

**Catarina Maria de Oliveira Pinho**

**Turismo Acessível – Boas práticas de acessibilidade para todos  
nas unidades hoteleiras do Porto e Norte**

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Turismo, orientada pelo Professor Doutor  
Luís Paulo Saldanha Martins

Faculdade de Letras da Universidade do Porto

Setembro 2015

# Turismo Acessível – Boas práticas de acessibilidade para todos nas unidades hoteleiras do Porto e Norte

Catarina Maria de Oliveira Pinho

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Turismo, orientada pelo Professor Doutor  
Luís Paulo Saldanha Martins

## Membros do Júri

Professora Doutora Tânia Bastos  
Faculdade de Desporto - Universidade do Porto

Professora Doutora Fátima Matos  
Faculdade de Letras - Universidade do Porto

Professor Doutor Luís Paulo Martins  
Faculdade de Letras - Universidade do Porto

Classificação obtida: valores

## **Agradecimentos**

*Uma dissertação de mestrado, requer muita concentração, trabalho árduo, oportunidades de reflexão, mas embora seja um trabalho individual, acumula sempre contributos de diversas pessoas, que não podem e nem devem deixar de ser realçadas no meu entender... portanto...*

*Num prisma mais profissional, quero muito agradecer ao meu orientador Prof. Dr. Luís Paulo Saldanha Martins, pela disponibilidade, atenção dispensada e muita paciência.*

*À minha família, em particular, aos meus pais e ao meu irmão Tiago que sempre me deram força, alento, ternura e aquele orgulho com que sempre reagiram aos meus resultados académicos.*

*Aos meus amigos, em especial ao Guilherme pelas tardes em que passamos juntos a trabalhar para as nossas dissertações nos cafés, e à minha pequena Rita por todo o apoio incondicional, com quem partilhei também todos os obstáculos.*

*Ao meu namorado João, pela força a todas as horas, pela tolerância e pelo carinho demonstrado, apoiando-me emocionalmente. Agradecer-te não é um gesto que se costuma colocar num papel, mas sim algo que se partilha ao longo da vida. No entanto, obrigada.*

*Aos meus colegas de mestrado, pelos momentos de inspiração e diversão partilhados nesta etapa.*

*O meu profundo e sentido obrigada a todas as outras pessoas que não estão aqui referidas, mas que também de alguma forma contribuíram para a concretização desta dissertação.*

## **Resumo**

O conceito de Turismo Acessível abrange todas as propostas de turismo que permitem o acesso fácil e autónomo de todas as pessoas, incluindo aquelas com mobilidade condicionada, aos produtos, bens e serviços característicos do turismo, como o alojamento, a alimentação, a informação, o transporte, usufruto de serviços nos monumentos, equipamentos e espaços urbanos, meio edificado, rural ou natural.

Turismo Acessível é, portanto, o termo técnico para definir a “possibilidade e condição do portador de deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico”.

Assim sendo, consoante as pesquisas e dada a existência de alguns hotéis na região do Porto e Norte de Portugal, que já são exemplos de adaptação á acessibilidade para todos, apenas um se destaca e está totalmente capacitado para receber este tipo de público. Nesta dissertação é também feita uma abordagem para a importância da futura evolução nas unidades hoteleiras, de forma a consciencializar a sociedade e o país e satisfazer as necessidades daqueles que se sentem postos de parte.

Por fim denota-se, que não só apostar na adaptação dos espaços a estas pessoas com mobilidade reduzida, mas também mais equipamentos que as auxiliem e ainda qualificar os profissionais responsáveis pelo atendimento direto à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, gera um compromisso de respeito e de acolhimento a este segmento.

**Palavras-chave:** Turismo acessível; Mobilidade reduzida; Unidades hoteleiras; Equipamentos; Acolhimento.

## **Abstract**

The concept of Accessible Tourism covers all tourism proposals allow for easy and independent access of all people, including those with disabilities, products, goods and services characteristic of tourism, such as accommodation, food, information, transport, the enjoyment of services in monuments, equipment and urban space, built environment, rural or natural.

Accessible Tourism is for that reason the technical term for the "possibility and condition of the disabled access and use, with security and autonomy, buildings and equipment of tourist interest".

Therefore, depending on the research and given the existence of some hotels in Porto and Northern region of Portugal, which are already examples of accessible adaptation to all, only one stands out and is fully equipped to receive such public. This dissertation also made an approach to the importance of future developments in hotels in order to aware the society, the country and meet the needs of those who feel sidelined.

