitacionais e via pública, de forma a proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada condições iguais às restantes pessoas. Importa referir que o cumprimento deste decreto assume grande importância na construção de novos edifícios, na abertura de qualquer estabelecimento destinado ao público, nos pedidos de licenciamento ou autorização de loteamento, urbanização, construção, reconstrução ou alteração de edificações. Salvo algumas exceções, as construções já existentes e anteriores a 1997 deverão ser adaptadas num prazo de 10 anos, a partir da vigência do referido decreto-lei. As câmaras municipais assumem o papel de entidade responsável pelos licenciamentos e autorizações que devem cumprir os requisitos presentes na lei, devendo comunicar o seu incumprimento às entidades administrativas competentes. O desconhecimento desta legislação por parte de algumas entidades inquiridas que estão a prestar um serviço, não é surpreendente, uma vez que este está associado à fase de construção dos edifícios e à responsabilidade dos seus proprietários.

Nos termos do decreto-lei anterior, o símbolo internacional de acessibilidade deve ser afixado numa placa em local bem visível, nos edifícios, estabelecimentos e equipamentos de utilização pública que respeitem as normas técnicas de acessibilidade, situação que não acontece em nenhuma das entidades inquiridas. Esta situação revela alguma preocupação, evidenciando uma fragilidade nas respetivas entidades, pois a presença deste símbolo garante o acesso às mesmas oportunidades para todos os cidadãos e permite também promover o turismo acessível nesse destino. Podemos considerar que a sua inexistência, pode resultar da falta das condições técnicas de acessibilidade ou da inexistência dos procedimentos específicos necessários para a emissão do respetivo símbolo. Consideramos que neste domínio, as entidades e os responsáveis do município de Braga deverão tomar diligências, a fim de identificar os locais acessíveis e utilizáveis por pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida, fornecendo as informações relativas aos diferentes espaços, sendo esta uma medida de tornar a cidade mais acessível. Contudo, ainda que estas entidades não possuam o símbolo internacional de acessibilidade, de um modo geral são frequentadas por pessoas com deficiência, inclusivamente com deficiência visual, como comprovam os dados do quadro anterior. Acreditamos que quando frequentam estes espaços são bem recebidas e acolhidas, mas na verdade os profissionais da área de atendimento ao público nem sempre possuem formação específica para atender pessoas com necessidades especiais. Apenas 5 entidades inquiridas revelaram ter formação na área. Julgamos ser pertinente que as entidades que prestam serviço de atendimento ao público, promovam a formação contínua dos seus profissionais, devendo incluir no seu plano de formação ações ou cursos relacionados com o atendimento ao público com necessidades especiais, a fim de garantir a qualidade do serviço prestado. Esta seria mais uma forma de revelar alguma preocupação face à melhoria das condições de acessibilidade, pois a maior parte das entidades inquiridas menciona ter preocupações em relação às condições de acessibilidade para as pessoas com deficiência visual.

Quando desafiadas a integrar um futuro itinerário turístico para pessoas com deficiência visual, todas as entidades, à exceção de uma, concordaram em contribuir para a sua concretização. A resposta negativa por parte de uma entidade deveu-se essencialmente às condições físicas do espaço, que segundo o proprietário não oferece

conforto e segurança para pessoas com deficiência visual, e também porque não é possível um atendimento personalizado. Partindo deste pressuposto, seguimos para a análise das condições de acessibilidade face às necessidades especiais de pessoas com deficiência visual, de forma a seleccionar os locais a visitar no itinerário, considerando os dados do quadro 14.

Quadro 14 - Condições de acessibilidade face às necessidades de pessoas com deficiência visual

	SIM	Não	Não se aplica	Não responde
Website acessível	1	11	7	1
Informação em Braille	12	7		1
Objetos tácteis	10	9		1
Maquetes de relevo	1	18		1
Percurso táctil	1	18		1
Sinalética táctil	0	19		1
Recursos audiodescritivos	6	13		1
Atividades de exploração durante o percurso/visita	10	8	1	1
Exposição oral/visita guiada	19			1

Fonte: Elaboração própria, com base nos questionários aplicados entre maio e julho de 2013

Podemos constatar que relativamente à acessibilidade do *website* das entidades nas quais se aplica este requisito, apenas uma cumpre as diretrizes de acessibilidade para o conteúdo da *web*, situação que reflete a falta de prioridade em relação ao público com deficiência visual. Para que um *website* se torne acessível não basta a sua existência, é necessário que cumpra as diretrizes explícitas na norma W3C, para que quem utiliza ferramentas de acessibilidade, como leitores de tela e navegadores textuais possa aceder às informações. Desenvolver *websites* acessíveis é uma vantagem para as entidades que promovem a sua oferta turística através deste recurso, pois torna-a acessível a uma vasta gama de visitantes, incluindo os que possuem incapacidades, trazendo benefícios comerciais para essas entidades e também para as pessoas com e sem deficiência, tornando a *web* um lugar para todos.

No que se refere à disponibilidade de informação em Braille, do total das entidades inquiridas doze revelam ter à disposição do visitante materiais em Braille. Essa informação é relativa a monumentos da cidade, informações gerais sobre os locais, roteiros em Braille para acompanhar a visita no local, documentos em Braille, recursos de tiflogia, livros para venda e material de alto relevo. Na verdade, uma ou outra das entidades dinamiza pontualmente ou por solicitação iniciativas com materiais próprios para cegos, o que revela preocupação com o desenvolvimento de atividades que visam a integração de pessoas com necessidades especiais e portadoras de deficiência visual. Contudo, colocam-se algumas questões: como é que o deficiente visual tem acesso à existência desta informação? Será que a utilização destes materiais é frequentemente utilizada? Um visitante com deficiência visual, sem marcação prévia no local, poderá aceder facilmente a estas informações?

Mas para além do Braille, o visitante com deficiência visual para obter uma ideia real do que vê, recorrendo ao tacto para conhecer, reconhecer e interpretar objetos e formas, mas para isso é necessária a permissão para tocar. Das entidades inquiridas dez disponibilizam objetos tácteis e uma maquete em relevo. Já em relação ao percurso da visita no espaço dessas entidades, não podemos afirmar que assegurem a sua segurança, uma vez que não possuem sinalética táctil e apenas uma refere ter um percurso táctil. De certo modo, para assegurar a segurança do deficiente visual nestes espaços será necessário que estes tenham um acompanhante, para assim facilitar a sua mobilidade e orientação. Para receber visitantes com deficiência visual em espaços e contextos turísticos, culturais, educativos, recreativos, outros recursos que podem utilizar são audiodescritivos, também muito úteis para outros visitantes. De facto a audiodescrição pode apresentar-se de diversas formas e em diversos contextos, desde o cinema, televisão, DVD, *internet*, no teatro, espetáculos musicais e danças, museus e em espaços públicos e espaços com outras aplicações. No caso, concreto das entidades inquiridas os deficientes visuais podem beneficiar deste recurso em seis entidades, podendo ainda usufruir de atividades de exploração em 10 entidades, com a vantagem de que em todos os espaços inquiridos excetuando um, existe a possibilidade de exposição oral ou visita guiada.

Em resultado desta análise, vamos procurar enquadrar um conjunto de locais num itinerário turístico de forma a que visitantes com deficiência visual usufruam

destes espaços da melhor forma possível. Neste sentido, os locais selecionados a integrar o itinerário revelam apresentar um ou mais dos seguintes requisitos de acessibilidade:

- existência de objetos tácteis e a permissão para o toque;
- exposições tácteis;
- informação em Braille;
- atividades e experiências que apelam a outros sentidos, como o olfato e audição;
- atividades de exploração durante a visita;
- exposição oral e/ou visita guiada.

Dada a necessidade de realizar três itinerários de modo a que todos os utentes da Associação de Apoio a Deficientes Visuais usufruísse da oferta turística da cidade de Braga, os vários locais selecionados foram distribuídos por percursos diferentes. Procurou-se contemplar em cada itinerário, a visita a um espaço museológico ou um espaço público de interesse cultural, um espaço religioso, um espaço comercial/tradicional, e um espaço de interesse turístico/informativo. Desta forma, os locais selecionados foram:

- o Posto de Turismo;
- o Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa;
- o Museu Pio XII;
- a Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva;
- o Som da Sé;
- a Negrita;
- a Sé Catedral;
- a igreja dos Congregados;
- o Café Viana;
- o artesão Eurico Silva.

Saliente-se que a visita ao artesão Eurico Silva não está patente na análise das condições de acessibilidade, situação que se deve ao fato de este, nem sempre se encontrar no local onde apresenta os seus trabalhos, o que impossibilitou a realização

do questionário, no período em que foram aplicados. No entanto, dada a relevância e enriquecimento da experiência que pode proporcionar aos visitantes com deficiência visual, justifica-se a sua integração no itinerário. A mesma situação ocorre em relação à Igreja dos Congregados, que devido à sua proximidade geográfica com os locais a visitar, também se considerou pertinente a sua inclusão no itinerário.

Em cada entidade a visitar foi nossa preocupação o desenvolvimento e adoção de estratégias e atividades que potenciasses os recursos existentes, proporcionado uma experiência adequada aos visitantes com deficiência visual e que simultaneamente reduzisse as incomodidades e insegurança que eventualmente pudessem sentir.

Em relação ao momento das refeições não se incluiu nenhum restaurante dado que segundo os técnicos da AADVDB, o mais conveniente para os utentes seria um piquenique, em que cada um levaria o seu farnel. Para a realização do local do piquenique propusemos o parque do Bom Jesus, uma vez que dispõe de mesas e bancos e além disso é também um dos atrativos turísticos da cidade. Procurámos também envolver a comunidade nesta atividade e nesse sentido, no dia 2 de julho de 2014, os jovens estudantes do agrupamento de escolas da Póvoa de Lanhoso, dinamizaram uma ação de sensibilização que permitisse conhecer as principais dificuldades sentidas por pessoas com deficiência visual e a melhor forma de as ajudar, contribuindo para uma maior consciencialização da população face às questões da acessibilidade e inclusão.

De acordo com as datas estipuladas pela AADVDB para a realização dos itinerários, apresenta-se no quadro 11, o respectivo programa para os dias 1, 2 e 4 de julho de 2014, na visita à cidade de Braga. Cada dia do itinerário/programa é apresentado com a indicação do horário, visita aos monumentos e estabelecimentos a conhecer, procurando respeitar os tempos de trajeto e as necessidades dos visitantes. Refira-se que este podia sofrer alterações de acordo com o decorrer da visita e/ou condicionamentos inesperados.

Quadro 15 - Programa do itinerário a realizar na visita à cidade de Braga

1 de julho	2 de julho	4 de julho
10.30h Avenida Central Posto de turismo Igreja dos Congregados Artesão Eurico Silva Café Viana Negrita (Cafés do Mundo com moagem na hora - 12.00 h)	10.30h Visita ao Museu Pio XII	10.30h Museu Dom Diogo de Sousa
12.30 h Almoço no Bom Jesus (piquenique)	12.30 h Almoço no Bom Jesus (piquenique)	12.30 h Almoço no Bom Jesus (piquenique)
14.00 h Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva (Hora do conto com Sandra Estevão)	14.30 h Som da Sé (instrumentos musicais, demonstração de cavaquinho)	14.30 h Som da Sé (instrumentos musicais, demonstração de cavaquinho)
16.00 h Som da Sé (instrumentos musicais, demonstração de cavaquinho)	15.00h Sé Catedral	15.00h Sé Catedral
16.30 h Sé Catedral	15.30 h Avenida Central Ação de sensibilização (Agrupamento de escolas da Póvoa de Lanhoso) Posto de Turismo Igreja dos Congregados Artesão Eurico Silva Negrita (cafés do mundo com moagem na hora 16.30 h)	15.30 h Avenida Central Posto de Turismo Igreja dos Congregados Artesão Eurico Silva Negrita (cafés do mundo com moagem na hora - 16.30h)
17.30 h Final junto da Sé Catedral	17.30 h Final no Largo Senhora	17.30 Final no Largo Senhora a Branca

Fonte: Elaboração própria.

Na figura 22, podemos observar o mapa relativo ao espaço geográfico do percurso a realizar. Trata-se de um percurso fechado cuja distância ronda aproximadamente os 2500 metros, incluindo ruas pedonais e algumas com trânsito, mas existindo alternativas que podem diminuir a distância entre os vários locais a visitar. Quanto aos locais para estacionamento, uma vez que corresponde à área central da cidade, por vezes pode tornar-se difícil obter lugar, mas existem espaços e parques de estacionamento a pagar.

Figura 22 – Percurso do itinerário



Fonte: Elaboração própria, através do *Google Earth*.

Determinados os percursos, efetuados os contactos com as entidades a visitar, estipuladas as atividades e experiências a desenvolver e divulgadas através do panfleto (anexo 8), pretendemos que os utentes da AADVDB descobrissem a cidade, dando a conhecer de uma forma controlada e organizada o património de Braga. O próximo passo consistiu em percorrer este percurso e descrever a experiência proporcionada aos visitantes com deficiência visual.

4.2 - A experiência dos utentes da AADVDB

A AADVDB aceitou testar as propostas dos itinerários, tendo os seus utentes, sido os protagonistas desta experiência, uma vez que foi essencialmente pensada para eles. A realização dos itinerários por pessoas com deficiência visual, pode assim permitir concluir sobre a viabilidade dos mesmos ou não, de acordo com os resultados obtidos. É neste sentido que apresentaremos de seguida uma breve caracterização da AADVDB, uma descrição sobre a visita pela cidade, na qual faremos referência aos locais visitados, tendo depois em consideração o grau de satisfação destes visitantes, a perceção das entidades envolvidas sobre a atividade desenvolvida e também o impacto que gerou nos meios de comunicação social.

4.2.1 - Caracterização da AADVDB

A Associação de Apoio a Deficientes Visuais do Distrito de Braga é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que tem como objetivo ser uma referência de apoio à deficiência visual, apoiando-se em práticas inovadoras e com elevados padrões de qualidade de forma a contribuir para a construção de uma sociedade solidária e aberta à diferença. A sua missão consiste em dar apoio a deficientes visuais e suas famílias, fomentando a sua reabilitação emocional, capacitação, autonomia e sociabilização, promovendo uma melhor qualidade de vida assente no apoio, humanismo, respeito, altruísmo, inovação, solidariedade e responsabilidade. Sendo uma organização que atua no âmbito dos serviços sociais, o seu sistema de gestão de qualidade é reconhecido e certificado pelo referencial EQUASS nível 1, o qual tem por base princípios de qualidade e indicadores de desempenho que exigem processos de avaliação às organizações, sendo este um percurso que visa contribuir para a sua sustentabilidade e garantir a qualidade dos serviços prestados, com vista a satisfazer e fidelizar os seus utilizadores. (EQUASS - European Quality in Social Services).

O plano de atuação da AADVDB tem por base a disponibilização de um conjunto de serviços, entre os quais o serviço social, de psicologia, de animação social, de motricidade humana, o serviço administrativo e o serviço de transportes, através dos quais põe em prática linhas de ação que têm por finalidade cumprir os seus objetivos estratégicos e responder às necessidades da organização e das diferentes partes interessadas.

A história desta instituição nasceu em 1996, liderada por Domingos Pereira da Silva também ele invisual, Luísa Maria Rodrigues Sousa Dias e Manuel Santa Cruz Oliveira, sendo apoiada por diversas individualidades. Mas, somente em 2006 entrou em funcionamento o centro de atendimento, acompanhamento e animação, cujas instalações se localizam na Póvoa de Lanhoso. Em 2013 contabilizava já 436 associados. Atualmente um dos meios que utiliza para divulgar os serviços que disponibiliza e atividades que promove é o *site* <http://aadvdb.pt> e o *facebook* <https://www.facebook.com/aadvdbpvl>, através dos quais obtivemos as informações aqui apresentadas. (<http://aadvdb.pt>, acedido a 4/10/2014). No ano de 2013 a associação, sendo frequentada por três grupos às terças, quartas e sextas-feiras entre

A associação é frequentada por três grupos de utentes com deficiência visual durante a semana, nomeadamente às terças, quartas e sextas-feiras entre as 10.00 horas e 17.00 horas, o que lhes permite de acordo com o exposto anteriormente vivenciar o lema desta associação *“gente feliz com os olhos nas mãos”*.

4.2.2. - A visita pela cidade de Braga

Pretende-se com a presente abordagem, apresentar uma breve descrição sobre os locais visitados nos itinerários realizados, de forma a referenciar as suas principais atrações turísticas e condições que oferecem ao visitante com deficiência visual. De acordo com o programa estipulado anteriormente, desde já se dá a conhecer que o mesmo não foi cumprido na sua totalidade. Assim, no dia 1 de julho, não foi contemplada a visita à Igreja dos Congregados, nem à Sé Catedral, razão que se deveu à falta de tempo. No dia 2 de julho, pela mesma razão os referidos locais não foram visitados e no terceiro dia, não foi possível também visitar o posto de turismo. Esta

situação reflete a programação de um itinerário demasiado ambicioso, sendo necessário no futuro monitorizar melhor o tempo em cada espaço a visitar e considerar também alguns imprevistos que ocorrem e que implicam algum tempo de espera. Neste sentido apenas se fará a apresentação dos locais visitados, nomeadamente o posto de turismo, o artesão Eurico Silva, o museu Pio XII, o museu de arqueologia D. Diogo de Sousa, a biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, o Som da Sé, a Negrita Só Cafés e por fim e não menos relevante faremos referência à ação de sensibilização desenvolvida no dia 2 de julho.

a) Posto de Turismo de Braga

O posto e turismo de Braga é uma delegação da entidade regional de turismo Porto e Norte de Portugal, e como tal, de acordo com a Lei 33/2013 de 16 de maio, Artigo 5º, a sua missão consiste também na valorização e no desenvolvimento das potencialidades turísticas da respetiva área, devendo seguir um conjunto de orientações e diretrizes da política de turismo definida pelo Governo, dos planos plurianuais da administração central e do respetivo município. (Assembleia da República, 2013)

O posto de turismo de Braga é um espaço municipal que desde 2003 possui o centro de interpretação turístico e cultural, preocupando-se em exercer não apenas uma função meramente turística, mas também cultural e didática. Disponibiliza aos seus visitantes informações que lhes permitem desfrutar do melhor que Braga tem para oferecer através de um atendimento personalizado, recursos multimédia, projeção de filmes, sala multiusos para atividades e eventos, visitas acompanhadas ao centro de interpretação, fornecendo e oferecendo ainda um conjunto de informações e documentos de caráter turístico em diferentes línguas que ajudam a planear e a conhecer a cidade. Visa satisfazer o turista, mas também a população em geral, reforçando a identidade e a identificação da população com os seus próprios recursos culturais e com a própria cidade. (<http://www.cm-braga.pt/>, acedido a 5/10/2014).

Os utentes da AADVDB ao visitarem este espaço tiveram a oportunidade de

conhecer alguns dos principais monumentos da cidade, através da disponibilização de documentos em alto relevo nos quais estão representados. Além disso, tiveram um acompanhamento personalizado, com uma explicação sobre os respetivos monumentos, em linguagem simples, pela responsável do posto de turismo. O facto de o Posto de Turismo ter exposto materiais elaborados pelos utentes da AADVDB, contribuiu também para que estes visitantes se sentissem acarinhados, sendo nosso objetivo proporcionar uma visita dinâmica, interessante e aprazível. (Figuras 23, 24, 25)

Figura 23 e 24 - Observação de mapas de alto relevo dos monumentos da cidade.



Fonte: Fotografias tiradas a 1 de julho de 2014

Figura 25 - Exposição de materiais realizados pelos utentes da AADVDB, no posto de turismo



Fonte: Fotografia tirada a 1 de julho de 2014

b) Artesão Eurico Silva

O senhor Eurico Silva tem 72 anos e através da entrevista realizada no dia 27 de junho de 2014, relatou-nos um pouco da sua história, revelando ser um apaixonado pela cidade de Braga. Na sua carreira profissional esteve ligado a ofícios manuais, e atualmente embora reformado continua ativo, elaborando com muito rigor e pormenor miniaturas representativas da cidade de Braga. Elabora ícones históricos e tradicionais da cidade procurando através da sua memória, recordações, lembranças e pesquisas que realiza, retratar nas suas peças Braga Antiga, igrejas, capelas, pessoas, animais e outros atrativos turísticos. O seu espólio é constituído por peças que representam por exemplo: Braga Medieval, o Bom Jesus do Monte com a representação dos elevadores, a Arcada em 1945, a avenida central em meados do século XX, a capela de S. João da Ponte, igrejas desaparecidas, figuras típicas da cidade de Braga, entre as quais o farricoco, figurante primordial da Semana Santa na cidade, entre outros elementos. Além disso, é receptivo à colaboração em projetos com escolas e outras instituições, não cobrando qualquer valor monetário. Geralmente apresenta os seus trabalhos junto da Arcada, local central da cidade por onde passam muitos turistas que apreciam o seu trabalho e ouvem as histórias e estórias das suas peças, ficando assim a conhecer por um anfitrião da cidade pormenores que não vem nos guias turísticos. De realçar ainda, o facto de todos os seus trabalhos serem elaborados por materiais recicláveis, desde garrafas de água, rolhas de cortiça, esferovite, papel, cartão, madeiras, entre outros, valorizando assim a proteção ambiental. Desta forma podemos afirmar que as suas peças de artesanato têm um valor cultural, turístico e educativo, pelo que deverão ser valorizadas e apreciadas por todos.

Na visita proporcionada aos utentes da ADDVDB, estes tiveram a oportunidade de visitar os trabalhos do senhor Eurico Silva, através de uma exposição táctil na qual sentiram e conheceram as formas, os pormenores e aspetos mais relevantes de alguns dos monumentos da cidade. A satisfação e prazer desta experiência podem ser ilustrados nas Figuras 26, 27, 28 e 29, sendo que foi também uma alegria enorme para o senhor Eurico que se sentiu orgulhoso dos seus trabalhos e contribuiu para a alegria destas pessoas.

Figura 26 - O elétrico na Arcada



Figura 27 - Bom Jesus do Monte



Figura 28 - Animais em rolhas de cortiça



Figura 29 - Braga Medieval



Fonte: Fotografias tiradas a 1 de julho de 2014

c) Museu Pio XII

O museu Pio XII é uma instituição cultural da arquidiocese de Braga, inserida no Instituto de História e Arte Cristã (IHAC). Tem como missão prioritária servir a sociedade, através da cultura, trazendo o passado até ao presente e acompanhando o desenvolvimento dos dias de hoje. Desde 2002, graças às obras de remodelação oferece condições para exposições, conservação e acondicionamento, tendo-se recuperado algumas das suas obras que atualmente são expostas e possíveis de ser visitadas. O museu dispõe de três espaços entre eles, o Museu Pio XII, a Torre Medieval ou Nossa Senhora da Torre e a Galeria Henrique Medina, nos quais tem

patentes exposições permanentes. (<http://www.museupioxii.com>, acessido a 7/10/2014).

O Museu Pio XII, dedicado à arte sacra e arqueologia, possui um acervo que está dividido em sete partes que expõem a biografia do Cónego Luciano Afonso dos Santos, fundador do museu em 1957; a história do Museu Pio XII através de fotografias, documentos e plantas da evolução do museu ao longo dos tempos; uma secção intitulada por “Imaginária e Pintura”, na qual estão expostas várias estátuas e pinturas relacionadas com a arte sacra; um espaço dedicado à arqueologia, no qual se encontram várias peças arqueológicas, como sarcófagos, gárgulas, cruzes, entre outros; uma área que expõe artigos ligados à devoção religiosa; a indumentária, ourivesaria, cerâmica e numismática correspondem a outra secção e por fim, um espaço dedicado às exposições temporárias. (<http://www.museupioxii.com/museu-pio-xii/>, acessido a 7/10/2014).

Na Torre Medieval ou da Nossa Senhora da Torre, é possível estar em contacto com a evolução da cidade de Braga, pois cada piso da torre ilustra diferentes períodos e nomes da sua história. Desde o período que vai dos brácaros à reconquista, Braga medieval, renascimento, as obras de André Soares e Carlos Amarante, e no último piso pode observar-se a panorâmica da cidade atual. (<http://www.museupioxii.com/museu-pio-xii/torre-medieval/> acessido a 7/10/2014)

Na galeria Henrique Medina, que ocupa o segundo piso do museu, é exposta a obra do insigne pintor e retratista Henrique Medina que doou parte da sua obra à arquidiocese de Braga, num conjunto de 52 telas e 21 desenhos (<http://www.museupioxii.com/museu-pio-xii/galeria-henrique-medina/> acessido a 7/10/2014).

Para melhor conhecimento e divulgação do seu património, o museu promove ao longo do ano, um conjunto de iniciativas de atividades lúdicas, culturais, recreativas, turísticas e sociais. Dispõe também de um site acessível disponível em <http://www.museupioxii.com> (acessido a 7/10/2014) e no seu interior apresenta condições físicas a pensar nas acessibilidades, por exemplo, possui rampas e elevador, casas de banho adaptadas. Além disso, parte do seu espólio de arqueologia, escultura, têxtil e arte sacra pode ser apreciado e sentido pelo tacto. Disponibiliza ainda um serviço personalizado que se torna mais aprimorado e esmerado quando se trata de

peças com necessidades especiais, procurando-se ajustar o atendimento e as dinâmicas da visita às características do grupo. Pelas características que apresenta, os utentes da AADVDB quando realizaram a visita a este espaço museológico, conheceram sobretudo a área dedicada à arqueologia através do toque em peças, algumas réplicas produzidas e instrumentos do período Paleolítico, Mesolítico, Neolítico, etc. Visitaram a secção das esculturas de arte sacra, os artigos ligados à devoção religiosa e a sua indumentária, sendo possível ao longo da exposição tatear as peças para que saíssem do museu com a alegria de quem “viu”. (Figuras 30, 31, 32, 33)

Figura 30 - Vestígios arqueológicos



Figura 31 - Arte Sacra



Fonte: Fotografias tiradas a 2 de julho de 2014

Figura 32 - Pedras dos mosaicos romanos



Figura 33 - Indumentária religiosa



Fonte: Fotografias tiradas a 2 de julho de 2014

d) Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa

O Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa foi criado em 1918, tendo ao longo dos tempos a sua missão sido redefinida, atualmente é um organismo público que desde 2007 está aberto ao público de forma regular e programada. Desde então está dependente do Instituto dos Museus e da Conservação, do Ministério da Cultura recentemente da responsabilidade do secretário de Estado da Cultura, integra ainda a Rede Portuguesa de Museus e o conjunto de Museus do Eixo Atlântico.

O museu tem como objetivo primordial o apoio à investigação e à valorização de sítios arqueológicos. Visa garantir a salvaguarda e divulgação das coleções sob sua guarda, promover boas práticas e procedimentos museológicos, e estabelecer um desenvolvimento sustentável que permita afirmar a imagem do museu, como um agente de desenvolvimento cultural e social da comunidade, através da dinamização de diversas atividades educativas e de apoio a eventos científico-culturais.

As suas coleções são constituídas por um espólio resultante da investigação arqueológica realizada na região norte, em especial das escavações da cidade de Bracara Augusta, apresentando uma coleção de arqueologia que expõem um conjunto de artefactos representativos de um vasto período cronológico e cultural, compreendido entre o Paleolítico e a Idade Média. Apresenta também uma exposição permanente formada por quatro núcleos expositivos ordenados de forma cronológica. A sala um, contém vestígios que retratam o período da pré e Proto-História do Norte de Portugal. Na sala dois, é retratada a integração do Noroeste Peninsular no império romano, evidenciando a importância do comércio a longa distância, a circulação monetária e a produção local. Bracara Augusta, está representada na sala três e quatro, mostrando aspetos relacionados com o urbanismo, os espaços públicos e domésticos e também elementos das vias, do mundo dos mortos e do sagrado, assim como da Antiguidade Tardia. Este é um dos museus de grande importância ao nível da arqueologia de Portugal, possuindo uma das melhores coleções de miliários de toda a Europa. (<http://mdds.culturanorte.pt>, acedido a 7/10/2014)

O seu *site* <http://mdds.culturanorte.pt> (acedido a 7/10/2014) disponibiliza também informações sobre os serviços e condições de acessibilidade que oferece ao visitante. Desta forma podemos constatar que este museu funciona entre as 10.00h e

17.30 horas de terça a domingo, os visitantes com mais de 65 anos ou portadores de deficiência usufruem de um desconto de 50%, é disponibilizado um desdobrável e um roteiro com informações, serviço de cafetaria, restaurante, biblioteca, entre outros. Quanto à acessibilidade refere a existência de uma área de estacionamento para deficientes (dois lugares), rampas de acesso à entrada do museu e elevador interno. Todos os espaços de exposição, acolhimento e de serviços, bem como o jardim são acessíveis a visitantes que se desloquem em cadeiras de rodas, e além disso, o museu dispõe de cadeira de rodas que poderá ser cedida para a realização da visita mediante solicitação. Apesar de não possuir legendagem das peças em Braille, nem de sinalização de percursos para invisuais, dispõe de plantas em relevo do museu e de um folheto explicativo do museu com textos em Braille.

Foi neste ambiente que os utentes da AADVDB foram recebidos pela simpatia dos monitores do museu, que previamente prepararam a atividade, de forma a possibilitar que em cada espaço visitado, estivessem disponíveis por *vitrine* um conjunto de artefactos representativos do exposto, os quais foram recolhidos das peças em depósito, de forma a evitar a danificação da coleção. Foram ainda apreciadas várias peças expostas no museu, que suscitaram a curiosidade e novas descobertas por estes visitantes com deficiência visual. Os visitantes foram sempre acompanhados pela monitora que transmitia uma mensagem clara e simples explicativa do que estava a ver. (Figuras 34, 35, 36, 37)

Figura 34 - Artefactos nas *vitrides*



Figura 35 - Necrópoles Romanas



Fonte: Fotografias tiradas a 4 de julho de 2014

Figura 36 - Peças de cerâmica



Figura 37 - Marco miliário



Fonte: Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa, fotografias tiradas a 4 de julho de 2014

e) Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva

A página oficial da Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva acessível a partir do site <http://www.blcs.pt/portal/default.aspx> (acedido a 8/10/2014) permite-nos ter acesso a um conjunto de informações sobre os serviços e equipamentos que este espaço público dispõe para os seus utilizadores e visitantes. Esta biblioteca situada no centro histórico de Braga, foi inaugurada em dezembro de 2004 e desde então, tem como objetivos a dinamização da leitura e a atração de diversos públicos, bem como a criação de estruturas conducentes à concretização de uma rede de bibliotecas escolares do concelho de Braga. Disponibiliza um conjunto de serviços e recursos que permitem acolher simultaneamente 600 utentes no total, dispondo de três salas de leitura para adultos, uma sala de leitura infanto-juvenil, uma sala de expressão plástica, um espaço com a mais moderna tecnologia para audição de cd's e visionamento de filmes, um auditório, uma sala de exposições e um bar amplo. De entre os serviços que oferece destacam-se: os serviços de leitura que incluem a leitura presencial, empréstimo domiciliário e empréstimo *inter* bibliotecas; formação de utilizadores através do desenvolvimento de ações de in(formação) e realização de visitas de estudo; serviços de reprodução; cafetaria; ocupação de espaços; serviços de

apoio a escolas através do programa LAC – Ler Ajuda a Crescer; serviço de atendimento *on-line*. Destaque-se o serviço BAI – Biblioteca no Apoio à Inclusão, o qual constitui um serviço público de apoio a indivíduos com deficiência visual, pautado pelos princípios de equidade no acesso à informação e à cultura por todos os cidadãos. Este apoio é concretizado quer a nível individual, quer institucional, neste último saliente-se a parceria estabelecida com a ACAPO e o Gabinete para a Inclusão da Universidade do Minho (GPI). Através deste serviço pretende-se dar resposta às necessidades especiais de indivíduos com deficiência visual e nesse sentido possui um fundo tiflológico e está dotado de equipamento específico para a leitura, ampliação de textos e imagens, pesquisa na internet, audição de livros e elaboração de materiais de trabalho pelo próprio utilizador. Dos diversos equipamentos que disponibiliza refira-se a existência de *software* de acesso, nomeadamente o *ZoomText* e o *WindowEyes*, ampliadores de texto e imagem, através do *SmartView 5000KP* e leitor autónomo com o *Poet Compact*. O programa *ZoomText* é considerado um dos melhores *softwares* de ampliação para o *Windows*, disponibilizado na versão de ampliação e voz, que permite ao utilizador ver e ouvir tudo o que se passa no ecrã do computador, garantindo um acesso fácil, rápido e completo a todos os programas, documentos, *emails* e *internet*. O *WindowEyes* é também um programa de leitura de ecrã que permite aceder com facilidade às mais avançadas aplicações do computador, com síntese de voz e controlo de linha Braille. O ampliador de texto e imagem, *SmartView 5000KP*, permite ampliar textos e imagens e reproduzi-los num computador, tendo como principal vantagem aumentar a autonomia de pessoas com deficiência visual, possibilitando-lhes a leitura da sua correspondência, livros, jornais ou revistas, entre outros. A dimensão, o contraste, as cores, a luminosidade e a nitidez da imagem reproduzida podem ser regulados de acordo com o desejado adaptando-se às características de cada caso. O *Poet Compact* é um leitor autónomo, dado que permite digitalizar documentos, livros, jornais e outros documentos com total autonomia e agilidade sem estar conectado ao computador.

O serviço da Biblioteca no Apoio à Inclusão (BAI), pretende promover a acessibilidade e autonomia, focando a sua atenção no valor e relevância no papel do conhecimento, da informação e da cultura, na sociedade atual. Para prestar um apoio mais personalizado dispõe de um horário específico que é às quartas-feiras das 9.30h

às 12.00h e à sexta-feira das 14.00 às 16.30 horas. A utilização dos serviços da biblioteca é livre e acessível a todos os cidadãos, devendo no entanto ser cumpridas as normas presentes no seu regulamento. (<http://www.blcs.pt/portal/default.aspx>, acedido a 8/10/2014).

A visita à biblioteca Lúcio Craveiro da Silva pelos utentes da AADVDB para além de permitir conhecer mais um espaço da cidade, abre caminhos para ter acesso ao conhecimento e informação sobre o mundo. No programa da visita à biblioteca, incluiu-se a hora do conto, a qual teve a participação da Dr.^a Sandra Estevão, responsável pelo gabinete para a Inclusão da Universidade do Minho. A história de Louis Braille, contada por Sandra Estevão também ela cega, cativou a atenção destes visitantes, tendo culminado numa conversa de partilha de vivências. Uma curiosidade que constatámos é que a maioria dos utentes da AADVDB desconhecia a história do criador do Braille! Seguiu-se depois uma visita pelo espaço da biblioteca, em que a monitora responsável deu a conhecer e fez uma explicação dos principais equipamentos que pessoas com deficiência visual têm ao seu dispor na biblioteca. Notou-se que os visitantes se mostraram bastante curiosos e interessados, evidenciando contudo algumas dificuldades no acesso ao nível da mobilidade para chegar à biblioteca, caso pretendam voltar (Figuras 38, 39).

Figura 38 - Hora do conto



Figura 39 - Computadores com ampliação de texto e imagem



Fonte: Fotografias tiradas a 1 de julho de 2014

f) Som da Sé

A Som da Sé é uma loja de instrumentos musicais, localizada no centro histórico de Braga, por onde passam frequentemente turistas que visitam a cidade. O cliente tem à sua disposição instrumentos desde os mais convencionais, como guitarras clássicas e elétricas, até instrumentos mais tradicionais, cavaquinhos, braguesas e ainda acessórios para todos os instrumentos. O seu proprietário António Pinto de Carvalho, responsável pela fabricação dos instrumentos expostos na sua loja, tem uma vasta experiência desde 1976. Data em que fundou a empresa APC - Instrumentos Musicais que se dedica essencialmente à construção de instrumentos cordofones, sendo reconhecida como uma empresa de referência, a nível global, produzindo e vendendo instrumentos para mais de vinte países mundiais. Atua no respeito por um código de valores, aspirando assegurar a confiança e satisfação dos seus clientes, o envolvimento dos seus colaboradores e o reconhecimento da sociedade enquanto empresa sustentável e de responsabilidade social (<http://apc-instruments.com/2013/index.php?route=common/home> acedido a 8/10/2014).

Sendo o cavaquinho, também designado por braguinha, braga, machetinho ou machete de Braga, um instrumento introduzido pela família dos nobres Biscaínhos, na música tradicional portuguesa de Braga e em toda a região do Minho, faz todo o sentido realizar uma visita a esta magnífica loja que divulga a cultura portuguesa. Sendo por exemplo uma boa recordação que o turista pode levar para o seu país, tal como aconteceu recentemente no 10º Encontro de Chefes de Estados do Grupo de Arraiolos, em que foi criada uma edição limitada de cavaquinhos para ser entregue a cada Chefe de Estado.

Refira-se que o cavaquinho é um instrumento de cordas, muito popular que se toca de “rasgado”, segundo uma técnica própria do instrumento, o “varejamento”, que é feito com o polegar e o indicador em posição rígida, que no movimento ascendente ou descendente da mão, pulsam sucessivamente as cordas, mantendo uma amplitude constante no movimento da mão (<http://apc-instruments.com/2013/index.php?route=common/home> acedido a 8/10/2014).

Como demonstração de responsabilidade social, o proprietário da loja Som da Sé, aceitou o desafio de receber o grupo de visitantes da AADVDB e proporcionou-lhe

um momento de alegria e música. Os utentes da associação pegaram em diversos instrumentos, de forma a diferenciá-los e a identificar os diferentes timbres de cada um (Figuras 40, 41).

Figura 40 - Toque do cavaquinho



Figura 41 - Toque do cavaquinho



Fonte: Fotografias tiradas no dia 2 de julho de 2014

g) A Negrita Só Cafés

É uma casa de comércio de cafés muito conceituada de Braga, fundada por José Faria de Araújo, a 21 de setembro de 1948, pai do atual proprietário. Conta já com 66 anos de existência, sendo o seu lema comercializar café moído ou em grão e produtos que lhe estão associados, como a cevada e chicória, além de produtos como amendoins, chás, especiarias, entre outros. Dedicados à arte do café são criados vários lotes, desde misturas mais populares à base da chicória e cevada, aos cafés mais sofisticados provenientes de diversas origens, nomeadamente de S. Tomé, Colômbia, Brasil, Angola, entre outras. Dos vários lotes criados pela Negrita Só Cafés, a mistura entre cafés arábicos (mais suaves e aromáticos) e robustos (mais amargos), permite obter o lote de S. Tomé que é o mais prestigiado, pois já é vendido desde a fundação da casa. A tradição desta casa consiste na moagem do café na hora, que garante o sabor e aroma de um bom café. Este processo passa por diversas etapas, que segundo o proprietário José Faria, implica em primeiro lugar adquirir os produtos em cru, a torrefação e a moagem.

Segundo Bicho *et al.* (2011), o grão de café cru não tem um gosto apetecível e por isso necessita de atravessar o processo de torrefação que consiste no aquecimento dos grãos a altas temperaturas, fazendo desencadear uma série de reações químicas, desintegrando a estrutura básica do grão e transformando as proteínas em óleos. Esta transformação conduz a uma mudança de cor, uma maior leveza e aumento de volume e conseqüentemente os grãos de café obtêm um melhor aroma e sabor. O seu aroma, é também influenciado pela origem e variedade dos grãos. O café torrado quando comercializado resulta de uma mistura de várias proveniências que lhe atribuem o segredo de cada lote, que resulta também da homogeneidade e qualidade do grão verde. Após a formação dos lotes, o café pode ser moído ou ficar em grão. Na fase da moagem, pode-se optar por três graus, desde o fino, médio e grosso. Geralmente nas lojas tradicionais, o cliente escolhe o seu lote preferido, a moagem é feita na hora de acordo com as suas preferências e depois o cliente leva o seu café fresco, pronto a preparar em casa.

Na Negrita Só Cafés, a par da comercialização dos seus produtos, este estabelecimento dispõe de um bom serviço no atendimento, prezando a simpatia, o respeito e a disponibilidade, assim como o conhecimento que permite esclarecer algumas dúvidas dos clientes sobre esta temática do café. A riqueza da Negrita Só Cafés foi visitada pelos utentes da AADVDB, tendo-lhes permitido entrar numa atmosfera aromatizada por cafés do mundo e pelos sons da moagem do café na hora. Tiveram a oportunidade de tocar e diferenciar pela textura e cheiro diferentes produtos deste estabelecimento e ainda de ouvir algumas dicas e curiosidades sobre esta bebida tão apreciada e consumida no nosso dia a dia (Figuras 42 e 43).

Figura 42 - Café, cevada e chicória



Figura 43 - O cheiro do café



Fonte: Fotografias tiradas dia 2 de julho de 2014

h) Ação de sensibilização

No decorrer da realização dos itinerários foi organizada uma ação de sensibilização que teve como principal objetivo envolver e sensibilizar a comunidade para a questão da deficiência visual. Desta forma procurou-se ir ao encontro do que autores como Deville (2009), Fontes e Monteiro (2009), o Ministério do Turismo do Brasil (2009), Montes e Aragall (2009), Pérez (2009), referem sobre a importância de promover a cultura da acessibilidade e o despertar de consciências face ao turismo acessível, o que passa por uma aceitação da sociedade em relação às pessoas com deficiência e incapacidade. Saliente-se que Fontes e Monteiro (2009, p.65) referem que “importa interiorizar que uma maior cultura da acessibilidade leva a mudanças significativas ao nível da aceitação social das pessoas com incapacidade e do nascimento efetivo de uma sociedade mais inclusiva”.

Com efeito, para despertar o interesse da população para esta temática, um grupo de jovens que frequenta o Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso dinamizou uma dinâmica de grupo, na Avenida Central, no dia 2 de julho pelas 15.00 horas, com a população da comunidade. Os jovens convidavam pessoas da comunidade a realizar um pequeno percurso de aproximadamente 100 metros, com os olhos vendados, entre o café Viana localizado na avenida central e o posto de turismo. Durante o percurso o convidado era guiado pelo jovem e no posto de turismo eram apresentados os mapas em alto relevo para que fossem identificados os monumentos que representavam, sendo este um desafio para o convidado. Após terminar esta experiência certamente cada convidado terá refletido sobre as principais dificuldades sentidas e na importância de usar os demais sentidos. Além disso, foi ainda distribuído pela população local o folheto informativo presente no anexo 7.

Ainda a este respeito refira-se que esta sensibilização evidenciou uma forte componente na área da educação inclusiva, dado que foi também uma forma de promover o espírito de solidariedade e inclusão nos mais jovens. Esperemos que no futuro, ao se depararem com pessoas em dificuldades, deficientes ou não, ofereçam a sua ajuda e contribuam para uma sociedade mais inclusiva. (Figuras 44, 45 e 46)

Figura 44 - Cartaz de sensibilização



Fonte: Elaboração própria

Figura 45 - Turma que dinamizou a ação de sensibilização



Fonte: Fotografia tirada a 2 de julho de 2014

Figura 46 - Percurso de olhos vendados



Figura 47 - No posto de turismo



Fonte: Fotografias tiradas a 2 de julho de 2014

4.3 - Os resultados da atividade desenvolvida “itinerários turísticos acessíveis na cidade de Braga, uma experiência com pessoas com deficiência visual”

Para analisar os resultados da atividade realizada e obter uma avaliação que nos permita aferir, ajustar e refletir sobre a mesma, de forma a concluir sobre a sua viabilidade ou não no futuro, realizámos um conjunto de procedimentos que envolveu a participação de todos os intervenientes. Tornou-se assim fundamental realizar questionários de satisfação aos utentes da AADVDB que participaram nos itinerários, entrevistas aos colaboradores das várias entidades que foram visitadas e também obter o impacto da atividade desenvolvida nos meios de comunicação social. Para Isidoro, Simões, Saldanha e Caetano (2013, p. 104) a avaliação de um evento pressupõe uma análise exaustiva desde a sua viabilidade até ao desfecho, “é errado acharmos que a avaliação é a ideia com que as pessoas ficam após a conclusão de uma determinada situação. Avaliar uma ação pressupõe confrontar diretamente os objetivos iniciais com as metas alcançadas, identificando todas as falhas para posterior correção num evento futuro”.