Finally denoted, that not only wager on space adaptation to these people with reduced mobility, but also more equipment that assist and still qualify the professionals responsible for the direct care to people with disabilities or reduced mobility, generates a commitment to respect and host to this segment.

**Ke ywords:** Accessible tourism; Reduced mobility; Hotel units; Equipments; Host.

## **Resumé**

Le concept de tourisme accessible couvre l'ensemble du tourisme propositions permettent un accès facile et indépendant de toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, les produits, les biens et services caractéristiques du tourisme, tels que l'hébergement, la nourriture, l'information, les transports, la jouissance de services dans les monuments, l'équipement et l'espace urbain, l'environnement bâti, rural ou naturel.

Tourisme Accessible est pour cette raison le terme technique pour «La possibilité et l'état de l'accès des personnes handicapées et de l'utilisation, la sécurité et l'autonomie, bâtiments et équipements d'intérêt touristique".

Par conséquent, en fonction de la recherche et compte tenu de l'existence de certains hôtels à la région Porto et Nord du Portugal, qui sont déjà des exemples d'adaptation accessible à tous, un seul se démarque et est entièrement équipé pour recevoir un tel public. Cette thèse a également fait une approche de l'importance des développements futurs dans les hôtels afin de connaître la société, du pays et de répondre aux besoins de ceux qui se sentent exclus.

Enfin noté que non seulement miser sur l'espace adaptation à ces personnes à mobilité réduite, mais aussi aider plus de matériel que et encore qualifier les professionnels chargés de la prise en charge directe aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, génère un engagement à respecter et hôte de cette segment.

**Mots-clés:** Le tourisme accessible; Mobilité réduite; Unités hôtelières; Equipements; Accueil.

## **Índice de Tabelas e Figuras**

<b>Figura 1</b> - Número da população com deficiência, por tipo de deficiência, Portugal 2001.....	16
<b>Gráfico 1</b> – 1ª pergunta direcionada às Associações/Instituições.....	27
<b>Gráfico 2</b> – 3ª pergunta direcionada às Associações/Instituições.....	28
<b>Tabela 1</b> - 2ª pergunta direcionada às Associações/Instituições de Deficientes Auditivos....	29
<b>Tabela 2</b> - 2ª pergunta direcionada às Associações/Instituições de Deficientes Visuais.....	30
<b>Tabela 3</b> - 2ª pergunta direcionada às Associações/Instituições no geral (mobilidade reduzida, pessoas com deficiências mentais, etc).....	30
<b>Figura 2</b> - Símbolos Visuais Fonte: Artigo "Turismo Acessível - Bem entender no Turismo Acessível" Brasil 2009.....	32
<b>Figura 3</b> – Símbolos Visuais Fonte: Artigo "Turismo Acessível - Bem entender no Turismo Acessível" Brasil 2009.....	32
<b>Figura 4</b> - Símbolos Tácteis Fonte: Artigo "Turismo Acessível - Bem entender no Turismo Acessível" Brasil 2009.....	34

## **Índice Geral**

Agradecimentos.....	3
Resumo.....	4
Abstract.....	5
Resumé.....	6
Índice de Tabelas e Figuras.....	7
Índice Geral.....	8
1. Introdução.....	10
2. Revisão da Literatura.....	11
2.1. Turismo Acessível.....	11
2.2. Turismo Acessível em Portugal.....	14
3. Perfil de pessoas com mobilidade reduzida.....	15
3.1. Importância do envelhecimento como segmento de mercado.....	17
4. Deficiências.....	18
4.1. Deficiências físicas.....	18
4.2. Deficiências intelectuais ou de aprendizagem.....	19
4.3. Deficiências psiquiátricas.....	19
4.4. Deficiências visuais.....	20
4.5. Deficiências auditivas.....	20
4.6. Deficiências neurológicas.....	20
5. Unidades Hoteleiras.....	20
6. Estudo de caso.....	22
6.1. Métodos e Materiais.....	22
6.2. Oferta turística.....	22
6.2.1. Boas práticas de acessibilidade para todos nas unidades hoteleiras.....	23
6.2.2. Exemplo de um hotel totalmente adaptado às necessidades de todos.....	26
6.3. Procura turística.....	26
6.3.1. Análises dos questionários às instituições.....	28
7. Marketing do Turismo Acessível nas Unidades Hoteleiras.....	35

7.1.	Fixação de objetivos.....	35
7.2.	Opções estratégicas de marketing.....	35
8.	Conclusões Finais.....	36
9.	Referências Bibliográficas.....	38
10.	Anexos.....	41

## **1. Introdução**

O tema desta Dissertação do Mestrado em Turismo pressupõe concluir o meu grau de Mestre pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

O Turismo Acessível – Boas práticas de acessibilidade para todos nas unidades hoteleiras do Porto e Norte de Portugal, é exatamente o objeto de estudo. O objetivo é precisamente estudar o que está a ser feito nessas mesmas unidades hoteleiras, o que pode ser melhorado, as estratégias que podem ser implementadas e ainda as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida nestes estabelecimentos.