4.3.1 - O grau de satisfação dos utentes da AADVDB

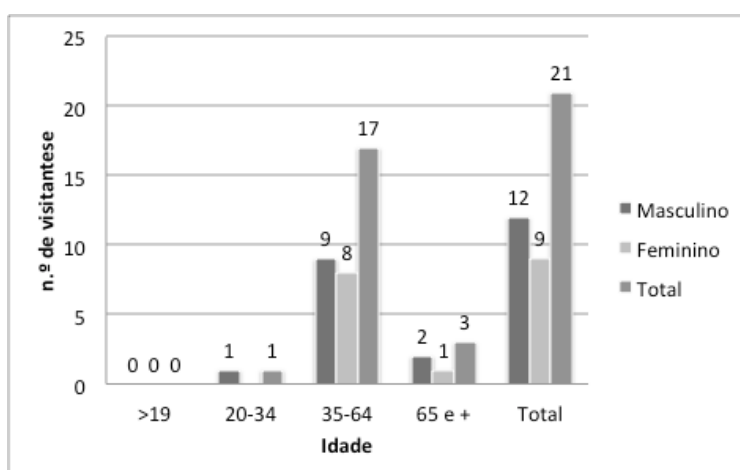
Nos dias 1, 2 e 4 de julho de 2014 participaram nos itinerários turísticos na cidade de Braga, 34 utentes das AADVDB, respetivamente 10, 13 e 11 em cada um dos dias referidos. Para a realização da visita, estes foram acompanhados pelos monitores da associação, e além disso foi ainda prestado apoio e ajuda pelos responsáveis das entidades, assim como pela equipa organizadora sempre que se tornou necessário. Após a realização das visitas, foi aplicado o questionário de satisfação, tendo sido respondidos 21 questionários, dos quais sete correspondem aos visitantes que realizaram o itinerário no dia 1 de julho, nove no dia 2 e cinco no dia 4 de julho.

É a partir desta amostra, cujos dados pormenorizados que se encontram no anexo 14, que apresentaremos os principais resultados obtidos, recorrendo a uma análise simplificada que procura assegurar a coerência e o sentido entre os vários

indicadores em estudo. Em primeiro lugar apresenta-se o perfil dos visitantes e depois informações relativas à atividade turística e à experiência vivenciada pelos utentes da AADVDB.

Quanto ao perfil dos visitantes em estudo podemos constatar através da análise da figura 48 e do quadro 16 que do total de inquiridos, 12 correspondem ao sexo masculino e 9 ao feminino, sendo a faixa etária predominante dos 35 aos 64 anos. O seu nível de instrução é baixo, uma vez que 11 inquiridos possuem apenas o 1º ciclo, 3 o segundo ciclo, 1 um curso superior e 6 referenciaram que não sabem ler nem escrever. Observa-se ainda que não existe uma relação direta entre o seu grau de instrução e os conhecimentos de Braille, uma vez que apenas 4 inquiridos possuem conhecimentos de Braille, os quais têm um nível de ensino que coincide com o primeiro e segundo ciclo. Esta situação evidencia a necessidade de se utilizar uma linguagem simples no decorrer das exposições orais e visitas guiadas nas entidades visitadas, para que seja entendido e compreendido facilmente o que se quer transmitir, o que não significa perda de qualidade da informação. Segundo Colwell e Mendes (2004, p. 29) “por vezes, os textos informativos empregam uma linguagem muito especializada e complexa, partindo do princípio que o visitante dispõe dos conhecimentos ou capacidades necessárias para os interpretar.”

Figura 48 - Visitantes da AADVDB segundo a idade e sexo



Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da ADDVDB.

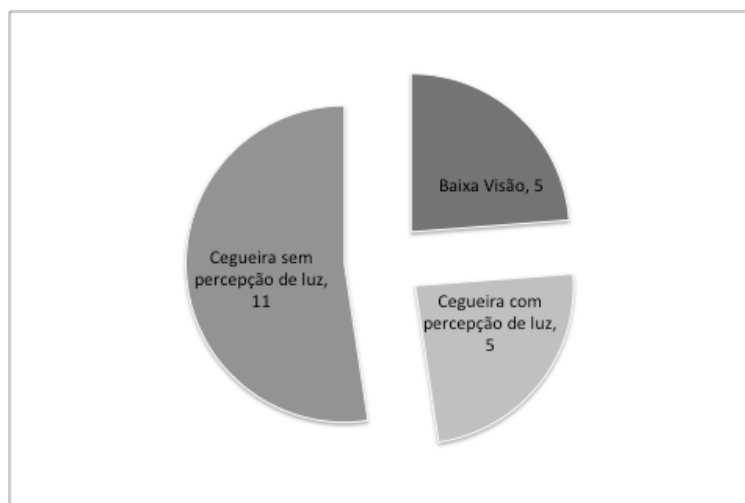
Quadro 16 - Nível de instrução e conhecimentos de Braille, por número de visitantes da ADDVDB

Nível de instrução		Conhecimentos de Braille	
		Sim	Não
1º Ciclo	11	2	9
2º Ciclo	3	2	1
3º Ciclo			
Secundário			
Curso médio	1		1
Curso Superior			
Não sabe ler nem escrever	6		6

Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da ADDVDB.

Quanto ao nível de deficiência observa-se através da figura 49 que a maioria dos visitantes sofre de cegueira sem perceção de luz, respetivamente 11 inquiridos (mais de metade), sendo idêntico o número de visitantes com cegueira com perceção de luz e baixa visão, respetivamente 5 para cada situação. Saliente-se que esta situação implica que o visitante tenha necessidade de mais tempo para conhecer os bens culturais. Um aspeto positivo no seu estado de saúde é que do total dos inquiridos apenas três revelam ter outros problemas de saúde, como consta no anexo 14.

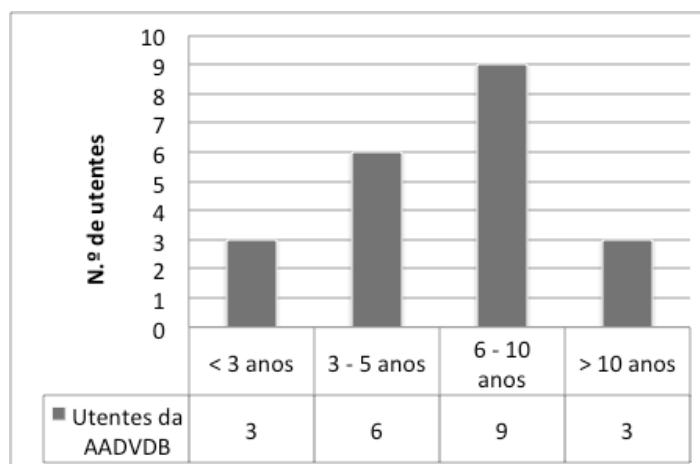
Figura 49 - Nível de deficiência dos visitantes da AADVDB que realizaram o itinerário turístico, por percentagem



Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da ADDVDB.

Refira-se que os inquiridos têm um forte envolvimento com a AADVDB, pois de acordo com a figura 50 já a frequentam há algum tempo. Saliente-se que 9 inquiridos frequentam a associação há um período que medeia entre 6 a 10 anos, o que reflete o seu bem estar neste espaço e três já frequentam há mais de 10 anos. Existem outros utentes mais recentes nesta associação, nomeadamente aqueles que a frequentam há menos de 3 anos e os que a frequentam entre os 3 e 5 anos. Esta situação é sinónimo que esta é uma associação dinâmica e de qualidade pois tem mantido a sua sustentabilidade e captado novos utentes, ainda que estes tenham que se deslocar para a Póvoa de Lanhoso. De facto, os utentes são provenientes de vários municípios do distrito, o que implica elevados encargos com o transporte, o qual é garantido pela associação. A área geográfica de origem dos utentes tem uma maior incidência nos municípios de Guimarães, Póvoa de Lanhoso e Braga, Fafe, Barcelos, Terras do Bouro e Vila Verde.

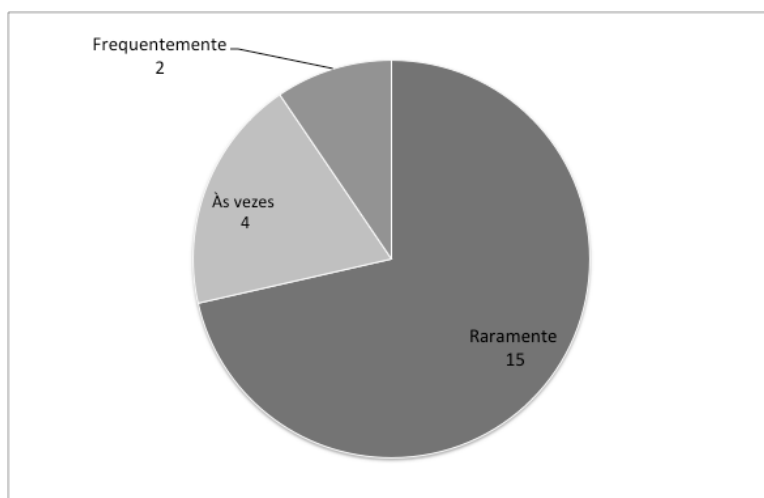
Figura 50 - Tempo de permanência dos utentes AADVDB que realizaram o itinerário



Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da AADVDB.

Na perspetiva do turismo foram também colocadas algumas questões que nos permitem ter uma percepção da relação existente destes visitantes, enquanto consumidores do destino turístico de Braga e o seu grau de satisfação em relação ao itinerário que foi realizado na cidade. Em primeiro lugar, importa salientar que a maioria dos inquiridos raramente visita a cidade de Braga para fins de lazer e cultura. Na realidade, 15 dos inquiridos respondeu raramente, 4 às vezes e 2 frequentemente (Figura 51).

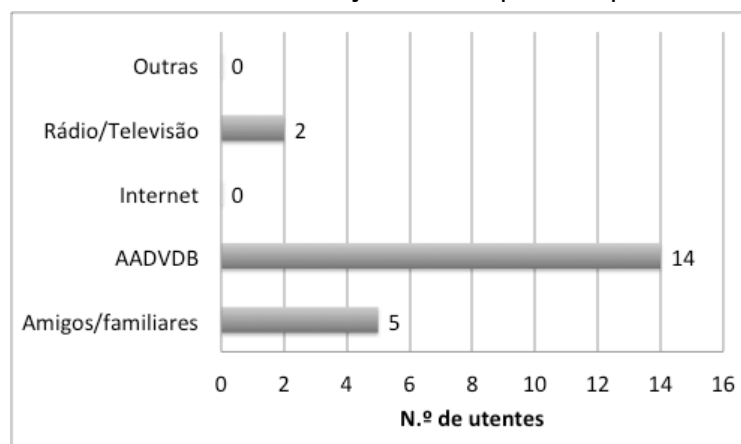
Figura 51 – Resposta à questão – Costuma visitar a cidade de Braga, com fins de cultura e lazer?



Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da ADDVDB

Sendo a informação turística, um dos pilares fundamentais para a procura turística de um determinado destino, importa identificar as principais fontes de informação utilizadas pelos utentes da AADVDB quando pretendem visitar a cidade de Braga ou outros destinos (Figura 52). Verificamos de acordo com a ordem de utilização, que em primeiro lugar, se destaca a AADVDB, seguida pelos amigos e familiares, e pela rádio e televisão. Um aspeto curioso, é que nenhum dos inquiridos respondeu recorrer à internet como forma de obter informações. Podemos assim deduzir que os inquiridos provavelmente só realizam este tipo de visitas em grupo e quando organizadas pela associação.

Figura 52 - Meios de acesso à informação usados pelos inquiridos da AADVDB



Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da ADDVDB.

Questionamos também os inquiridos sobre os locais visitados na cidade durante os percursos realizados e os resultados do quadro 17, indicam que no primeiro dia da visita, a sua primeira preferência incidu de forma equitativa em três lugares: na Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, no Posto de Turismo e no Som da Sé, com 2 respostas para cada local. Em segundo lugar, destaca-se a Negrita e a Biblioteca, com 3 respostas, sendo o terceiro lugar destinado também à Negrita. No segundo dia da visita e tendo em conta que alguns locais visitados foram diferentes, observa-se com grande destaque que o primeiro lugar corresponde ao Museu Pio XII, sendo a preferência de 8 inquiridos, e apenas 1 respondeu como primeira preferência o Posto de Turismo. No terceiro dia da visita, o local mais preferido pelos inquiridos foi o Museu de Arqueologia Dom Diogo da Silva com 3 respostas, seguindo-se o Som da Sé com 2 e posteriormente a Negrita com 1 resposta.

Quadro 17 - Ordem de preferência dos locais visitados, por dia do itinerário.

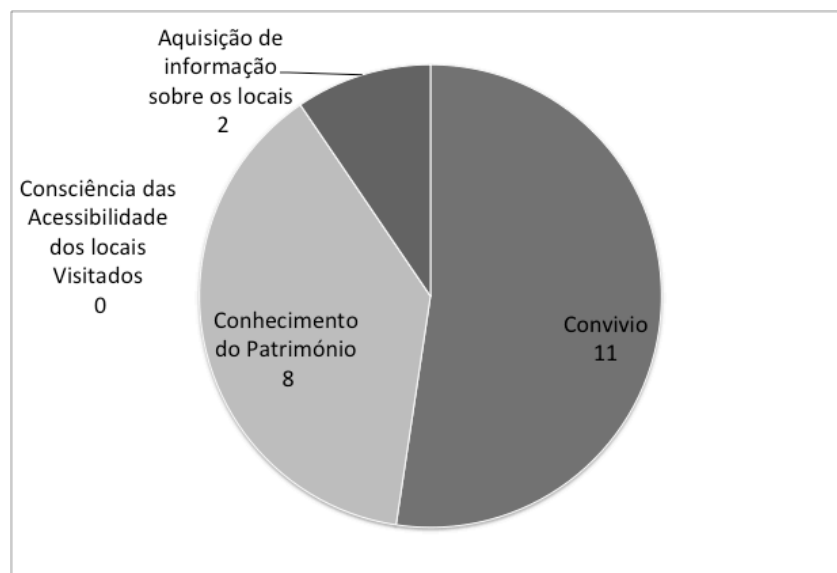
Ordem de preferência	1º Dia						2º Dia						3º Dia					
	B LCS	Posto de Turismo	Artesão Eurico Silva	Som da Sé	A Negrita	Esplanadas	Museu Pio XII	Posto de Turismo	Artesão Eurico Silva	Som da Sé	A Negrita	Esplanadas	Museu D. Diogo de Sousa	Artesão Eurico Silva	Som da Sé	A Negrita	Esplanadas	
1º	2	2	1	2	0		1º	8	1				1º	3		2	1	
2º	3	0		1	3		2º	1	1	3	1	3	2º			2	2	
3º	1	1		2	3		3º		1	2		4	2	3º	2		1	2
4º		2	3	1	1		4º		1		2	1	1	4º				
5º		1	3				5º		1	1	1		2	5º				

Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da ADDVDB.

Os aspetos mais valorizados pelos utentes da AADVDB, durante os itinerários realizados de acordo com a sua primeira preferência, foi sobretudo o convívio com 11 de respostas, o que nos leva a crer que o itinerário terá sido agradável e aprazível. Consideram ainda que é importante conhecer o património, tendo esta opção sido escolhida por 8 inquiridos. Por fim, 2 inquiridos consideraram ser mais importante a aquisição de informação sobre os locais visitados. Refira-se que e acordo com os

resultados obtidos, nenhum dos inquiridos optou por responder em primeiro lugar, pela necessidade de ter consciência sobre as acessibilidades dos locais visitados, sendo esta opção apontada apenas como segunda, terceira e quarta preferência. (Figura 53)

Figura 53 - Aspetos mais valorizados durante a visita a Braga, de acordo com a primeira preferência dos inquiridos



Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da ADDVDB.

Importa ainda ter presente o grau de satisfação dos visitantes, quer em relação ao atendimento recebido, assim como, ao itinerário realizado em termos globais. Nesta perspetiva o quadro 18 permite-nos verificar que em relação ao atendimento, nenhum dos indicadores focados obteve a classificação de pouco satisfatório, incidindo a maioria das respostas, na classificação de satisfaz bastante. Apenas os resultados em relação à informação táctil disponível apresenta uma maior frequência de respostas na classificação de satisfaz. No que se refere ao itinerário, constatamos que o cumprimento do percurso e as condições de acessibilidade de Braga, são os aspetos que obtiveram um menor grau de satisfação, sendo que as respostas dos inquiridos apontam para a classificação de pouco satisfatório, com 4 e 2 de respostas neste parâmetro.

De um modo geral, a todos os indicadores relativos ao itinerário é atribuída com maior frequência a classificação de satisfatório, o que significa que existem alguns aspetos a melhorar no futuro, nomeadamente a organização do percurso, a qual deve

ser repensada de forma a que o programa estipulado seja cumprido na sua totalidade. Poder-se-á pensar em diversas formas de disponibilizar a informação, contudo, para tal serão necessários mais e melhores equipamentos tecnológicos e áudio. E em relação às condições físicas e de acessibilidade nos locais visitados e na cidade em si, para melhorar o grau de satisfação dos visitantes será necessário investir e melhorar a acessibilidade em geral.

Quadro 18 - Grau de satisfação dos visitantes, em relação ao atendimento nos locais visitados e ao itinerário realizado, em percentagem

		Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bastante Satisfatório
Atendimento	Recebeu atenção e respeito		5	16
	Linguagem Clara		10	11
	Informação táctil disponível		11	10
	Qualidade do atendimento		8	13
itinerário	Organização do Percurso		13	8
	Cumprimento do Percurso	4	11	6
	Disponibilização de informação		14	7
	Condições físicas dos locais visitados		14	7
	Condições de acessibilidade de Braga	2	17	2

Fonte: Questionários aplicados a 8, 9 e 11 julho 2014, aos utentes da ADDVDB.

4.3.2 - A perceção da atividade desenvolvida pelas entidades envolvidas no itinerário turístico.

No momento em que termina a intervenção do projeto em causa, deve ocorrer também uma reflexão por parte das entidades envolvidas sobre a sua concretização, de forma a avaliar os seus resultados, refletir sobre as condições e procedimentos adotados e ponderar as formas de otimizar os seus recursos no futuro, em benefício da população com incapacidade ou deficiência. Cada vez mais se torna necessário que os espaços abertos à cultura promovam iniciativas e atividades que incentivem e estimulem pessoas com incapacidades ou deficiências a visitarem estes espaços. O desenvolvimento da acessibilidade requer esforços continuados, sendo a atividade que

se desenvolveu um pequeno passo neste caminho, mas que certamente nos permite apresentar algumas conclusões com base nas entrevistas nas diversas entidades.

Das entidades visitadas apenas algumas foram entrevistadas, nomeadamente o museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa, o Museu Pio XII, a Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, o Posto de Turismo, o artesão Eurico Silva e o proprietário da Negrita Só Cafés, permitindo-nos assim realizar uma análise bastante representativa, cujo objetivo visa obter informação relevante sobre as práticas desenvolvidas e as perspetivas de cada entidade face ao turismo acessível. Desta forma, focalizámos a tónica das entrevistas em três aspetos, o primeiro relacionado com as condições necessárias para a realização do percurso turístico acessível, o segundo relativo aos procedimentos adotados para a realização das atividades dinamizadas ao longo do itinerário e por último, os resultados da atividade.

No que respeita às condições necessárias para a realização do percurso turístico acessível, tornou-se pernitente conhecer as razões que motivaram as entidades a participar no itinerário. Os dados apresentados na figura 54 apontam essencialmente para três razões, sobressaindo o facto de serem espaços abertos que visam servir todo o público. Saliente-se também que uma outra razão apontada resulta do facto de ter sido solicitada a participação da respetiva entidade e por último, foi também referenciado que é objetivo da entidade promover a inclusão.

Figura 54 - Razões da aceitação na integração do itinerário turístico



Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

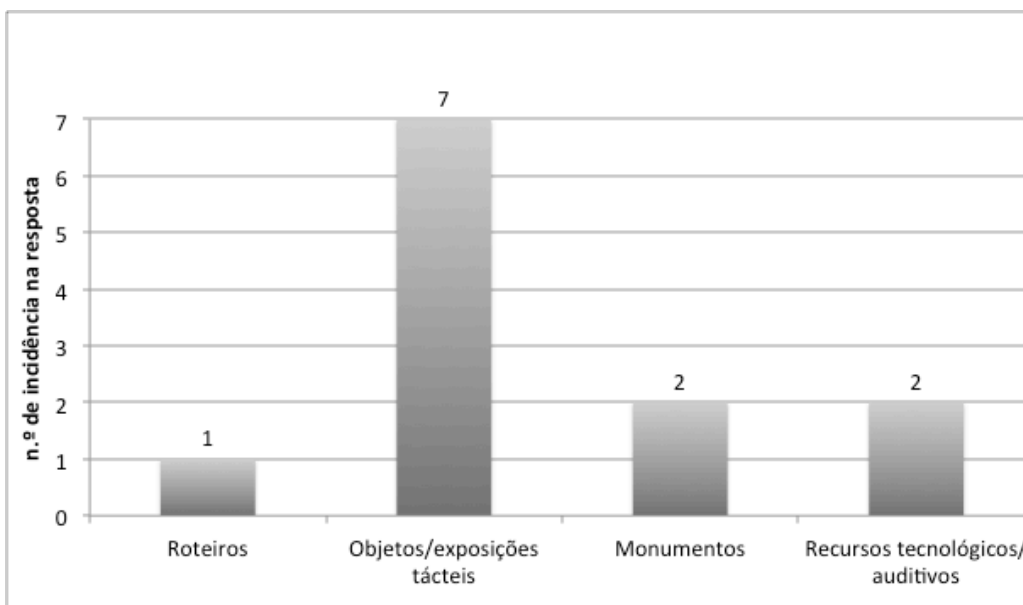
Estas respostas vão ao encontro do que a Organização Mundial de Turismo (2013) recomenda, quando se refere às obrigações do setor do turismo para garantir que as pessoas com necessidades especiais possam exercer o seu direito de desfrutar do lazer, do desporto e do turismo nas mesmas condições que a restante população. Por exemplo, a citação de uma das entidades entrevistadas fundamenta bem esta situação:

“os nossos serviços têm sempre em vista potenciar a integração e socialização de todas as pessoas, independentemente de faixas etárias, habilitações, níveis sociais e pessoas com deficiência. Trabalhamos para todos e com todos.” E3

Mas até que ponto é frequente a utilização destes espaços por pessoas com deficiência, inclusivé a deficiência visual? Esta questão remete-nos para as facilidades, incentivos e motivações no acesso à cultura, para a população com necessidades especiais. Segundo Sarraf (2012, p.62), “encontrar caminhos para a inclusão de pessoas com deficiência nos espaços culturais é garantir que todos aqueles que tenham desejo de beneficiar deste equipamento não sejam excluídos por conta de diferentes formas de locomoção, cognição e percepção”. De facto, as entidades integradas no itinerário revelam que, de um modo geral, a utilização dos seus espaços por pessoas com deficiência visual é reduzida. Contudo, apresentam vários motivos que justificam a sua vinda, uma vez que consideram ter algumas condições adequadas face às suas necessidades especiais. Através da análise da Figura 55, podemos verificar que todas as entidades oferecem a possibilidade de tocar em objetos e/ou exposições tácteis, o que possibilita ao deficiente visual sentir as formas, texturas, dimensão e peso dos objetos, de forma a ter a percepção e compreender o que estão a ver. Para o deficiente visual, o tacto é um requisito fundamental para aceder aos bens culturais, mas na verdade este é também considerado nefasto sobretudo nos espaços museológicos, devido aos prejuízos à conservação de acervos materiais. De qualquer forma, os espaços museológicos inseridos no itinerário encontraram alternativas e soluções face a esta situação. Outros motivos apontados pelas entidades que justificam a visita por parte de deficientes visuais, resulta da existência de

monumentos, recursos tecnológicos/áudio e de roteiros que poderão ser utilizados por estes.

Figura 55 - Condições existentes nas entidades, face às necessidades de portadores com deficiência visual



Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

A confirmar a existência destas razões que permitem despertar os sentidos do visitante com deficiência visual, refira-se a opinião de algumas entidades:

“É precisamente essa disponibilidade que nós temos em proporcionar estes materiais e esta forma diferente de se fazer a visita, dentro das nossas possibilidades, um pouco limitadas.” E1

“ O que nós temos de interesse para pessoas com deficiência visual, consiste na existência de um fundo tiflológico, composto por monografias e publicações em série, livros em Braille, audiolivros, equipamento e *software* específico para pessoas cegas e com baixa visão.”E2

É de notar o interesse e vontade que estas entidades revelam em tornar os seus espaços mais acessíveis a todos. Nesta perspetiva para proporcionar boas condições aos visitantes da AADVDB, foram adotados um conjunto de procedimentos que tornou viável a sua visita. Para Sarraf (2012, p.67), a “acessibilidade nos espaços culturais pressupõe o desenvolvimento de novas estratégias de mediação, nas quais todos os sentidos inerentes à percepção sejam envolvidos”. Também Colwell e Mendes (2004), defendem que as boas práticas de acessibilidade não dependem apenas das condições físicas do espaço, sendo indispensável criar condições para compreender e usufruir dos objetos expostos num ambiente favorável.

Neste sentido, e para conhecer os procedimentos adotados pelas entidades que participaram no itinerário, é importante considerar os requisitos necessários para implementar as atividades desenvolvidas. Quando questionadas sobre estas questões as entidades apresentaram como resposta, três requisitos fundamentais, nomeadamente:

- necessidade de conhecer o perfil do visitante;
- necessidade de dispor de materiais tácteis;
- necessidade de oferecer um atendimento mais personalizado.

Em primeiro lugar, para adaptar as condições do espaço e conteúdo ao público alvo é fundamental conhecer as suas características, o que intervirá na seleção das medidas a preparar e desenvolver durante a visita. Como já podemos constatar cada entidade teve a preocupação de proporcionar um momento agradável e acessível aos visitantes com deficiência visual, o que exigiu uma preparação prévia por parte de algumas entidades. Todas as entidades consideraram necessário dispor de materiais tácteis, e para tal encontraram soluções que permitiram que os visitantes com deficiência visual apreciassem e sentissem os bens que oferecem. Como refere um dos entrevistados:

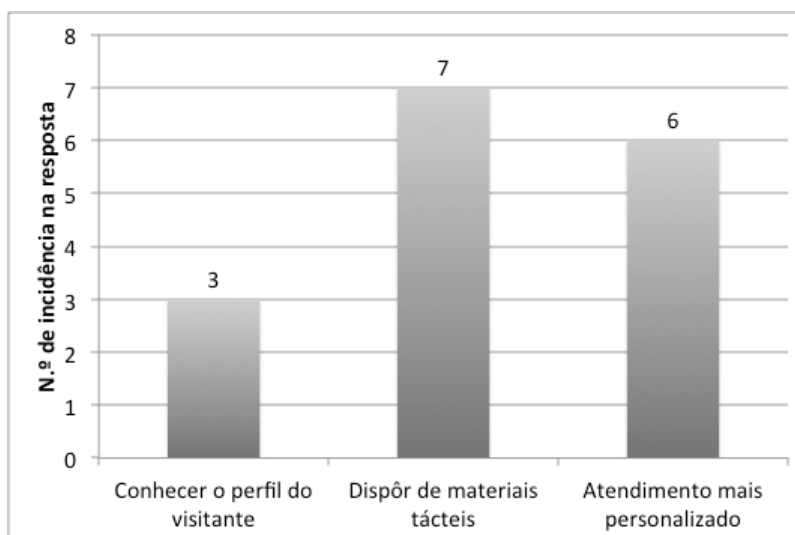
“Disseram o tipo de público que era e o que pretendiam e dentro das nossas possibilidades, disponibilizámos materiais para serem tocados e organizámos o espaço para o tornar mais acessível.” E1

Para integrar e proporcionar o bem estar destes visitantes, o atendimento personalizado é também considerado um requisito fundamental de forma a evitar qualquer tipo de discriminação e garantir um serviço de qualidade. Também uma resposta das entidades, ilustra bem a importância dada a este aspeto:

“Pensamos na questão verbal quando nos dirigíamos ao público alvo, sem nunca pronunciar as palavras “estão a ouvir” mas sim “como podem ver”. A naturalidade da relação humana supera e esquece qualquer constrangimento inerentes à pessoa com limitação.” E7

A figura 56 ilustra a importância dada a cada um destes requisitos, sendo a necessidade de dispôr de materias tácteis, o que foi considerado mais relevante no conjunto das entidades.

Figura 56 - Requisitos necessários na oferta dos serviços, para visitantes com deficiência visual



Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

É objetivo das entidades satisfazer e agradar o visitante, para que ele fique com vontade de voltar a visitar o espaço. E se em alguns casos o visitante pode chegar de novo ao espaço e usufrir das mesmas condições, noutros, tal só é possível mediante

marcação prévia. No entanto, tal depende dos serviços oferecidos por cada entidade, verificando-se que a maior parte das entidades que intervirem no itinerário não consideraram fundamental este requisito (quadro 19). Consideramos que este dado resulta em parte do facto de algumas entidades prestarem um serviço de comércio, não estando direccionadas para a atividade turística, e como tal, não é frequente a marcação para visitar o seu espaço. Pelo contrário, noutras entidades, como por exemplo no caso do entrevistado E7, este considera que para assegurar as condições da visita, é necessário fazer com alguma antecedência a sua marcação:

“Só com marcação prévia se disponibilizam pessoas e meios capazes de responder ao pedido. Com a procura destas visitas específicas à nossa instituição, certamente seremos levados (gratamente e sem qualauer constrangimento) a colmatar lacunas existentes, que carecem de atenção”. E7

Quadro 19 - Necessidade de marcação prévia para realizar a visita nas entidades

É fundamental	Não é Fundamental
E1	E2
E7	E3
	E4
	E5
	E6

Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

De maneira geral, todas as entidades envolvidas no itinerário adotaram medidas e estratégias para garantir a oferta de um programa que permitisse a participação do visitante com deficiência visual, em condições de igualdade como outro cidadão qualquer. Esta afirmação pode ser comprovada através da citação do entrevistado 6.

“A qualquer invisual que apareça, nós damos as mesmas informações e cedemos um mapa em Braille.” E6

Se na maior parte dos casos as entidades, não colocaram obstáculos à visita por parte de apenas um visitante, situação que consideramos depender do tipo de serviço que oferece, duas das entidades requerem um número mínimo de visitantes para proporcionar as condições anteriormente referidas (quadro 20).

Quadro 20 - Número mínimo de visitantes para realizar a visita nas entidades

É necessário	Não é necessário
E1	E2
E7	E3
	E4
	E5
	E6

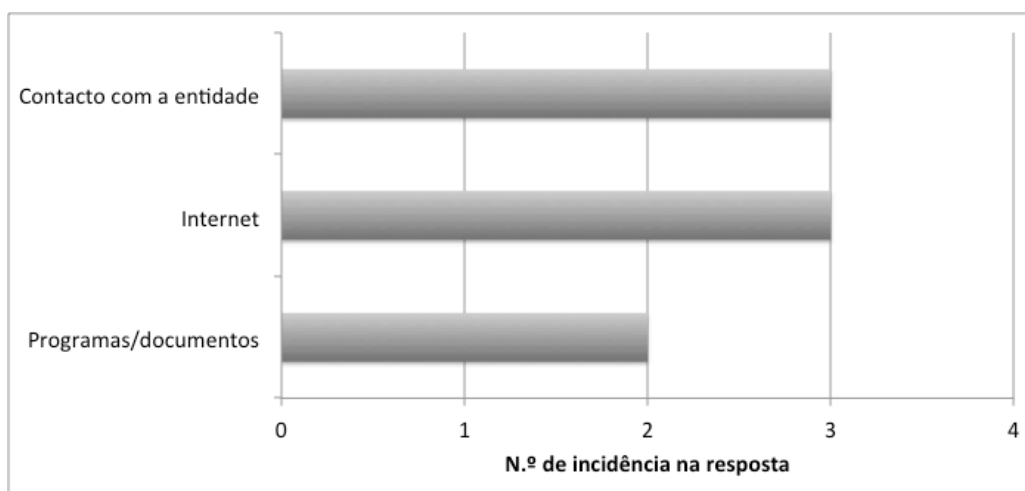
Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

Questionamos então, a equidade na prestação do serviço entre visitantes com e sem deficiência. Não seria normal que estas entidades estivessem preparadas para receber um grupo de visitantes com deficiência visual? De certo modo quando se tratam de grupos, geralmente é necessário informar do interesse da visita, por uma questão de logística da própria instituição e neste caso concreto a resposta foi positiva. No entanto, se for um visitante a título individual, será que terá as mesmas condições? Será que lhe é facultada uma visita guiada? Disponibilizados objetos tácteis? E um atendimento personalizado?

Este tipo de informações deveriam ser divulgadas e disponibilizadas, por exemplo nos *sites* oficiais das entidades que oferecem serviços de carácter cultural, educativo e social, dado que para estimular e incentivar pessoas com deficiência visual a visitar estes espaços é necessário garantir as condições de acessibilidade. Segundo a Organização Mundial do Turismo (2013), nas recomendações que apresenta face ao turismo acessível, é sugerido que as entidades responsáveis pela realização e promoção de atividades culturais na região, destino ou estabelecimento, tomem as medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso a

materiais e atividades culturais em formatos acessíveis. A este respeito consideramos que as entidades entrevistadas apresentam algumas fragilidades, no que se refere à formas de divulgação dos seus serviços em formatos acessíveis. Verificamos através da figura 57 que a forma mais frequente de divulgar a informação é através do contacto com a entidade e a *internet*, sendo que apenas uma entidade disponibiliza *website* acessível, seguindo-se os programas apresentados em documentos. Tratando-se de pessoas com deficiência visual os meios que permitem um acesso mais rápido à informação passam pela existência de *websites* acessíveis, publicações acessíveis com o uso de Braille, nomeadamente *flyers* de promoção e com programação. Neste caso, torna-se difícil para a pessoa com deficiência visual contactar a entidade se não a conhecer. Por outro lado, a informação disponibilizada na *internet* não está acessível, se o *website* não cumprir as condições de acessibilidade W3C. Quanto aos programas em documentos estes só serão úteis para o deficiente visual, caso este solicite a alguém que faça a sua leitura. Estas condições pressupõem que o deficiente visual só poderá realizar este tipo de atividades quando organizadas e em grupo.

Figura 57 - Formas de divulgação os serviços ns entidades entrevistadas



Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

Na verdade algumas entidades denotam falta de informação sobre os formatos de comunicação acessíveis para deficientes visuais, nomeadamente ao nível das normas de acessibilidade para a *internet*, como se confirma na entrevista E1:

“Desconhecia que era necessário cumprir esses requisitos, pensava que o sistema operativo, fosse automático e que disponibilizava a informação. Será uma situação a pensar, pois é uma mais valia.” E1

Neste contexto, uma das medidas que contribuiria para a promoção do turismo acessível na cidade de Braga, requer também um investimento em equipamentos de comunicação adequados para a população com deficiência visual, entre os quais *websites* acessíveis, audioguias, disponibilização da informação em aplicações para *smartphones* e *tablets* e produção de informação em Braille. Mas não é suficiente a sua existência, será necessário também promover a comunicação da informação, para que esta chegue junto da população com deficiência visual. Pode-se por exemplo, enviar a informação para as associações e instituições de pessoas com necessidades especiais, mas poderá ser mais eficaz apresentar essas informações junto do público alvo, através de sessões de esclarecimento nas referidas associações/instituições, dando assim a conhecer o programa e atividades que poderão ser desenvolvidas em cada entidade. É claro que esses programas deverão possuir e ser pensados para pessoas com necessidades especiais, pelo que sugerimos que inicialmente poder-se-ia estipular, pelo menos, um dia por mês, para promover um dia cultural inclusivo. Esta iniciativa poderia estar a cargo dos órgãos do município responsáveis pela cultura, que poderiam até proporcionar um meio de transporte destinado a recolher os interessados das várias instituições, para assistir aos programas. Como sabemos, a mobilidade é um dos grandes entraves às pessoas com necessidades especiais, sobretudo na área da deficiência visual e além disso, atualmente as instituições sociais enfrentam dificuldades de sustentabilidade, pelo que podem não ter recursos suficientes para efetuar o transporte dos seus utentes. Evidentemente que estas sugestões devem ser articuladas com o plano do município e economicamente viáveis. De qualquer forma são medidas que fomentam a inclusão e integração social.

Em relação, ao último tópico considerado nas entrevistas, “resultados da atividade desenvolvida” pretendemos conhecer a opinião das entidades e as suas perspetivas em relação ao turismo acessível na cidade de Braga.

Os itinerários turísticos acessíveis para pessoas com deficiência visual, segundo a opinião de todas as entidades intervenientes, foi uma iniciativa muito interessante e de grande valor na área da inclusão, uma vez que contribuiu para lhes proporcionar bem-estar, dar a conhecer o património da cidade e aumentar a igualdade de oportunidades na área do turismo. Simultaneamente serviu para sensibilizar para a necessidade de estar preparado para receber este tipo de público, tendo conduzido à necessidade de pensar em medidas e estratégias adequadas ao seu perfil, que com simples ideias e poucos custos se conseguiu concretizar. Esta é uma situação confirmada na entrevista E7.

“Foi gratificante e uma grande lição de vida. Tomámos consciência do prazer que podemos proporcionar, também da necessidade de potenciarmos infraestruturas que permitam a inclusão de todos, desde as acessibilidades físicas à informação. Constatamos que os visitantes invisuais, tendo as condições adequadas possuem e desenvolvem grandes potencialidades e acreditam nas mesmas. Não se sentem diferentes, nem vêem a deficiência visual, como empecilho para a integração no meio e na sociedade.” E7

Por outro lado, consideraram também muito gratificante ter recebido este grupo de visitantes, atribuindo várias terminologias para definir a atividade e os próprios visitantes, como se ilustra nas Figuras 58 e 59.

Figura 58 - Terminologias atribuídas à atividade desenvolvida



Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

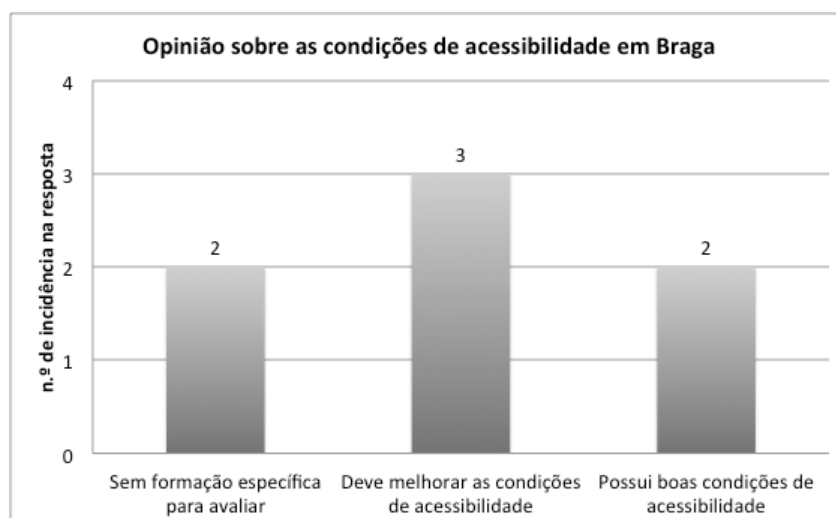
Figura 59 - Terminologias atribuídas ao visitante com deficiência visual



Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

Quando questionadas sobre as condições de acessibilidade na cidade de Braga, com o fim de promover o turismo acessível as respostas incidiram sobre três aspetos. Por um lado, referiram não ter formação específica na área para avaliar as condições de acessibilidade, por outro lado consideraram que a cidade deve melhorar as condições de acessibilidade e por último, referem que existem boas condições em Braga para se promover o turismo acessível. (Figura 60)

Figura 60 – Opinião sobre as condições de acessibilidade em Braga



Fonte: Elaboração própria, com base nas entrevistas realizadas às entidades em julho de 2014

A segunda opção foi a opinião mais frequente, acreditando que no futuro Braga possa oferecer melhores condições para receber visitantes com necessidades especiais, sendo necessário potenciar as suas sinergias e recursos, investir em equipamentos, infraestruturas e serviços que tornem a cidade mais acessível. A opinião da entrevista E3 expressa esta situação:

“Com as entidades e condições que temos, já dá perfeitamente para sermos uma cidade muito mais acessível, só que às vezes é preciso desbloquear funcionamentos mais individuais de algumas instituições.”

E3

Devemos ter presente a que implementação de medidas com vista a melhorar as acessibilidades não beneficia apenas a população com necessidades especiais, mas todos sem exceção, dado que melhoram o acesso ao território físico e social e a qualidade de vida da população em geral. Para Teles (2013, p.10) “as imobilidades que desenham os territórios são, pois, uma problemática do desenvolvimento sustentado das economias, por isso torna-se urgente e obrigatório que seja um fator a ter em conta no planeamento, no desenvolvimento e gestão corrente da mobilidade das diferentes escalas nacional, regional e local, assim como, sentida e fiscalizada pelos diferentes agentes que participam na sociedade.” Tendo estes aspetos em consideração somos da opinião que para promover Braga, enquanto destino turístico acessível, é necessário existirem políticas públicas nesse sentido, promover a cooperação entre as várias entidades culturais, sociais e educativas e apostar na cultura da acessibilidade junto da população.

Consideramos que Braga já está atenta a estas questões, dado o empenho e esforços realizados pelo município, tal como foi referenciado no fórum “Cidade Acessível” que decorreu durante a Semana da Europeia da Mobilidade, no dia 22 de setembro de 2014, na Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva em Braga. “Cidade sem fronteiras, acessível a todos e sem barreiras” foi o lema que marcou o fórum, sendo este um objetivo a concretizar até 2025 pelo município.

4.3.3 – O impacto nos meios de comunicação social

Atualmente um acontecimento que ocorre num determinado momento e lugar, pode ter uma projeção abrangente e influenciar a opinião pública quando divulgado pelos meios de comunicação social. Em relação aos itinerários turísticos acessíveis na cidade de Braga, para pessoas com deficiência visual realizados nos dias 1, 2 e 4 de julho de 2014, a sua divulgação surpreendeu-nos. Cada vez mais existe uma preocupação com a questão da integração social, da inclusão, da deficiência, das acessibilidades e sendo este um projeto que toca nestes aspetos, despertou o interesse por parte da comunicação social. Destaca-se a publicação da notícia nos jornais, rádio, *internet* e até os canais televisivos manifestaram interesse em realizar uma reportagem. A divulgação da realização de itinerários turísticos acessíveis, para pessoas com deficiência visual foi assim projetada a nível local, regional e nacional, o que é bastante positivo, permitindo que outras pessoas e entidades tivessem acesso à prática destes itinerários, que consideramos ser possíveis de realizar noutras localidades. Por outro lado, tornou-se mais uma forma de sensibilizar a população para a questão da deficiência visual e para o desenvolvimento de boas práticas da área do turismo acessível.

A cobertura jornalística foi divulgada em vários jornais impressos e *online*, assim como, em vários portais na *internet*. Destaque-se por exemplo, o Correio do Minho, o Diário do Minho, o Amarense *Online*, o Ver Portugal Online, o Portal da Filantropia, o INCLUSO Online, o Boas Notícias Online, o Universia.pt, o Geice FM Online e o Ensino Magazine. A rádio sendo um importante veículo da comunicação também transmitiu duas entrevistas, com a investigadora, uma na Rádio Universitária do Minho, no dia 27 de agosto de 2014 (Figura 61) e outra na Rádio Renascença, no dia 8 de setembro de 2014. Relativamente aos canais televisivos, existiu o contacto com a SIC e a TVI, que manifestaram interesse em realizar uma reportagem ao longo do itinerário com os deficientes visuais. Ainda se agendou a data para se realizar a reportagem, mas devido à ocorrência de um acontecimento mediático no país, não foi possível a sua concretização.

A investigadora foi ainda convidada para participar no Fórum Acessível, que decorreu em Braga, no dia 22 de setembro, na Semana Europeia da Mobilidade, tendo a mesma apresentado os resultados do seu estudo.

Os exemplos referenciados anteriormente poderão ser visualizados no anexo 15, onde constam algumas das notícias publicadas.

Figura 61 - Notícia publicada sobre os itinerários turísticos acessíveis, para pessoas com deficiência visual



The image shows a screenshot of a news article from the website of RUM (Rádio Universitária do Minho). The header features the RUM logo with '97.5' and the text 'rádio universitária do minho' along with a navigation menu including 'emissão online', 'home', 'notícias', 'programas', 'serviços', 'eventos', 'podcasts', 'links', 'procurar', 'arquivo', and 'contactos'. The article is titled 'Estudante da UMinho cria roteiros para deficientes visuais em Braga' and is dated '2014-08-27'. The text describes how a student at the University of Minho developed three different routes for visually impaired people in Braga, highlighting the need for accessible tourism and the importance of local cooperation.

Conteúdo © 2008 | Desenvolvido e Design: Samura

Fonte:

http://www.rum.pt/index.php?option=com_contenido&except=&task=full_item§ion=4&item=40024§ion=4, acedido a 11/10/2014

4.4- Notas conclusivas

Realizar os itinerários turísticos acessíveis para pessoas com deficiência visual na cidade de Braga, como podemos constatar foi uma experiência enriquecedora para os utentes da Associação de Apoio ao Deficiente Visual do Distrito de Braga, para as entidades envolvidas no itinerário, para as entidades que prestaram apoio que viabilizou a realização do projeto, tais como, a Associação de Ocupação Constante e o Agrupamento de Escolas da Povia de Lanhoso, assim como para todas as pessoas que se envolveram direta e indiretamente na atividade.

Tal feito permite-nos dizer que colocámos em prática o que foi teorizado, estando evidentemente por detrás de todo este processo, muito empenho, dedicação e esforços que viabilizaram a sua concretização. O papel da investigadora no desenrolar de todo o processo, foi essencialmente o de responsável pela organização e integração das entidades que nele participaram, atuando como elemento de ligação entre os vários intervenientes nos itinerários.

Considerações finais

Garantir o direito de toda a pessoa participar na vida cultural e desfrutar de atividades de lazer incluindo o turismo, é um princípio presente em vários documentos legislativos internacionais e nacionais, sendo também do interesse de pessoas com deficiência. Neste contexto e associado à noção de turismo acessível para todos, pretendeu-se com a presente investigação desenvolver itinerários turísticos acessíveis na cidade de Braga, para pessoas com deficiência visual. A proposta foi concretizada verificando-se que os objetivos delineados no início da investigação foram realistas, o que se refletiu no sucesso da sua aplicabilidade. Podemos constatar que quer os participantes, quer os intervenientes dos itinerários turísticos realizados revelaram satisfação e interesse em continuar a realizar e a promover este tipo de iniciativas.

Ao longo do desenvolvimento da atividade, deparámos-nos com alguns obstáculos que condicionam a plena fruição do património da cidade de Braga por pessoas com deficiência visual, e consequentemente essa situação reflete-se na atividade turística. As principais limitações sentidas ao longo de todo este percurso, prendem-se com o facto de as boas práticas de acessibilidade existentes nem sempre estarem direcionadas para a população com deficiência visual. Para além disso, não existe um número de projetos significativos face à realidade da deficiência visual, tornando-se também num constrangimento.

Face aos resultados obtidos, podemos constatar que é possível promover o turismo acessível, sendo necessário a cooperação e contributo de várias entidades, potenciar as sinergias existentes, promover a cultura da acessibilidade junto da comunidade e superar algumas fragilidades nas condições de acessibilidade. Evidentemente que este será um processo lento, mas cujo início é o primeiro passo para caminhar com destino ao turismo acessível estando já a cidade de Braga na rota certa.

Neste sentido, foram apresentadas sugestões que visam ultrapassar algumas dificuldades detetadas em relação ao visitante com deficiência visual, de forma a melhorar as condições de acessibilidade na oferta turística da cidade. Destaca-se, a necessidade de: criar condições e incentivos à participação das pessoas com deficiência, na vida cultural da cidade; adaptar as condições existentes nos espaços

culturais com ideias simples, imaginação e criatividade; promover a formação dos profissionais do atendimento ao público, para pessoas com necessidades especiais; disponibilizar e divulgar a informação em formatos acessíveis; promover sessões de esclarecimento sobre a oferta cultural/turística junto de instituições e associações de carácter social; melhorar as condições físicas no território e disponibilizar um meio de transporte, para pelo menos uma vez por mês pessoas com necessidades especiais se desloquem à cidade de Braga para desfrutar do seu património e cultura. Certamente que muitas outras medidas poderão beneficiar o visitante com deficiência visual, o qual usufrui de plenos direitos, como qualquer outro cidadão.

Concluimos então, que o projeto desenvolvido é viável e operativo, sendo as metas alcançáveis e as estratégias adequadas, dentro das possibilidades e condições oferecidas pelas entidades que participaram no itinerário e pelas condições da própria cidade.

Esperemos que esta investigação possa influenciar processos de tomada de decisão e práticas direcionadas para o turismo acessível, através de uma tomada de consciência das vantagens quer em termos económicos, sociais e culturais que lhe estão associadas e pelos benefícios para a pessoa com deficiência. De futuro, e de forma a contribuir para a construção de um turismo para todos, é necessário continuar a sensibilizar e envolver os diferentes componentes do sistema turístico e outros serviços que lhe estejam associados na realização de boas práticas. Sendo também importante que continuem a surgir novas reflexões e orientações no campo da acessibilidade, das necessidades e motivações das pessoas com necessidades especiais para praticar o turismo. A responsabilidade de gerir a mudança passa pelos organismos públicos e privados, mas também pela população em geral e por si, enquanto cidadão.

BIBLIOGRAFIA

Obras e artigos

Abranja, N., Alcântra, A. A., Braga, C. N., e Ana Patrícia Marques, R. N. (2012). *Gestão de Agências de Viagem e Turismo*. LIDEL, Edições Técnicas, Lda

ACAPO (2012). *Pessoas com deficiência visual em Portugal*. Boletim Informativo Mensal da ACAPO N.º 35, ACAPO-Atual. Acedido em 17 de Dezembro de 2013, disponível em http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.acapo.pt%2Fanexos%2FPR_ACAPO_lanca_estudo_sobre_pessoas_com_deficiencia_visual.doc&ei=i5awUubdHoWMtQao.

ACAPO (2011 a). *Design de Sinalética*. ACAPO. Acedido em 17 de Novembro de 2013, disponível em: http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.acapo.pt%2Fanexos%2FDesign_de_sinaletica.doc&ei=6oywUsD6KMeUtAb69YHQcg&usg=AFQjCNGyK5rEdvm6nLBfjzHu1Mc.

ACAPO (2011 b). *O Uso de pavimento táctil na via pública*. ACAPO. Acedido em 17 de Novembro de 2013, disponível em http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCOQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.acapo.pt%2Fanexos%2FPavimento_Tactil_Via_Publica.doc&ei=3ZCwUuXYBYOJtQaaoYGgAw&usg=AFQjCNEeUXv0h_B38dWjqU.

Afonso, N. (2006). *Investigação Naturalista em Educação: um guia prático e crítico*. Coleção em Foco. Edições ASA.

Associação Portuguesa de Deficientes, APD. (2009). *Manual "Novos Olhares sobre a Deficiência"*. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social; Instituto Nacional para a Reabilitação.

Azevedo, M. (2011). *Teses, relatórios e trabalhos escolares* (8ª Edição ed.). Lisboa: Universidade Católica Editora.

Batista, R. (2013). *Viagem pelos smartphones e tablets acessíveis*. Revista Louis Braille n.º 8, Outubro, Novembro, Dezembro. ACAPO, acedido a 16/11/2013, disponível em http://www.acapo.pt/anexos/Revista_Louis_Braille_8.pdf.

Bicho, N. C., Oliveira, J. F., Lindon, F. F., Ramalho, J. C., e Leitão, A. E. (2011). *O café: Origens, produção, Processamento e Definição de qualidade*. Lisboa. Escolar Editora.

Bogdan, R., e Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação - Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora.

Cardoso, E. (2012). (Cardoso, E; Cuty, J. organizadores) – “Recursos de acessibilidade em ambientes culturais: Contextualização e aplicações”. *Acessibilidade em Ambientes Culturais*. Porto Alegre. Marca Visual.

Castela, R. (2006). *Estrabismo*. Lisboa. Lidel - Edições Técnicas,Lda.

Cesca, C. G. (2008). *Organização de Eventos: manual para planeamento e execução*. São Paulo, Brasil. 9ª Edição. Editorial Summus.

Cohen, L., e Manion, L. (1990). *Métodos de Investigación Educativa*. Editorial La Muralla, S. A.

Colwell, P., e Mendes, E. (2004). *Museus e acessibilidade*. Lisboa. Coleção Temas de Museologia. Instituto Português de Museus.

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social. (2014). *Deliberação 4/2014 (OUT- TV): Plano plurianual que define o conjunto de obrigações relativas à acessibilidade dos serviços de programas televisivos e dos serviços audiovisuais a pedido por pessoas com necessidades especiais*. Lisboa: Deliberação 4/2014 (OUT- TV). Entidade Reguladora para a Comunicação Social.

Couto, J., Faias, C., e Faias, C. (2009). *Marketing turístico: conceitos e tendências*. Universidade dos Açores/CEEApIA.

Cunha, A. C. (2007 a). *Formação de Professores - A investigação por questionário e entrevista: um exemplo prático*. Editorial Magnólia.

Cunha, L. (2007 b). *Introdução ao Turismo*. Lisboa/S. Paulo: Editorial Verbo.

Cuty, J. (2012). Eduardo Cardoso, Jeniffer Cuty.(organizadores). “A preservação de condições para a construção dos direitos culturais”. *Acessibilidades em Ambientes Culturais*. Porto Alegre. Marca Visual.

Devile, E. L. (2009). *O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado*. Revista Turismo & Desenvolvimento. N.º 11, Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro.

Direção de Serviços de Cuidados de Saúde; Comissão de Coordenação do Programa Nacional para a Saúde da Visão. (2008). *Boas práticas em oftalmologia 2008 – Elementos Clínicos de Avaliação e Referênciação*. Lisboa. Direcção-Geral da Saúde. Disponível em <http://www.dgsaude.min-saude.pt/visao/html/dmi.html>, acedido a 1/12/2013.

European Commission (2013). *Access.City Award 2013: Inspiring EU cities to become more accessible*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Acedido a 14/04/2014 disponível em:

http://ec.europa.eu/justice/discrimination/files/access_city_award_2013_brochure_en.pdf.

Figueredo, E., Eusébio, C., e Kastenholz, E. (2012). *How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal*. *International Journal of Tourism Research*. Vol 14, pp. 531 - 550.

Fontes, A., e Monteiro, I. (2009). *O Projecto "Lousã, Destino de Turismo Acessível" um estudo de caso de aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível*. *Revista Turismo & Desenvolvimento*. Vol. 11, pp. 61 - 72.

Fontes, F. (2009). *Pessoas com deficiência e políticas sociais em Portugal: da caridade à cidadania social*. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n.º 86. Acedido a 20/03/2014, disponível em http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDgQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.ces.uc.pt%2Frcs%2Fincludes%2Fdownload.php%3Fid%3D2036&ei=_DYqU4jwGsif0wWOo4GIDg&usg=AFQjCNHGmk7hkYgTWHnCLo6b3F8s2jp-kQ&sig2=3WLodlx-o13VLbto3_ws7g&bvm=bv.62922401,d.d2k.

Gabinete do Alto Comissário das Nações Unidas para os Direitos Humanos, O., e União Interparlamentar, I. (2010) *Da Exclusão à Igualdade: Reconhecendo os direitos das pessoas com deficiência*. Lisboa. Instituto Nacional de Reabilitação, IP. Disponível em http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.inr.pt%2Fdownload.php%3Ffilename%3DDefici%2526ci rc%253Bncias%2B%252F%2Bcapacidades%2B%253A%2Bmanual%2Bpara%2Bparlamentares%26file%3D%252Fuploads%252Fdocs%252FEdicoes%252Fforacol%252FManualParlamentares.pdf&ei=Cf87VOMVD5PuaLG1gKgE&usg=AFQjCNGJ8S5oxl1C8ledMcFfYeXQC30QCg&sig2=4LU_1zJZ8uREl6-cV_-IZA&bvm=bv.77161500,d.d2s, acedido a 20/5/2014

Gouveia, P. H., Mendes, D., e Falcato, S. J. (2010). *Turismo Acessível em Portugal: Lei, oportunidades económicas, informação*. Include. Coleção Informar, n.º 7. Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.

Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: sentidos e formas de uso*. Estoril: Príncipia Editora, Lda.

Guerreiro, A. D. (2000). *Para uma nova comunicação dos sentidos*. Lisboa. Livros SRN n.º 16, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.

Henson, D. B. (2000). *Visual Fields*. 2ª edição. Oxford. Butterworth Heinemann.

Hurtado, C. J., e Domínguez, A. R. (2008). *Accesibilidad a los medios audiovisuales para personas con discapacidad - AMADIS'07*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.

Disponível em: <http://www.cesya.es/files/documentos/amadis07.pdf>, acessado a 13/12/2013,

Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade (2012). *Certificado de Acessibilidade*. Acessado a 22/03/2014, disponível em (<http://www.institutodemobilidade.org/projectos/certificado.html#certificado>).

Isidoro, A. M., Simões, M. M., Saldanha, S. D., e Caetano, J. (2013). *Manual de Organização e Gestão de Eventos*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Ladeira, F., e Queirós, S. (2002). *Compreender a baixa visão*. Lisboa. Ministério da Educação, Departamento da Educação Básica.

Lages, S. R., e Martins, R. (2006). *Turismo Inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo*. N.º 3. Estação Científica.

Lessard-Hérbert, M., Goyette, G., e Boutin, G. (2010). *Investigação qualitativa* . 4ª Edição. Lisboa. Instituto PIAGET.

Matias, Á., e Sardinha, R. (2008). *Avanços em Economia e Gestão do Turismo: Novas tendências, sustentabilidade e desenvolvimento regional*. Coleção Sociedade e Organizações. N.º 48. Instituto Piaget.

Mendonça, A., Miguel, C., Neves, G., Micaelo, M., e Reino, V. (2008). *Alunos Cegos e com Baixa Visão - Orientações Curriculares*. Direção Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular; Direção de Serviços da Educação Especial e do Apoio Sócio-Educativo. Acessado em 16 de Novembro, disponível em <http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDEQFjAA&url=http%3A>

Mineiro, Clara; Divisão de Divulgação e Formação; Instituto Português dos Museus; (Coordenação). (2004). *Museus e acessibilidade*. Coleção Temas de Museologia. 1ª Edição, Instituto Português de Museus, Palácio Nacional da Ajuda. Acessado a 16/04/2014, disponível em http://www.turismodeportugal.pt/Português/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao/Documents/Temas%20Museologia_Museus%20e%20Acessibilidade.pdf.

Ministério da Saúde; Direção Geral de Saúde (2007). *Rede de referência de Oftalmologia*. Portugal. Direção Geral de Saúde.

Ministério do Turismo Brasil. (2009). *Turismo Acessível - Introdução a uma viagem da Inclusão* (Vol. I). Brasília: Ministério do Turismo. Associação para a valorização de pessoas com deficiência. Acessado em 29/04/2013, disponível em

http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Cartilha-1Verde.pdf.

Montes, R., e Aragall, F. (2009). *Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade do Negócio*. Revista Turismo & Desenvolvimento. N.º 11, Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro (pp.141-145).

Motta, L. M., & Filho, P. R. (2010). (organizadores) *Audiodescrição: transformando imagens em palavras*. Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Estado de São Paulo. Acedido em 13 Dezembro de 2013, disponível em <http://www.vercompalavras.com.br/download/audiodescricao-transformando-imagens-em-palavras.pdf>.

Neto, R. R. (2014). *Está a oferta turística nacional ao alcance de todos?* Publituris – Edição Publituris 1258 (p. 14-16)

Neves, J. (2011). *Imagens que se ouvem, Guia de Audiodescrição*. Instituto Nacional para a Reabilitação; Instituto Politécnico de Leiria, Unidade de Investigação Inclusão e Acessibilidade em Acção.

Nunes, E. V., Fontana, M. V., e Vanzin, T. (2011). *Audiodescrição no ensino para pessoas cegas*. Congresso Nacional de Ambientes Hipermedia para aprendizagem. Brasil: 5º conahpa. Disponível em: <http://guaiaca.ufpel.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/720/3/Audiodescricao%20no%20ensino%20para%20pessoas%20cegas.pdf>, acedido em 13/12/2013

Olver, J., e Cassidy, L. (2009). *Compêndio de oftalmologia*. Lisboa. Instituto Piaget.

OMS (2004). *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde- CIF*. Lisboa: Direcção-Geral de Saúde.

OMS (2011). *Relatório Mundial sobre Deficiência*. S. Paulo: Organização Mundial de Saúde.

OMS (2013). *Plano de Acção para Prevenção da Cegueira e Deficiência Visual Evitáveis 2014-2019 – Saúde Ocular Universal: um Plano de Acção Mundial para 2014-2019*. 66ª Assembleia Mundial da Saúde.

OMT (1999). *Código Mundial da Ética do Turismo*. Assembleia Geral em Santiago do Chile, 1 de Outubro de 1999, acedido em 20/09/2013 em: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>.

ONU (1948). *Declaração Universal dos Direitos do Homem*. Assembleia Geral da ONU.

Pavan-Langston, D. (1988). *Manual de Oftalmologia: Diagnóstico e tratamento*. Rio de Janeiro: MEDSI - Editora Médica e Científica, Ltda.

Peixoto, N., e Neumann, P. (2009). *Factores de sucesso e propostas de acções para implementar o "Turismo para Todos", Relevância Económica-social*. Revista Turismo & Desenvolvimento. N.º 11, Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro (pp. 147-154).

Pérez, X. P. (2002). *Itinerários Turísticos - Culturais: Análise de uma experiência na cidade de Chaves*. Bragança: Actas do III Congresso de Trás-os-Montes.

Pérez, X. P. (2009). *Turismo cultural: uma visão antropológica*. Espanha: Revista de turismo y Patrimonio Cultural. Asociacion Canaria de Antropologia. Acedido a 25/09/2014, disponível em <http://issuu.com/pasosonline/docs/www.pasosonline.org/245>.

Perfil - Psicologia e Trabalho, Lda. (2010 a). *Turismo Inclusivo - Competências de Atendimento de Pessoas com deficiência, Módulo: Oportunidades e Desafios*. CEDE - Mira Sintra.

Perfil - Psicologia e Trabalho, Lda. (2010 b). *Turismo Inclusivo - Oportunidades e Desafios (Manual do Formando - módulo 1)*. Projecto Turismo Inclusivo CECD Mira Sintra.

Pinto, P. C., e Teixeira, D. (2012). *Avaliação do impacto dos planos de austeridade dos governos europeus nos direitos das pessoas com deficiência. Relatório de Portugal*. Portugal: efc - European Foundation Centre.

Pinto, P. C., e Teixeira, D. (2012). *Relatório Nacional sobre Acessibilidade*. ANED-Academic Network of European Disability experts; University of Leeds. Acedido em 15/11/2013, disponível em <http://oddh.iscsp.utl.pt/index.php/pt/2013-04-24-18-50-23/publicacoes-dos-investigadores-oddh/item/60-relatorio-nacional-de-acessibil>.

Pires, S., e Teixeira, P. (2013). *Próximo Destino: turismo acessível a TODOS*. (Vol. n.º 3). Edição junho. Plural&Singular. Disponível em http://www.pluralesingular.pt/multimedia/revista/Plural&Singular_03.pdf, acedido a 14/04/2014,

Porto e Norte.TEM (2013). *Acessibilidades*. Revista Porto e Norte.TEM, setembro '13. Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal.

Porto Editora (2011). *Dicionário de Língua Portuguesa*. Dicionários Editora. Porto Editora, Lda.

Rabêllo, R. S. (2011). *Teatro Educação "uma experiência com jovens cegos"*. Salvador. Eufba: Editora da Universidade Federal da Bahia.

Reino, V. (2000). *170 anos depois "Considerações sobre o sistema Braille"*. Lisboa. Biblioteca Nacional.

Remoaldo, P. (2008). *Geo-Working Papers-Técnicas de Investigação em Geografia Humana*. Núcleo de Investigação em Geografia e Planeamento. Working Papers – Série Educação 2008/16. Universidade do Minho.

Remoaldo, P. (2007). *Normas para a redação de trabalhos práticos em geografia humana*. Núcleo de Investigação em Geografia e Planeamento. Working Papers – Série Educação 2007/12. Universidade do Minho.

Sarraf, V. P. (2012). *Acessibilidade para pessoas com deficiência em espaços culturais e exposições: inovação no design de espaços, comunicação sensorial e eliminação de barreiras atitudinais*. . (Eduardo Cardoso, Jeniffer Cuty (organizadores)).Acessibilidades em Ambientes Culturais. Porto Alegre. Marca visual.

Schwartz, L. (2012). *Audiodescrição: para uma nova profissão, um novo profissional*. in *Acessibilidades em ambientes culturais*. (p. 136-146) Porto Alegre. Marca Visual. Acedido em novembro de 2013, disponível em: <http://acessibilidadecultural.files.wordpress.com/2012/05/livro-aac-digital.pdf>.

Spalton, D. J., Hitchings, R., e Hunter, P. (1992). *Atlas de Clínica Oftalmológica*. S. Paulo. Editora Manole, Ltda.

Teles, P. (2006). *Desenhar cidades com mobilidade para Todos*. Rede Nacional de Cidade e Vilas com Mobilidade para Todos. Revista Planeamento. (p. 115-131) Dossier Mobilidade. AAPLA (Associação Portuguesa de Planeadores do território). Acedido a 14/04/2014, disponível em <http://www.paulateles.pt/biblioteca/Desenhar%20Cidades%20com%20Mobilidade%20para%20Todos.pdf>.

Teles, P. (2007). *Guia de Acessibilidade e Mobilidade para todos*. Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de Agosto. Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.

Teles, P. (2012). *As acessibilidades na requalificação das vilas e cidades portuguesas*. Revista Turismo & Desenvolvimento. Vol. n.º 17/18, pp.233 – 235

Teles, P. (2013). *Turismo Acessível: da inclusão à competitividade*. Porto e Norte. TEM set' 13. Entidade Regional de Turismo Porto e Norte. Setembro, pp 8 – 15

THR - Asesores en Turismo Hotelería y Recreación, S.A. (2006). *Touring Cultural e Paisagístico: 10 produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal*. Lisboa. Turismo de Portugal.

Turismo de Portugal, I.P. (2012). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Lisboa. Turismo de Portugal, I.P., Ministério da Economia e do Emprego. Governo de Portugal.

Turismo de Portugal, I.P. (2013). *Turismo acessível para todos, Recomendações da OMT*. 20ª Assembleia Geral - Victoria Falls - Zâmbia/Zimbabwe, 24-29 Agosto de 2013.

Turismo de Portugal, I.P. (2014). *Guia de Boas práticas de Acessibilidade - Turismo Ativo*. Turismo de Portugal, I.P., Ministério da Economia e do Emprego. Governo de Portugal. Acedido a 27/02/2014, disponível em: http://www.turismodeportugal.pt/Português/ProTurismo/destinos/destinotur%C3%A1sticos/Documents/Guia%20de%20boas%20praticas%20_%20turismo%20ativo%20vfinal.pdf.

Publicações estatísticas

I.N.E. - Instituto Nacional de Estatística. (2001). *Censos 2001: Recenseamento Geral da População e IV Recenseamento Geral da habitação*. Lisboa, Portugal: I.N.E.

I.N.E. - Instituto Nacional de Estatística. (2002). *XVI Recenseamento Geral da População, Resultados Definitivos*. Lisboa: INE.

I.N.E. - Instituto Nacional de Estatística. (2012). *Censos 2011: XV Recenseamento geral da população e V Recenseamento geral da habitação*. Lisboa, Portugal: I.N.E.

Teses de mestrados

Barreto, André Chaves (2008). *Inclusão digital de invisuais: análise comparativa da acessibilidade e usabilidade num website*. Dissertação de mestrado em Engenharia Humana. Universidade do Minho.

Barreto, Marise Hernandez (2009). *Contribuição para o desenvolvimento de uma etiqueta para pessoas com deficiência visual*. Dissertação de mestrado em Engenharia Têxtil, área de especialização Design e Marketing. Escola de Engenharia. Universidade do Minho.

Cunha, Maria Dores Soares (2009). *Importância da família e da escola na inclusão de alunos cegos dos 2º e 3º ciclo do ensino básico*. Dissertação de mestrado em Ensino Especial. Departamento de Ciência de Educação e Património. Universidade Portucalense Infante D. Henriques.

Ferreira, Ana Carina (2013). Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios. Dissertação de mestrado em Turismo e Comunicação. Lisboa: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

Mesquita, Susana Maria Vasconcelos (2011). Acessibilidade de Museus Europeus para Deficientes Visuais. Dissertação de mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo. Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Universidade de Aveiro.

Nunes, Cláudia Alexandra de Almeida (2011). Turismo Acessível: o caso da Lousã. Dissertação de mestrado em Lazer, Património e Desenvolvimento. Faculdade de Letras. Universidade de Coimbra.

Rodrigues, Sandra Maria F. E. (2004). A experiência da perda de visão, vivência de um processo de reabilitação, e as percepções sobre a qualidade de vida. Dissertação de mestrado em Psicologia da Saúde. Instituto de Educação e Psicologia. Universidade do Minho.

Pelica, Marília José C. M. C. (2012). Perceber para intervir: a atitude dos professores do pré-escolar e primeiro ciclo do agrupamento n.º 3 de Beja, face à inclusão de crianças com multideficiência nas classes regulares. Dissertação de mestrado em Educação Especial. Escola Superior de Educação de Beja.

Pereira, Maria Leonor D. (2009). Design Inclusivo. Um estudo de caso: tocar para ver – Brinquedos para crianças cegas e de baixa visão. Dissertação de mestrado em Design e Marketing. Escola de Engenharia. Universidade do Minho.

Semedo, Gonçalo (2009). *Organização documental da acessibilidade de percursos*. Dissertação de mestrado em Engenharia Informática e de Computadores. Instituto Superior Técnico, Universidade Técnica de Lisboa.

Legislação

Assembleia da República. (1976). *Constituição da República Portuguesa. VII Revisão Constitucional*. Assembleia da República. Acedido a 19/03/2014, disponível em <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx#art71>.

Assembleia da República (2004). *Lei n.º 38/2004 de 18 de Agosto*. Diário da República - 1ª série, n.º 194 de 18 de Agosto de 2004. Acedido a 12/03/2014, disponível em: <http://dre.pt/pdf1s/2004/08/194A00/52325236.pdf>.

Assembleia da República (2006 a). *Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto*. Diário da República, 1ª série, n.º 152, 8 de Agosto de 2006. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Acedido a 19/03/2014, disponível em <http://dre.pt/pdf1s/2006/08/15200/56705689.pdf>.

Assembleia da República (2006 b). *Lei 46/2006 de 28 de Agosto*. Diário da República, 1ª série, n.º 165, 28 de Agosto. Acedido a 19/03/2014 disponível em <http://dre.pt/pdf1s/2006/08/16500/62106213.pdf>.

Assembleia da República (2009). *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009*. Diário da República, 1ª Série - n.º 146, 30 de julho. Acedido a 11/03/2014, disponível em <http://dre.pt/pdf1s/2009/07/14600/0490604929.pdf>.

Assembleia da República (2013). *Lei 33/2013 de 16 de maio*. Diário da República, 1ª série, N.º 94-16 de maio de 2013.

Assembleia Geral das Nações Unidas, ONU (2006). *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Instituto Nacional para a Reabilitação IP.

Comissão Europeia (2010). *Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras*. Bruxelas. Comissão Europeia.

Conselho da Europa (2006). *Plano de acção do Conselho da Europa para se promover os direitos das pessoas com deficiência/incapacidade e a sua total participação na sociedade: melhorando a sua qualidade de vida na Europa de 2006-2015*. Conselho da Europa. Comité de Ministros.

Conselho da União Europeia (2000). *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia*. Jornal Oficial das Comunidades Europeias.

Conselho de Ministros (2006). *I Plano de acção para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade para os anos 2006-2009*. Resolução do Conselho de Ministros, n.º 120/2006. Diário da República, 1ª série, n.º 183, 21 de setembro de 2006 (pp. 6954 a 6964).

Conselho de Ministros (2010). *Estratégia Nacional para a Deficiência 2011-2013 (ENDEF)*. Resolução de Conselho de Ministros n.º 97/2010. Diário da República, 1ª série- n.º 240 - 14 de dezembro de 2010.

Conselho de Ministros (2013). *Plano Estratégico Nacional de Turismo. Revisão do Plano de Desenvolvimento do Turismo no horizonte 2015*. Resolução de Conselho de Ministros n.º 24/2013. Diário da República, 1ª série, N.º 75, 16 de abril.

Grupo Interdepartamental de Acompanhamento, RCM n.º 88/2008. (2010). *Relatório de Avaliação Anual do Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiência e ou Incapacidades*. Resolução de Conselho de Ministros n.º 120/2006. Diário da República, 1ª série, n.º 183, 21 de setembro de 2006. Acedido a 11/03/2014, disponível em : <http://www.inr.pt/content/1/26/paipdi>.

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social. (2012). *Decreto-Lei n.º 31/2012 de 9 de Fevereiro*. Diário da República, 1ª série, n.º 29, 9 de fevereiro de 2012. Acedido a 21/03/2014, disponível em <https://dre.pt/pdf1sdip/2012/02/02900/0065600658.pdf>.

Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia (2010). *Directiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 10 de Março de 2010*. Jornal Oficial da União Europeia L 95/1-24, Portugal. Acedido a 16 de Novembro de 2013, disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:095:0001:0024:PT:PDF>.

Presidência do Conselho de Ministros (2000). *Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2000*. Diário da República, I série-B, n.º 112, 15 de Maio de 2000. Acedido a 21/03/2014, disponível em [http://www.dgterritorio.pt/static/repository/2013-06/2013-06-05152038_b511271f-54fe-4d21-9657-24580e9b7023\\$\\$AFDA8D9B-EF30-442B-9022-55AF414B4F03\\$\\$E9541370-8E60-444A-85A6-D7950C2E8BF7\\$\\$file\\$\\$pt\\$\\$1.pdf](http://www.dgterritorio.pt/static/repository/2013-06/2013-06-05152038_b511271f-54fe-4d21-9657-24580e9b7023$$AFDA8D9B-EF30-442B-9022-55AF414B4F03$$E9541370-8E60-444A-85A6-D7950C2E8BF7$$file$$pt$$1.pdf).

Webgrafia

ACAPO. *Pessoas com deficiência visual em Portugal*. ACAPO. Acedido em 17 de Dezembro de 2013, disponível em http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.acapo.pt%2Fanexos%2FPR_ACAPO_lanca_estudo_sobre_pessoas_com_d_eficiencia_visual.doc&ei=i5awUubdHoWMtQao.

Câmara Municipal da Lousã. *Lousã, destino de turismo acessível*. Câmara Municipal da Lousã. Acedido a 26/04/2014, disponível em http://www.cm-lousa.pt/_uploads/1.pdf.

EQUASS - European Quality in Social Services. *EQUASS -European quality assurance for social services - Apresentação e estratégia para implementação em Portugal*. http://www.poph.qren.pt/upload/docs/eixos/6_4_EQUASS.pdf. Acedido a 4/10/2014.

Sites consultados:

AADVDB - <http://aadvdb.pt>

ACAPO - <http://www.acapo.pt/>

Accessible Portugal - <http://www.accessibleportugal.com>

Access Tourism - <http://www.accesstourismnz.org.nz>

Agenda Portugal Digital em Portugal - <http://www.portugaldigital.pt/>

APC – Instrumentos Musicais - <http://apc-instruments.com/>

APTUR - <http://www.aptur.net/quemsomos.php>

Associação Terras Dentro <http://www.terrasdentro.pt>

Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva - <http://www.blcs.pt/>

Câmara Municipal de Braga - <http://www.cm-braga.pt/>

Câmara Municipal da Lousã - http://www.cm-lousa.pt/turismo_acessivel

Comissão Europeia - http://ec.europa.eu/justice/about/index_pt.htm
Desafio Sul – Alentejo Ativo - <http://www.desafiosul.pt>
Direção-Geral de Saúde - <http://www.dgs.pt>
Duck Dive <http://www.duckdive.pt>
Fundação ONCE - <http://www.fundaciononce.es/>
Get High <http://www.quedalivre.pt>
Go Outdoor, Lda - <http://www.aventura.go-outdoor.pt/index.php>
Greenwalk - <http://www.greenwalk.org.pt/pt/index.html>
Here We Go - <http://herewegoapp.com>
INE, I.P. – Instituto Nacional de Estatística - <http://www.ine.pt/>
INR, Instituto Nacional de Reabilitação - <http://www.inr.pt>
Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade - <http://www.institutodemobilidade.org>
Lutra-spirit - <http://www.ultra-spirit.com>
Keroul - <http://www.keroul.qc.ca>
Web Accessibility Initiative - <http://www.w3.org/>
Ministério da Educação e Ciência - <http://www.dgidc.min-edu.pt/>
Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa - <http://mdds.culturante.pt>
Museu Pio XII - <http://www.museupioxii.com>
NTDM, No Tecto do Mundo - www.ntdm.pt
OMS – Organização Mundial de Saúde - <http://www.who.int/eportuguese/pt/>
QuébecOriginal - <http://www.bonjourquebec.com>
Pena Aventura - <http://www.penaaventura.com.pt>
Perfil - <http://www.perfil.com.pt/turismoinclusivo/index.htm>
Portugal Acessível - www.portugalaccessivel.com
PSA, Portugal Surf Academia, Lda - <http://surfacademia.com>
Rede Europeia de Turismo Acessível, ENAT - <http://www.accessibletourism.org/>
Rotas sem Barreiras - <http://rotasembarreiras.com/pt/>
Rota do Românico - <http://www.rotadoromanico.com/vPT/Paginas/Homepage.aspx>
RTP, Rádio Televisão Portuguesa - <http://www.rtp.pt/>
Sobre Deficiência Visual - <http://www.deficienciavisual.pt/index.html>
SURFaffict – Associação portuguesa de Surf Adaptado - <http://www.surfadaptado.pt>

The Society for Accessible Travel & Hospitality (SATH) - <http://www.sath.org>

Traveleyes - <http://www.traveleyes-international.com>

Travelfast - <http://www.travelfast.es/inicio.html>

Turismo Adaptado <http://turismoadaptado.wordpress.com>

Turismo ativo - <http://www.turismoactivo.pt/>

Turismo de Portugal I.P. - <http://www.turismodeportugal.pt>

Tourism & Handicaps - <http://www.tourisme-handicaps.org>

Vale Verdejante, Passeios Turísticos, Lda - <http://valeverdejante.pt>

Village for All - V4A - <http://www.villageforall.net/en/>

Visit Portugal - <http://www.visitportugal.com/pt-pt>

Waterlily - <http://www.waterlily.pt>

ANEXOS

	p.	
Anexo 1	Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência	185
Anexo 2	Artigo 2.º do decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto	191
Anexo 3	Questionário sobre as condições de acessibilidade na oferta turística da cidade de Braga, face às necessidades de pessoas com deficiência visual	193
Anexo 4	Grau de satisfação dos utentes da AADVDB, após a realização do Itinerário	197
Anexo 5	T-Shirts Utilizadas na ação de sensibilização	201
Anexo 6	Cartaz de divulgação da ação de sensibilização	203
Anexo 7	Panfletos de sensibilização para distribuir pela população local	205
Anexo 8	Programa com o itinerário da visita	207
Anexo 9	Guião da entrevista a aplicar às entidades intervenientes no itinerário	209
Anexo 10	Roteiro Barroco de Braga	211
Anexo 11	Roteiro Medieval de Braga	213
Anexo 12	Roteiro Romano de Braga	215
Anexo 13	Resultados do questionários aplicados às entidades inquiridas sobre as condições de acessibilidade, face às necessidades de pessoas com deficiência visual	217
Anexo 14	Resultados do questionário de satisfação aplicados aos visitantes da AADVDB	219
Anexo 15	Notícias publicadas nos meios de comunicação social	221

Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência

Anexo 1 – Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência	
Gestão do destino turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Instalações; • Infraestruturas; • Transportes acessíveis; • Alojamento;
Informação e Promoção turística	<ul style="list-style-type: none"> • Indicações claras de serviços e instalações acessíveis; • Uso de símbolos internacionais; • Informação turística geral com informações para turistas com deficiência; • Lista com serviços de apoio para turistas com deficiência (serviços de próteses e equipamentos, clínicas veterinárias para cães guia, fornecedores e distribuidores de cuidados médicos especializados); • Disponibilização de informação sobre o nível de acessibilidade das instalações e serviços, nos sistemas de reserva. • Os sistemas de reserva, <i>websites</i> devem seguir as diretrizes de acessibilidade para o conteúdo da <i>Web</i> (WCAG); • Todas as reclamações relativas a falhas na prestação de serviços e nas instalações cuja acessibilidade foi apresentada ou anunciada devem ser registadas e resolvidas pelas entidades responsáveis pela receção.
Áreas de estacionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Vagas de estacionamento como identificação para veículos de pessoas com mobilidade reduzida; • Vagas de estacionamento próximas da entrada e saída de edifícios/atrações turísticas; • Existência de pontos de carga e descarga especiais para viajantes próximos de pontos de acesso a edifícios e atrações turísticas.
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de língua gestual, braille, aumentativos e outros meios de comunicação alternativos; • Disponibilizar meios e formatos de comunicação variados; • Telefones e outros meios de comunicação públicos (internet, fax) devem ser concebidos e disponibilizados para uso público, para que possam ser usados por todos, independentemente da sua altura, seus problemas de mobilidade ou problemas sensoriais;

Fonte: Turismo de Portugal, I.P. (2013)

Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência

Anexo 1 - Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência	
Simbologia	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar claramente o local de informações, check-in e a bilheteira; • Existência de um área de acesso reservado, o mais próximo possível da entrada, para uso por pessoas com mobilidade reduzida; • Os anúncios devem ser visuais e sonoros. • Assinalar os serviços e instalações acessíveis com símbolos facilmente compreensíveis, de tamanho e cor apropriados a contrastar com o fundo; • Informações dirigidas ao público em geral devem ser também disponibilizadas em tempo útil e sem custo adicional, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência; • Os alarmes de incêndio devem emitir sinais acústicos e visuais; • A marcação das saídas de emergência deve ser clara e bem iluminada; • Recomenda-se que as instalações tenham mapas que mostrem claramente os pontos de encontro;
Arquitetura dos edifícios (movimento horizontal e vertical)	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar medidas eficazes para garantir que as pessoas com deficiência são capazes de mover-se no local com a maior autonomia possível; • Desimpedir os corredores e passagens principais de barreiras físicas e visuais; • Os corredores e passagens principais devem ter uma largura que permita a passagem de cadeiras de rodas, duas lado a lado; • Os edifícios em altura devem possuir um número adequado de elevadores, os quais devem ser grandes o suficiente para que uma pessoa ao usar uma cadeira de rodas possa entrar e mover-se facilmente; • Os elevadores devem ser concebidos e equipados para o uso fácil por pessoas em cadeiras de rodas e cegos (ter em conta a localização dos botões de controle, sinalização em Braille, informação escrita e formato áudio); • Os elevadores devem estar equipados com sistemas de emergência acessíveis para os deficientes auditivos; • Disponibilizar rampas de acesso, elevadores ou plataformas elevatórias sempre que se verifique uma alteração de nível de piso (escadas e rampas)

Fonte: Turismo de Portugal, I.P. (2013)

Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência

Anexo 1 - Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência	
Instalações sanitárias públicas	<ul style="list-style-type: none"> • As instalações sanitárias adaptadas devem localizar-se no mesmo local das instalações sanitárias do público em geral; • Nas instalações sanitárias, os aspetos dimensionais e as ajudas técnicas necessárias para a transferência entre a cadeira e as sanitas devem ser tidas em conta; • Devem ser tidos em consideração os cuidados do espaço na abordagem tanto para a sanita e o lavatório, bem como na utilização das torneiras e dos autoclismos; • Deve ser disponibilizado um sistema para permitir que as pessoas dentro das instalações sanitárias possam encontrar e utilizar os sinais de iluminação de emergência e os interruptores.
Preços	<ul style="list-style-type: none"> • Os custos de implementação de medidas de acessibilidade física devem ser incluídos no orçamento para a manutenção ou obras de melhoria geral; • Os custos adicionais necessários para disponibilizar os serviços e instalações acessíveis não devem implicar um aumento nas taxas para clientes com deficiências;
Méios de transportes, estações e vias principais	<ul style="list-style-type: none"> • Os veículos de passageiros, incluindo veículos particulares para aluguer, autocarros, táxis, elétricos, comboios, barcos e navios de cruzeiro devem ser projetados para permitir o transporte seguro, confortável e equitativo das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; • A informação fornecida aos passageiros, antes ou durante a viagem deve ter em conta as necessidades das pessoas com deficiências sensoriais e deve estar disponível em formatos visuais e sonoros; • A informação dada aos passageiros e os procedimentos de evacuação de emergência devem ser prestados em formatos alternativos, incluindo a língua gestual e por escrito; • Os passageiros com deficiência devem ter acesso fácil a todos os serviços de transporte de e para todos os terminais, estações e outras instalações relacionadas; • Os terminais devem localizar-se no mesmo nível ou equipados com rampas onde exista uma mudança de nível; sempre que necessário devem incluir rampas de acesso, elevadores ou plataformas elevatórias; • Todas as informações devem ter em conta as necessidades das pessoas com deficiências sensoriais. A informação deve ser apresentada em formato sonoro e visual, estar disponibilizada em canais alternativos de comunicação (sites ou aplicativos para dispositivos móveis); • As passagens de peões devem possuir semáforos sonoros e visuais; • O acesso ao transporte deve ser o mais simples possível e a assistência deve estar disponível quando necessário; • As pessoas em cadeiras de rodas que têm de usar cadeiras de embarque especiais devem fazer a troca o mais próximo possível do seu lugar; • As cadeiras de rodas devem ser manipuladas, armazenadas e transportadas de forma a serem devolvidas intactas imediatamente após a chegada ao destino ou ponto de passagem. • Devem ser disponibilizadas áreas de descanso com intervalos regulares nas principais vias e autoestradas com portagens; • As áreas de descanso devem estar equipadas com serviços, incluindo instalações sanitárias e telefones de emergência, acessíveis para todos.

Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência

Anexo 1 - Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência	
Alojamento	<ul style="list-style-type: none"> • Os estabelecimentos de alojamento devem ter um número razoável de quartos totalmente acessíveis sem necessidades de assistência; • Se possível, os quartos adaptados devem localizar-se de modo a facilitar as medidas de evacuação e as rotas de saída de emergência; • Os quartos devem ser concebidos de modos a que os utilizadores possam movimentar-se de forma a adaptarem-se às instalações e localizar serviços e comunicarem de maneira confortável e independente. • A conceção dos quartos deve ter em conta as necessidades espaciais e as ajudas necessárias para realizar qualquer manobra com segurança e conforto; • Os projetos de todos os dispositivos e serviços devem ter em conta os princípios do Design Universal; • Os quartos e as infraestruturas dos estabelecimentos de alojamento devem estar equipados com sistemas de alarme adequados para pessoas surdas e sistemas de comunicação entre a receção e o quarto adaptado a essas pessoas; • Estes estabelecimentos devem acolher os cães-guia e fornecer os itens essenciais para facilitar a sua estadia; • As recomendações acima aplicam-se igualmente aos parques de campismo, especialmente no que diz respeito às instalações sanitárias, bem como aos sistemas de alarme.
Restauração	<ul style="list-style-type: none"> • Deve ser previsto um número suficiente de restaurantes, snack-bares, cafés e bares no território com instalações acessíveis, que inclua: <ul style="list-style-type: none"> - Facilidade de acesso externo; - Mobiliário projetado para ser usado por utilizadores de cadeiras de rodas; - Balcões com diferentes alturas; - Menus de leitura fácil, em Braille ou em formatos alternativos (<i>web</i> ou aplicativos para computadores portáteis) - Instalações sanitárias acessíveis; - etc. • Os menus devem incluir opções adicionais para as pessoas com diferentes tipos de intolerâncias alimentares.
Salas de conferência	<ul style="list-style-type: none"> • As salas de conferência devem também estar equipadas com assentos especiais ou áreas reservadas para utilizadores de cadeiras de rodas e auscultadores especiais e/ou instalações áudio especiais para pessoas com deficiência auditiva; • Devem ser feitos esforços para garantir que a informação audiovisual é complementada com audiodescrição e legendagem e/ou língua gestual.

Fonte: Turismo de Portugal, I.P. (2013)

Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência

Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência	
Atividades culturais	<ul style="list-style-type: none"> • Ter acesso a materiais e atividades culturais em formatos acessíveis; • Proporcionar a participação, o desenvolvimento e utilização do potencial criativo, artístico e intelectual das pessoas com deficiência, para o seu enriquecimento pessoal e da sociedade; • Os proprietários ou gestores de museus e outros edifícios de interesse histórico, cultural e religioso, abertos ao público devem resolver os problemas de acesso horizontal e vertical, oferecendo rampas ou elevadores. • Todas as informações devem ser fornecidas em formato escrito e áudio, de forma a ter em conta as necessidades dos visitantes que são surdos ou cegos; • O pessoal de serviço ao cliente deve possuir as competências necessárias para acolher e servir os visitantes com deficiência; • Poderá ser disponibilizado em serviço de empréstimo de cadeiras de rodas ou outros dispositivos para visitantes com mobilidade reduzida; • Além das características aplicáveis a edifícios por turistas, os teatros e cinemas devem possuir instalações equipadas com assentos especiais ou áreas reservadas para utilizadores de cadeiras de rodas e auscultadores especiais e/ou instalações de circuito de indução de áudio para pessoas com deficiências auditivas; • Devem ser feitos esforços para garantir que a informação audiovisual seja complementada com audiodescrição e legendagem e/ou língua gestual.
Outras atividades turísticas	<ul style="list-style-type: none"> • As entidades responsáveis pelas atividades recreativas e de lazer devem assegurar as medidas adequadas para que as pessoas com deficiência participem, em igualdade de condições com os outros; • Deve ser assegurado que as pessoas com deficiência tenham acesso a instalações de lazer, desportivas e de turismo, em particular, para as seguintes atividades: <ul style="list-style-type: none"> - Excursões nas áreas vizinhas: (autocarros equipados para acomodar turistas com deficiências físicas ; Fornecer informações auditivas e visuais para cegos e surdos.) - Atividades desportivas: (facilitar o acesso às instalações desportivas; promover e encorajar à participação de atividades desportivas por pessoas com deficiência; possuir equipamentos para acomodar os visitantes com deficiências físicas; fornecer informações auditivas e visuais e utilizar outros serviços de comunicação para cegos e surdos.) - Atividades na natureza: (existência de rotas acessíveis que atravessam o local, conectando áreas de interesse, instalações sanitárias e outros serviços e instalações.) - Praias: disponibilizar caminhos acessíveis que permitam o acesso a pontos de informação, aos diversos espaços, instalações ou serviços; existência de passadeiras e rampas; possuir áreas protegidas do sol, serviços adaptados e cadeiras anfíbias e muletas para se banhar no mar, com a ajuda de profissionais.)

Fonte: Turismo de Portugal, I.P. (2013)

Anexo 1 - Requisitos gerais necessários para o turista com necessidades especiais/deficiência	
Formação de pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • Os colaboradores devem possuir formação e estar conscientes sobre as necessidades especiais das pessoas com deficiências; • Os colaboradores devem atender o cliente com um serviço de qualidade e contribuir para a redução das potenciais falhas no acesso ou nas dificuldades imprevistas nas barreiras encontradas pelas pessoas com necessidades especiais; • Os colaboradores dos estabelecimentos turísticos e s serviços relacionados devem estar preparados para conhecer, entender e atender as necessidades dos clientes com deficiência; • Os colaboradores devem receber formação adequada sobre os direitos das pessoas com deficiência; • Os colaboradores devem ser treinados para tratar as pessoas com deficiência com cortesia e eficiência e fornecer informações completas sobre os serviços e instalações disponíveis e facilitar o acesso aos serviços não acessíveis; • A equipa deve fornecer informação acessível para as pessoas com deficiência a respeito de ajudas à mobilidade, dispositivos técnicos e tecnologias adaptadas; • A assistência ao cliente e ao cão-guia que o acompanha deve ser oferecida, disponibilizando também a informação específica e adequada sobre os serviços disponíveis no hotel e serviços externos, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua gestual, a fim de facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público; • Os agentes de segurança ou seus homólogos que se encontram nos estabelecimentos e veículos que, respetivamente, acomodam e transportam pessoas com deficiência devem ter em todos os momentos e, como regra geral, uma lista das salas ou números de compartimentos ocupados por essas pessoas como precaução em caso de emergência; • A equipa deve ser treinada para evacuar as pessoas com deficiência, em caso de emergência.

Fonte: Turismo de Portugal, I.P. (2013)

Artigo 2º do Decreto - Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto
Âmbito de aplicação
1 - As normas técnicas sobre acessibilidades aplicam-se às instalações e respectivos espaços circundantes da administração pública central, regional e local, bem como dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados ou de fundos públicos.
2 - As normas técnicas aplicam-se também aos seguintes edifícios, estabelecimentos e equipamentos de utilização pública e via pública:
a) Passeios e outros percursos pedonais pavimentados;
b) Espaços de estacionamento marginal à via pública ou em parques de estacionamento público;
c) Equipamentos sociais de apoio a pessoas idosas e ou com deficiência, designadamente lares, residências, centros de dia, centros de convívio, centros de emprego protegido, centros de atividades ocupacionais e outros equipamentos equivalentes;
d) Centros de saúde, centros de enfermagem, centros de diagnóstico, hospitais, maternidades, clínicas, postos médicos em geral, centros de reabilitação, consultórios médicos, farmácias e estâncias termais;
e) Estabelecimentos de educação pré-escolar e de ensino básico, secundário e superior, centros de formação, residenciais e cantinas;
f) Estações ferroviárias e de metropolitano, centrais de camionagem, gares marítimas e fluviais, aerogares de aeroportos e aeródromos, paragens dos transportes coletivos na via pública, postos de abastecimento de combustível e áreas de serviço;
g) Passagens de peões desniveladas, aéreas ou subterrâneas, para travessia de vias férreas, vias rápidas e auto-estradas;
h) Estações de correios, estabelecimentos de telecomunicações, bancos e respectivas caixas multibanco, companhias de seguros e estabelecimentos similares;
i) Parques de estacionamento de veículos automóveis;
j) Instalações sanitárias de acesso público;
l) Igrejas e outros edifícios destinados ao exercício de cultos religiosos;
m) Museus, teatros, cinemas, salas de congressos e conferências e bibliotecas públicas, bem como outros edifícios ou instalações destinados a atividades recreativas e sócio-culturais;
n) Estabelecimentos prisionais e de reinserção social;
o) Instalações desportivas, designadamente estádios, campos de jogos e pistas de atletismo, pavilhões e salas de desporto, piscinas e centros de condição física, incluindo ginásios e clubes de saúde;
p) Espaços de recreio e lazer, nomeadamente parques infantis, parques de diversões, jardins, praias e discotecas;
q) Estabelecimentos comerciais cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150 m ² , bem como hipermercados, grandes superfícies, supermercados e centros comerciais;
r) Estabelecimentos hoteleiros, meios complementares de alojamento turístico, à exceção das moradias turísticas e apartamentos turísticos dispersos, nos termos da alínea c) do n.º 2 do artigo 38.º do Decreto Regulamentar n.º 34/97, de 17 de Setembro, conjuntos turísticos e ainda cafés e bares cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150 m ² ;
s) Edifícios e centros de escritórios.
3 - As normas técnicas sobre acessibilidades aplicam-se ainda aos edifícios habitacionais.
4 - As presentes normas aplicam-se sem prejuízo das contidas em regulamentação técnica específica mais exigente.

Fonte: Decreto-Lei 163/2006 de 8 de Agosto. Diário da República, 1.ª série – n.º 152- 8 de Agosto de 2006.

Questionário sobre as condições de acessibilidade na oferta turística da cidade de Braga, face às necessidades de pessoas com deficiência visual



Universidade do Minho

Universidade do Minho

Mestrado de Património e Turismo Cultural

No âmbito do Mestrado de Património e Turismo Cultural, da Universidade do Minho, pretende-se desenvolver um estudo que incide sobre a avaliação das condições de acessibilidade na perspectiva da deficiência visual, a fim de desenvolver um projeto que implica a criação de um itinerários turísticos acessíveis destinados à população com deficiência visual.

A participação das entidades públicas, privadas e não-governamentais e da população em geral é fundamental para a promoção de uma sociedade cada vez mais inclusiva.

Agradecemos, desde já, a sua prestigiosa colaboração.



Sandra Contente Anacleto

Contacto: scontente@hotmail.com

Anexo 3 (Continuação)

Questionário sobre as condições de acessibilidade na oferta turística da cidade de Braga, face às necessidades de pessoas com deficiência visual

Recolha de Informação sobre as condições de acessibilidade
na oferta turística da cidade de BRAGA, na perspetiva da população com deficiência visual, a fim de desenvolver itinerários turísticos acessíveis.

	Identificação do Local de interesse
Nome do Local	
Morada/Rua	
Freguesia	
Cidade	
Categoria	

Acessibilidade Geral	SIM	NÃO
1. Tem conhecimento do DL 163/2006 que promove e obriga a acessibilidade para todos?		
2. Este espaço possui o símbolo internacional de acessibilidade afixado em local visível?		
3. Este espaço é frequentado por pessoas com deficiência?		
4. As pessoas com deficiência visual frequentam este espaço?		
5. O responsável pelo atendimento ao público possui formação na área de atendimento para pessoas com necessidades especiais?		
6. Existem preocupações neste espaço sobre as condições de acessibilidade para a população com deficiência visual?		
7. Se tivesse a oportunidade de contribuir para a criação de um circuito turístico acessível para a população invisual aceitaria?		

Anexo 3 (Conclusão)

Questionário sobre as condições de acessibilidade na oferta turística da cidade de Braga, face às necessidades de pessoas com deficiência visual

Condições de Acessibilidade	SIM	NÃO	Obs.
8. Este espaço possui website de acordo com as condições da acessibilidade electrónica (Norma W3C) ?			
9. Existe informação em Braille neste espaço?			
10. Os objetos presentes neste espaço podem ser tocados pelo visitante/cliente?			
11. Este espaço está representado em relevo (maquete)?			
12. Possui percurso táctil (piso táctil/linha guia) na área deste espaço?			
13. Existe sinalética táctil para a identificação de obstáculos?			
14. É possível utilizar recursos audiodescritivos neste espaço?			
15. Para além da visita ao local, existe alguma atividade de exploração durante o percurso?			
16. Oferece visitas guiadas ao visitante/ou Exposição oral sobre o produto/serviço?			
17. A tarifa para pessoas com deficiência visual ou outra, usufruem de algum desconto?			

Sugestão desta entidade para o circuito turístico para a população com deficiência visual em Braga.

--

Fonte: Elaboração própria

Grau de satisfação dos utentes da AADVDB, após a realização do Itinerário

Universidade do Minho

Mestrado de Património e Turismo Cultural



Universidade do Minho

**Questionário de Satisfação
aos participantes da AADVDB na visita à cidade de Braga
realizada nos dias 1, 2 e 4 de julho de 2014**

**Agradecemos, desde já, a sua valiosa colaboração, assim como a dos monitores da
AADVDB na aplicação dos questionários.**

Sandra Contente Anacleto
scontente@hotmail.com

Grau de satisfação dos utentes da AADVDB, após a realização do Itinerário

Questionário de satisfação

Assinale com uma cruz as respostas consideradas mais adequadas às questões que lhe são formuladas.

1 – Sexo:

- Feminino Masculino

2 – Idade:

- < 19 20 – 34 35 – 64 65 e mais anos

3 – Estado civil:

- Solteiro/a Casado/a Divorciado/a Viúvo/a

4 – Área de residência:

Concelho de: _____ Freguesia: _____

5. Nível de instrução:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1º Ciclo (até 4º ano) | <input type="checkbox"/> Curso Médio |
| <input type="checkbox"/> 2º Ciclo (até 6º ano) | <input type="checkbox"/> Curso superior |
| <input type="checkbox"/> 3º Ciclo (até 9º ano) | <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |
| <input type="checkbox"/> Secundário (até 12º ano) | |

6. Indique o seu nível de deficiência visual:

- Baixa visão
 Cegueira com percepção de luz
 Cegueira sem percepção de luz

7. Sofre de mais alguma patologia/doença?

- Não Sim. Qual(ais)? _____

8 – É utente da AADVDA há quanto tempo?

- < 3 anos 3 - 5 anos 6 – 10 anos > 10 anos

9. Tem conhecimentos de Braille?

- Não Sim.

10. Refira em que dia realizou a visita à cidade de Braga?

- 1 de julho 2 de julho 4 de julho

11. Costuma visitar a cidade de Braga, com fins de lazer/cultura?

- Raramente Às vezes Frequentemente

12. Indique a forma mais eficiente de aceder a informações de ordem turística em relação a Braga ou outro destino.

- | | | |
|--------------------|--------------------------|--------------|
| Amigos, familiares | <input type="checkbox"/> | |
| AADVDB | <input type="checkbox"/> | |
| Internet | <input type="checkbox"/> | |
| Rádio, televisão | <input type="checkbox"/> | |
| Outras. | <input type="checkbox"/> | Quais? _____ |

Grau de satisfação dos utentes da AADVDB, após a realização do Itinerário

13. Quando visita a cidade de Braga necessita sempre de ter um acompanhante?

- Sim Não Apenas se não conheço o local

14. Em relação aos locais que visitou no dia do itinerário, coloque por ordem de preferência o primeiro, o segundo e o terceiro que mais lhe agradou.

Ordem de preferência

- Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva..... _____
- Museu Pio XII..... _____
- Museu Dom Diogo de Sousa..... _____
- Posto de Turismo _____
- Sé Catedral _____
- Capela de S. Bentinho..... _____
- Igreja dos Congregados _____
- Artesão Eurico Silva _____
- Som da Sé _____
- Casa das Bananas _____
- A Negrita _____
- Esplanadas _____

15. Ao longo da visita refira os aspetos que mais valorizou. Coloque por ordem de preferência do primeiro, para o segundo e terceiro.

Ordem de preferência

- Convívio entre os participantes..... _____
- Conhecimentos sobre o património cultural..... _____
- Consciência acerca das acessibilidades dos locais visitados..... _____
- Aquisição de informação sobre os locais a visitar na cidade..... _____
- Outro. Qual? _____

16. Em relação ao atendimento recebido nos locais visitados classifique o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspetos:

	Pouco satisfatório	Satisfatório	Bastante Satisfatório
Recebeu atenção e respeito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linguagem clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informação táctil disponível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade geral do atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Quanto ao itinerário realizado, classifique o seu grau de satisfação quanto:

	Pouco satisfatório	Satisfatório	Bastante Satisfatório
À organização do percurso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumprimento do percurso estipulado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilização de informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condições físicas dos locais visitados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condições de acessibilidade na cidade de Braga (ruas, sinais sonoros, guias nos passeios, trânsito)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obrigada pela sua participação.

Fonte: Elaboração própria

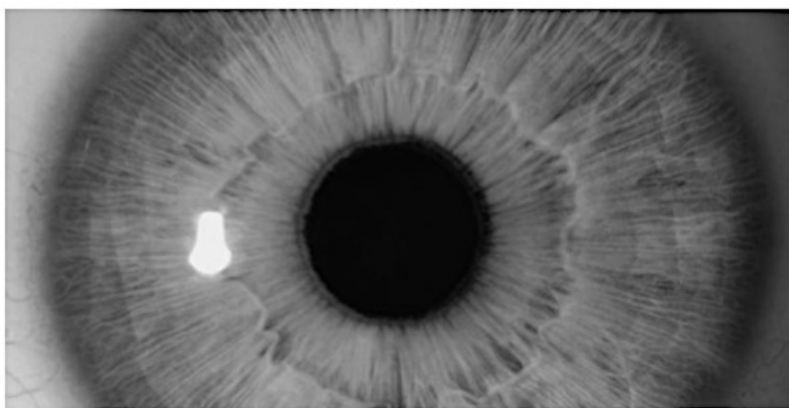
Anexo 5

T-Shirts utilizadas na ação de sensibilização



Fonte Fotografia tirada no dia 2 de julho de 2014

Para lá da indiferença existe o teu
olhar ...



PARTILHA-O



Sensibilização da comunidade
2 de Julho. Avenida Central. BRAGA

Panfletos de sensibilização para distribuir pela população local

Ainda que vivamos numa sociedade informada, que aborda frequentemente a questão dos direitos e da igualdade, nem sempre estamos conscientes dos problemas e entraves impostos pela mesma, à pessoa com deficiência.

Sandra Contente

No âmbito do desenvolvimento da tese de mestrado sobre turismo acessível, juntamente com a Associação de Ocupação Constante - ADOC, a Associação de Apoio aos Deficientes Visuais do Distrito de Braga - AADVB, desenvolvemos este projeto no sentido de promover a existência de destinos turísticos acessíveis.

Para dinamizar a ação de sensibilização na comunidade temos o contributo dos alunos do agrupamento de escolas da Póvoa de Lanhoso.

Participe !

"Uma experiência com portadores de deficiência visual"

Inserido no Projecto
Flash Mo.RE 427/2014



**TURISMO
ACESSÍVEL**

Universidade de Braga


Fonte: Elaboração própria

Panfletos de sensibilização para distribuir pela população local

AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO

PRINCIPAIS DIFICULDADES DE PORTADORES COM DEFICIÊNCIA VISUAL:

- Mobilidade: - Autonomia; - Orientação;
- Acesso à informação: - Acesso à comunicação; - Integração social.



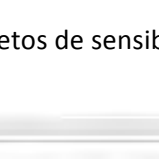



BRAGA

☺ Turismo é uma excelente atividade de lazer que permite às pessoas desfrutar do que existe num determinado destino. Entende-se por turismo acessível, também designado por "turismo para todos" "turismo inclusivo" ou "turismo adaptado" aquele que procura eliminar as necessidades especiais de pessoas portadoras de alguma deficiência, sendo simultaneamente abrangente a todo o tipo de público. ☺ Turismo acessível pressupõe total acessibilidade de forma a garantir o acesso ao usufruto de produtos, serviços e ambientes turísticos de forma independentes, com equidade e dignidade.

E a cidade de Braga? Pode potencializar os recursos turísticos e patrimoniais existentes, em prol de um turismo acessível?

Como ajudar* ?

 Informar sobre preços e ementas.	 Auxiliar nas passagens.	 Informar sobre obstáculos.
 Manter o contacto físico.	 Oferecer ajuda. Agir com naturalidade.	 Oferecer o seu abraço para que a pessoa se sinta segura.

OBRTIGADO !

* Imagens recolhidas da web

Fonte: Elaboração própria

Programa do Itinerário da visita (desdobrável)



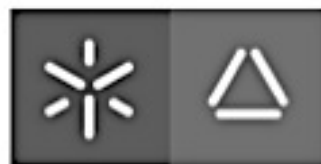
Fonte: Elaboração própria

Programa do Itinerário da visita (desdobrável)

Dia 1 de Julho (terça feira)	Dia 2 de Julho (quarta feira)	Dia 4 de Julho (sexta feira)
<p>10.30h – Avenida Central Posto de turismo Igreja dos Congregados Artesão Eurico Silva Café Viana Negrita (Cafés do Mundo com moagem na hora - 12.00 h)</p> <p>12.30 h – Almoço no Bom Jesus (piquenique)</p> <p>14.00 h – Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva (Hora do conto com Sandra Estevão)</p> <p>16.00 h - Som da Sé (instrumentos musicais, demonstração de cavaquinho)</p> <p>16.30 h - Sé Catedral</p> <p>17.30 h – Final junto da Sé Catedral</p>	<p>10.30h – Visita ao Museu Pio XII</p> <p>12.30 h – Almoço no Bom Jesus (piquenique)</p> <p>14.30 h – Som da Sé (instrumentos musicais, demonstração de cavaquinho)</p> <p>15.00h - Sé Catedral</p> <p>15.30 h – Avenida Central Ação de sensibilização (Agrupamento de escolas da Póvoa de Lanhoso) Casa das Bananas (estabelecimento típico de bebidas espirituosas) Posto de Turismo Igreja dos Congregados Artesão Eurico Silva</p> <p>Negrita (cafés do mundo com moagem na hora 16.30 h)</p> <p>17.30 h – Final no Largo Senhora a Branca</p>	<p>10.30h – Museu Dom Diogo de Sousa</p> <p>12.30 h – Almoço no Bom Jesus (piquenique)</p> <p>14.30 h – Som da Sé (instrumentos musicais, demonstração de cavaquinho)</p> <p>15.00h - Sé Catedral</p> <p>15.30 h – Avenida Central Casa das Bananas (estabelecimento típico de bebidas espirituosas) Posto de Turismo Igreja dos Congregados Artesão Eurico Silva</p> <p>Negrita (cafés do mundo com moagem na hora - 16.30h)</p> <p>17.30 – Final no Largo Senhora a Branca</p>

Itinerário realizado no âmbito da tese de mestrado em Património e Turismo Cultural da Universidade do Minho, com o apoio da Associação de Apoio a Deficientes Visuais do distrito de Braga - AADVDB, a Associação de Ocupação Constante - ADOC e o Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso.

Agradecimento a todos os colaboradores do itinerário.



Universidade do Minho

Mestrado de Património e Turismo Cultural

Universidade do Minho

**Guião de entrevista
aos colaboradores do Itinerário realizado na cidade de Braga
para pessoas com deficiência visual**

Tendo presente a investigação sobre “Turismo acessível – condições de acessibilidade da cidade de Braga para portadores de deficiência visual” a presente entrevista tem por objetivo questionar elementos das entidades que colaboraram no itinerário realizado na cidade de Braga nos dias 2, 3 e 4 de julho de 2004, com os utentes da AADVDB. Visa a presente entrevista apurar as condições para a receção de visitantes com deficiência visual e refletir sobre a forma de promover a acessibilidade no turismo.

As entrevistas serão aplicadas nas seguintes entidades:

- Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva;
- Museu Pio XII;
- Museu Dom Diogo de Sousa;
- Posto de Turismo de Braga;
- Artesão Eurico Silva;
- Som da Sé;
- Negrita.

Agradecemos, desde já, a sua valiosa colaboração.

Sandra Contente Anacleto
scontente@hotmail.com

Guião de entrevista semi-estruturada

Entidade: _____

Entrevistado: _____ Função : _____

Entrevistador: _____

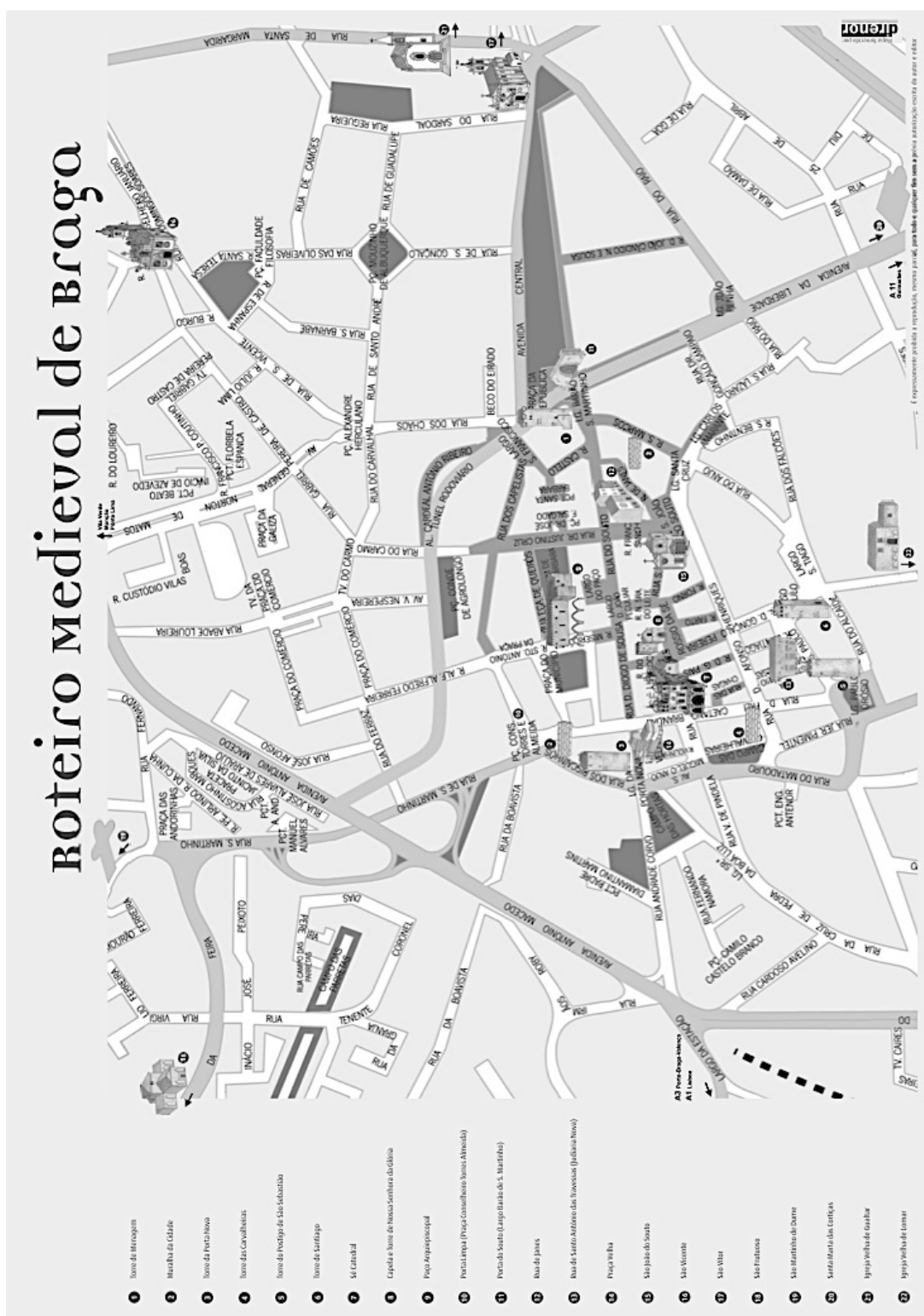
Data: ___/___/___ Local : _____

1. Em primeiro lugar agradecemos que identificasse a designação e a missão desta entidade.
2. Porque aceitaram colaborar num itinerário turístico direcionado para pessoas com deficiência visual?
3. Qual é a taxa de utilização por pessoas com deficiência visual na vossa entidade?
4. Quais são os atrativos/pontos de interesse que a vossa entidade tem para oferecer a pessoas com deficiência visual?
5. Na visita realizada com os utentes da AADVDB quais foram os procedimentos adotados pela vossa entidade para preparar a atividade?
6. Um visitante com deficiência visual que se dirija à vossa entidade, para realizar uma visita sem marcação prévia, tem acesso a informação tátil, guia ou alguma atenção especial?
7. Existe um número mínimo de visitantes com deficiência visual para se ter acesso a essas condições? Porquê?
8. Como é divulgada a informação dos serviços e das atividades desenvolvidas na vossa entidade junto da população com deficiência visual?
9. Qual é a vossa opinião sobre a atividade desenvolvida com os utentes da AADVDB?
10. Considera que a cidade de Braga tem condições para promover o turismo acessível? Porquê (pergunta quer para resposta positiva ou negativa)?

Obrigada.

Fonte: Elaboração própria

Roteiro Medieval de Braga



Roteiro Medieval de Braga

1 **Igreja de Santiago**



Do século de Braga, demolido no início do século XX, restava a parte inferior do século XII, com o coro e o transepto. O edifício foi reconstruído no século XVI, por iniciativa da família dos marqueses de Vila Real, que mandaram construir o coro e o transepto. O coro é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

2 **Arquitetura de Braga**



Esta arquitetura de Braga, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

3 **Igreja de Santa Maria de Braga**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

4 **Igreja das Cavaleiras**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

5 **Igreja do Príncipe de São Sebastião**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

6 **Igreja de São Vicente**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

7 **Igreja de São João**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

8 **Igreja de São Martinho de Braga**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

9 **Igreja de São Martinho de Dume**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

10 **Igreja de São Martinho de Górgos**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

11 **Igreja de São Martinho de Lameira**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

12 **Igreja de São Martinho de Lameira**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

13 **Igreja de São Martinho de Lameira**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

14 **Igreja de São Martinho de Lameira**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

15 **Igreja de São Martinho de Lameira**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

16 **Igreja de São Martinho de Lameira**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

17 **Igreja de São Martinho de Lameira**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

18 **Igreja de São Martinho de Lameira**



Esta igreja, construída no século XII, é um exemplo de arquitetura românica. O edifício é de planta quadrada e tem um altar de mármore branco. O transepto é de planta retangular e tem um altar de mármore branco. O coro e o transepto são os únicos elementos medievais que restaram da igreja.

BROCARA AUGUSTO

Sem vista de Braga Augusta, a capital da província de Galécia, regista uma visita de interesse turístico de primeira ordem. São as vestígios arqueológicos desta cidade, com mais de dois mil anos de história, que nos permitem conhecer os hábitos, costumes e modos de vida dos romanos, assim como os vestígios de uma cidade romana, com mais de dois mil anos de história.

Espaços Musealizados | Espaços Musealizados

1 Fonte do Ido | Fonte do Ido

Movimento singular, um dos mais barrocos do norte de Portugal, a Fonte do Ido, em Braga, se sobe e interpreta-se desde o alto-relevo, embora a sua origem seja atribuída a um arquiteto francês, o arquiteto francês de origem italiana, o arquiteto francês de origem italiana, o arquiteto francês de origem italiana.

2 Termas Públicas do Alto da Cidade | Termas Públicas do Alto da Cidade

No alto da Cidade é possível visitar as ruínas de um dos mais importantes edifícios romanos de Braga, as Termas Públicas do Alto da Cidade, construídas em 1977 e classificadas como Monumento Nacional.

3 Museu de D. Diogo de Sousa | Museu de D. Diogo de Sousa

Inaugurado em 2007, o Museu de Arqueologia D. Diogo de Sousa, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

4 Semitório de Santiago | Semitório de Santiago

No canteiro de obras em curso, o semitório de Santiago, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

5 Pedra de Corinho | Pedra de Corinho

No Alentejo do interior, existe um conjunto de pedras de Corinho, em Braga, que são vestígios de uma civilização pré-romana.

6 Outros Património | Outros Património

Em Braga, existem outros pontos de interesse turístico, como o Museu de Arte Sacra, o Museu de Arte Moderna e o Museu de Arte Contemporânea.

7 Domus de Rocha Velha de S. | Domus de Rocha Velha de S.

Domus de Rocha Velha de S. é um dos mais importantes edifícios romanos de Braga, construído em 1977 e classificadas como Monumento Nacional.

8 Balneário Pré-Romano de Vilaça | Balneário Pré-Romano de Vilaça

O Balneário Pré-Romano de Vilaça, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

9 Cisterna sul este e alacromas murais e cerâmicas murais | Cisterna sul este e alacromas murais e cerâmicas murais

A cisterna sul este e alacromas murais e cerâmicas murais, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

10 Museu de Arte Sacra | Museu de Arte Sacra

O Museu de Arte Sacra, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

11 Museu de Arte Moderna | Museu de Arte Moderna

O Museu de Arte Moderna, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

12 Museu de Arte Contemporânea | Museu de Arte Contemporânea

O Museu de Arte Contemporânea, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

13 Museu de Arte Sacra | Museu de Arte Sacra

O Museu de Arte Sacra, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

14 Museu de Arte Moderna | Museu de Arte Moderna

O Museu de Arte Moderna, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

15 Museu de Arte Contemporânea | Museu de Arte Contemporânea

O Museu de Arte Contemporânea, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

16 Biblioteca Lúcia Correia de Sá | Biblioteca Lúcia Correia de Sá

A Biblioteca Lúcia Correia de Sá, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

17 Ruínas de edifícios romanos | Ruínas de edifícios romanos

As ruínas de edifícios romanos, em Braga, apresentam uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

18 Ruínas de edifícios romanos | Ruínas de edifícios romanos

As ruínas de edifícios romanos, em Braga, apresentam uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

19 Largo Calisto Amantez | Largo Calisto Amantez

O Largo Calisto Amantez, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

20 Largo de S. Francisco | Largo de S. Francisco

O Largo de S. Francisco, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

21 Rua de S. João | Rua de S. João

A Rua de S. João, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

22 Largo de S. João | Largo de S. João

O Largo de S. João, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

23 Largo de S. João | Largo de S. João

O Largo de S. João, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

24 Largo de S. João | Largo de S. João

O Largo de S. João, em Braga, apresenta uma coleção de objetos arqueológicos de grande valor histórico e científico.

Alimentação | Alimentação

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

Restaurante: Restaurante do Castelo, Rua do Castelo, 10, Braga, T. 253 233 233

BRAGA

Av. da Liberdade, 111 | 4710-305 Braga
Telefone: 253 233 233 | Fax: 253 233 233
Email: turismo@cm-braga.pt | www.cm-braga.pt

Resultados dos questionários aplicados às entidades inquiridas sobre as condições de acessibilidade, face às necessidades de pessoas com deficiência visual

Local	Categoria	DL163/2006	Símbolo Internacional de Acessibilidade	Frequenteado por Deficientes?	Frequenteado por Def. Visuais	Formação para necessidades especiais	Preocupações de acessibilidade para DV	Conteúdo para turismo acessível	Website acessível	Informação Braille	Objetos táteis	Maquetes de relevo	Percurso tátil	Sinalética tátil	recursos audiovisivos	Atividades durante a exploração	Exposição durante a visita guiada	Tarifa com desconto
1 BLCs	Espaço Público	S	N	S	S	S	S	S	N	S	S	N	N	N	S	N	S	Gratuito
2 Posto Turismo	Espaço Público	S	N	S	S	S	S	S	N	S	S	N	S	N	N	S	S	Gratuito
3 Azulejos Convento do Pópulo	Espaço Musealizado	S	N	S	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	S	S	Gratuito
4 Museu Pipo XII	Museu	S	N	S	S	N	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N	S	50% >10 pessoas
5 Domus da Escola Velha da Sé	Espaço Arqueológico/musealizado	S	N	S	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	S	S	Gratuito
6 Fonte do Ídolo	Espaço Musealizado	S	N	S	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	S	C/ desconto
7 Termas Romanas do Alto da Cidade	Espaço Arqueológico / musealizado	S	N	S	S	S	S	S	N	S	N	S	N	N	S	N	S	C/ desconto
8 Museu de Arqueologia D. Diogo de Sousa	Espaço Musealizado	S	N	S	S	N	S	S	N	S	S	N	N	N	N	S	S	C/ desconto
9 Museu dos Biscaínhos	Espaço Musealizado	S	N	S*	S	N	S**	S	N	S	N	N	N	N	N	S	S	50% desconto
10 Museu Nogueira da Silva	Espaço Musealizado	N	N	S	S	S	S	S	N	S	S	N	N	N	N	S	S	50 % para grupos
11 Sé Catedral	Espaço religioso	S	N	S	S	N	S	S	N/A	N	N	N	N	N	N	N	S	Gratuito
12 Museu da Sé (tesouro)	Espaço religioso	S	N	S	S	N	S	S	N/A	N	N	N	N	N	N	N	S*	Gratuito
13 Produtos Tradicionais "Rui Fomes"	Espaço comercial	N	N	S	S	N	S*	S	N/A	N	S	N	N	N	N	N/A	S	Gratuito
14 Casa Stª. Maria de Braga	Espaço comercial	S	N	N	N	N	N	N	N/A	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
15 A Negrita	Espaço comercial - cafés	S	N	S	S	N	N	S	N/A	N	S	N	N	N	N	S	S	Gratuito
16 Centíssima Página	Espaço comercial - livraria	N	N	S	S	N	N	S	N/A	S*	S	N	N	N	N	N	S	Gratuito
17 Casa Rainha	Espaço comercial - retrospectiva	N	N	S	S	N	S*	S	N/A	N	S	N	N	N	N	N	S***	Gratuito
18 Som da Sé	Espaço comercial - instrumentos musicais	N	N	S	S	N	S*	S	N	N	S	N	N	N	N	N	S**	Gratuito
19 Café Viana	Espaço comercial - café/restaurante	N	N	S	S	S	S	S	N/A	N	N	N	N	N	N	N	S*	Gratuito
20 Braga Tour	Autocarro turístico	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N
Total	Sím	13	0	18	15	5	14	19	1	12	10	1	1	0	6	10	19	5
	Não	7	20	2	5	15	6	1	11	7	9	18	18	19	13	8		1
	Não responde/não se aplica								8	1	1	1	1	1	1	2	1	14

Fonte: Questionários aplicados entre maio – julho de 2013

Resultados dos questionários aplicados às entidades inquiridas sobre as condições de acessibilidade, face às necessidades de pessoas com deficiência visual

	Local	Observações
1	BLCS	Manifesta interesse em Integrar futuro circuito turístico
2	Posto Turismo	Sugere lista de monumentos acessíveis;Funcionários com formação específica; Organismo especializado em visitas para deficientes.
3	Azulejos Convento do Pópulo	
4	Museu Pipo XII	Em 2011 e 2012 foram desenvolvidas atividades com grupos de deficientes visuais, no contexto da Mostra Regional de Presépios
5	Domus da Escola Velha da Sé	
6	Fonte do Ídolo	
7	Termas Romanas do Alto da Cividade	
8	Museu de Arqueologia D. Diogo de Sousa	Realizam atividades para elementos integrados em grupo; Dispõem de um roteiro em áudio com enquadramento de todas as estações; dispõem de informação sumária e plantas em Braille.
9	Museu dos Biscainhos	*O espaço do edifício apresenta alguns condicionantes dado que é uma estrutura do século XVII, mas o jardim é 100% acessível. **Existe guia de Roteiro em Braille.
10	Museu Nogueira da Silva	
11	Sé Catedral	
12	Museu da Sé (tesouro)	*visitas guiadas com marcação
13	Produtos Tradicionais "R	* existe o cuidado de um atendimento mais personalizado;
14	Casa St ^a . Maria de Braga	*o Espaço não oferece condições para receber grupos devido à necessidade de atendimento ao público em geral e também devido às condições físicas do espaço.
15	A Negrita	
16	Centessima Página"	*existem livros em Braille para venda; **visitaguada apenas com marcação
17	Casa Rainha	*mais apoio no atendimento; **mostra de artigos da loja; *** depende da disponibilidade
18	Som da Sé	* existe o cuidado de um atendimento mais personalizado; ** se solicitado
19	Café Viana	* fornece informações sobre as ementas
20	Braga Tour	* o áudio guia do circuito;

Fonte: Questionários aplicados entre maio – julho de 2013

Resultados dos questionários de satisfação aplicados aos visitantes da AADVDB

Resultados dos Questionários de Satisfação

Inquiridos	12- Acesso a informação turística da cidade de Braga (por frequência)				13 - Necessidade de Acompanhante para visitar Braga		14- Preferência dos locais visitados								15 - Aspectos que mais valorizou				16 - Atendimento recebido				17- Itinerário realizado							
	Amigos/familiares	AADVDB	Internet	Rádio/Televisão	Outras	Sim	Não	BICS	Museu Pio XII	Museu Dom Diogo de Sousa	Posto de Turismo	Artêsão Eurico Silva	Som da Sé	A Negrita	Espanadas	Convívio	Conhecimento do património	Consciência sobre as acessibilidades dos locais	Aquisição de informação sobre os locais	Outro	Recebeu Atenção e Respeito	Ligagem Clara	Informação Tática disponível	Qualidade do atendimento	Organização do percurso	Cumprimento do percurso	Disponibilidade de Informação	Condições físicas dos locais	Condições de acessibilidade de Braga	
1	2	1	4	3	5	1		2			1	5	3	4		1	2	4	3	0	SB	5	5	SB	5	SB	5	SB	5	
2		1		2		1		1			4	2	3			1	2	4	3		SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	
3		1				1		1		3	4		2		2	3	4	1			SB	5	SB	SB	5	SB	SB	5	SB	
4		1				1		5		4	1	3	2			1	2	3	4		SB	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	3	1		2		1		2		1	5	4	3			1	2	4	3		5	SB	5	5	5	5	5	5	5	
6	3	2		1		1		2		5	4	1	3			2	1	4	3		SB	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	2	1		3		1		3		4	5	1	2			2	1	4	3		SB	SB	SB	SB	5	5	5	5	5	
8	1	2	4	3		1				1		2	3			1	2	4	3		SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	
9	1	1	2			1		1		4	2		3			2	1	3	4		SB	5	SB	5	5	5	5	5	5	
10	1	3	2					1		3		2				1	2	3	4		SB	SB	5	5	5	5	5	5	PS	
11		1				1		1		5	3		2	4		3	1	2	4		5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	2	1	5	3	4	1		1					2	3		2	1	3	4		5	5	5	5	5	PS	5	5	5	
13	2	1	4	3		1		1			2		3			2	1	3	4		SB	SB	SB	SB	5	SB	SB	5	5	
14	2	1				1		2		1	3	5	4	6		1	2	3	4		5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	1	3	2			NR		1		2	5	4	3	6		2	1	3	4		SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	5	5	
16	1	2		3		1		1		6	2	4	3	5		2	1	4	3		5	5	5	5	5	SB	SB	5	5	
17		1	2			1				1		2	3			1	2	4	3		SB	5	SB	SB	SB	SB	SB	PS	5	
18	1	2				1		1				3	2			1	2	3	4		SB	SB	5	SB	5	PS	5	5	5	
19	2	1		3		1				1		1	3			2	3	4	1		SB	SB	SB	SB	5	PS	5	5	5	
20	3	1		2		1				3		1	2			1	2	4	3		SB	SB	5	SB	5	PS	5	5	5	
21	3	2		1		1				3		2	1			1	2	3	4		SB	SB	5	SB	5	PS	5	5	5	
Totais			30			19	1																							

Fonte: Entrevistas aplicadas em julho de 2014

Notícias publicas nos meios de comunicação social

A. Diário do Minho, 3/07/2014, Bracarenses desafiados a sentir cidade de olhos vendados .Acedido a 13/10/2014, disponível em: <http://www.correiodominho.pt/noticias.php%20...%20Some%20call%20it%20a%20de%20animal,%20others%20call%20it%20'art'%20-%20Daily%20Star%20-%20Lebanon%20%3C/a%3E%20%3C/span%3E%3C/span%20...%3C/ajax/tools/ajax/tools/player/noticias.php?id=79364>, acedido a 31/08/2014

B. ADOC, Facebook, 2/7/2014, Peddy paper cultura, a Rota dos 3 sentidos. Acedido a 13/10/2014, disponível em: <https://www.facebook.com/adoc.portugal?fref=photo>

C. ADOC, Facebook, 3///2014, Flash Mo.Re, Ação de sensibilização com a comunidade para a pessoa com deficiência. Acedido a 13/10/2014, disponível em fonte: <https://www.facebook.com/adoc.portugal?fref=photo>

D. ADOC, Facebook, 5/08/2014, Peddy-Paper Cultural. Acedido a 13/10/2014, disponível em: <https://www.facebook.com/adoc.portugal/posts/272861532913819> acedido a 31/08/2014

E. Diário do Minho, 25/08/2014, ADOC cria percursos turísticos para pessoas com deficiência 1. (Fonte: Jornal impresso Diário do Minho de 25/08/2014)

F. Braga TV Online, 28/08/2014, Aluna da UMinho desenvolve roteiros turísticos para pessoas invisuais 2. Acedido a 14/10/2014, disponível a <http://www.pt.cision.com/s/?l=be0adcba>

G. Amarense Online, 28/08/2014, CAMPI: Aluna da Universidade do Minho desenvolve roteiros 3 turísticos para pessoas invisuais. Acedido a 14/10/2014, disponível em <http://www.oamarense.com/noticia.php?id=4714>

H. Ver Portugal Online, 29/08/2014, A cidade para todos: estudante de Braga cria roteiros turísticos 4 para invisuais – VerPortugal. Acedido a 14/10/2014, disponível em <http://negocios.verportugal.net/Publicacoes/Turismo-Lazer/A-cidade-para-todos-estudante-de-Braga-cria-roteiros-turisticos-para-invisuais=008665>

I. Portal da Filantropia Online, 29/08/2014, Portuguesa cria roteiros turísticos para invisuais Portal da 5 Filantropia. Acedido a 14/10/2014, disponível em http://portaldafilantropia.org/pt/news_text-2-18-1283-portuguesa-cria-roteiros-turisticos-para-invisuais#.VD8ROb6ly2w

J. INCLUSO Online, 29/08/2014, Aluna da UMinho desenvolve roteiros turísticos para pessoas invisuais. Acedido a 14/10/2014, disponível em <http://inclusaoaquilino.blogspot.pt/2014/08/aluna-da-uminho-desenvolve-roteiros.html>

K. Correio do Minho Online, 29/08/2014, Aluna da UMinho desenvolve roteiros turísticos para pessoas invisuais. Acedido a 14/10/2014, disponível em <http://www.correiodominho.com/noticias.php?id=80673>

L. Boas Notícias Online, 29/08/2014, Portuguesa cria roteiros turísticos para invisuais. Acedido a 14/10/2014, disponível em http://boasnoticias.pt/noticias_Portuguesa-cria-roteiros-tur%C3%ADsticos-para-invisuais_20718.html?page=0

M Correio do Minho, 29/08/2014, Aluna universitária cria roteiros turísticos para invisuais. Fonte: Jornal impress Correio do Minho de 29/08/2014.

N. Diário do Minho, 30/08/2014, Aluna da UMinho desenvolve roteiros turísticos para pessoas invisuais. Fonte: Jornal impress Diário do Minho de 30/08/2014.

O. Universia.pt, 01/09/2014, Aluna da UMinho desenvolve roteiros turísticos para pessoas invisuais. Acedido a 14/10/2014, disponível em <http://noticias.universia.pt/atualidade/noticia/2014/09/01/1110692/aluna-uminho-desenvolve-roteiros-turisticos-pessoas-invisuais.html>

P. Geice FM Online, 01/09/2014, Aluna da UMinho desenvolve roteiros turísticos para pessoas invisuais. Acedido a 14/10/2014, disponível em <http://radiogeice.com/fm/2014/09/01/aluna-da-uminho-desenvolve-roteiros-turisticos-para-pessoas-invisuais/>

Q. Ensino Magazine, 01/09/2014, Aluna do Minho desenvolve

R. Renascença - Notícias, 08/09/2014, Roteiro dedicado a invisuais. Acedido a 14/10/2014, disponível em:

<http://www.pt.cision.com/cp2013/ClippingDetails.aspx?id=750fd41a-c050-4ad4-ab03-c80b722babb3&userId=58400efe-2987-48f8-95d2-afd697a3da07>

S. Correio do Minho, 24/09/2014, Em busca de uma cidade sem barreiras. Disponível em <http://www.correiodominho.com/noticias.php?id=81268> acedido a 13/10/2014