Esta dissertação, começa com a revisão da literatura, que é parte vital do processo de investigação, com base em livros revistas científicas, entre outros, relacionada com a área de estudo em questão, o Turismo Acessível e o Turismo Acessível em Portugal.

De seguida é traçado o perfil das pessoas com mobilidade reduzida de modo a poder-se entender não só as suas necessidades, como também os direitos que lhes assistem, o combate á exclusão social e ainda alguns dados do número de pessoas com deficiência em Portugal, pelos seus diferentes tipos. A importância dos idosos como segmento de mercado do turismo acessível, também é realçada.

Em seguimento, é feita uma abordagem a algumas definições de unidades hoteleiras, como alguma da sua legislação, e dados estatísticos do INE<sup>1</sup>.

No estudo de caso, são enumerados os métodos e materiais utilizados para a análise do estudo.

É destacada a oferta turística que se centra nas unidades hoteleiras, focando os exemplos de boas práticas de acessibilidade em 24 unidades hoteleiras na região do Porto e Norte de Portugal. Neste ponto é possível analisar os parâmetros mais importantes, as falhas, as possíveis mudanças em hotéis recentes, as dificuldades de adaptações em hotéis antigos, e o devido destaque a um dos hotéis . É também apenas referido um exemplo da implementação de um possível hotel 100% adaptado para pessoas com mobilidade reduzida, da minha própria autoria.

Na procura turística é feita uma análise aos dados obtidos de algumas Associações/Instituições, ás quais foram realizados três questionários, uns para Associações/Instituições de Invisuais, de Deficientes Auditivos, e outros de Deficiência no geral (mobilidade reduzida, problemas mentais, entre outros).

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estatística

O marketing do turismo acessível nas unidades hoteleiras, destaca a fixação de objetivos nos hotéis e as opções estratégicas que podem vir a melhorar o desenvolvimento deste tipo de turismo e cativar ainda mais o seu público-alvo.

Por fim, as conclusões finais, que consiste numa análise crítica de todo o trabalho e algumas previsões futuras que possam ser feitas.

## **2. Revisão da Literatura**

### **2.1. Turismo Acessível**

O Turismo acessível reúne um conjunto de esforços para garantir destinos turísticos, produtos e serviços, acessíveis a todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas limitações, deficiência ou idade.

*“Numa sociedade avançada e uma economia moderna, a importância de turistas com deficiência é tal que, na última década criou-se um verdadeiro campo de estudo chamado Turismo Acessível, entendido como aquele que prossegue na remoção de barreiras do turismo por pessoas com deficiência. No entanto, nos últimos anos, esse conceito evoluiu para o que tem sido chamado de Turismo para Todos. O Turismo para Todos, ao contrário do que refere acima, não é apenas limitado à remoção de barreiras físicas, mas tem como objetivo, tornar com que os ambientes de turismo possam ser apreciados igualmente por todos, sejam deficientes ou não.” (Alles, M., 2009, p.214, 215).*

É importante perceber, que este tipo de turismo tem vindo a evoluir ao longo dos anos, o que tem feito com que as pessoas se possam consciencializar mais com esta realidade, sem distinções. Quanto mais pessoas têm a oportunidade de viajar, mais a indústria do turismo recebe visitantes e novas receitas.

Para se conseguir atender a um mercado crescente, as empresas de turismo devem estar informadas de algumas das principais barreiras que são vividas por viajantes/turistas com deficiência.

A acessibilidade permite grandes vantagens em termos da sustentabilidade do processo de desenvolvimento turístico de qualquer destino.

É muito importante, a aposta no mercado do Turismo Acessível e origina também um efeito multiplicador sobre a oferta turística, que no entanto deverá ser gradual e sustentado.

Não é desejável que um destino se declare acessível quando ainda sofre grandes limitações a nível de recursos técnicos e financeiros para dar resposta a todas as exigências dos diferentes tipos de incapacidade. Se os atores turísticos sofrem por vezes grandes limitações económicas, talvez seja

melhor evitar as obras de acessibilidade e privilegiar os aspetos imateriais, muitas vezes mais eficazes, como a formação de recursos humanos, a informação, a hospitalidade, por exemplo.

As pessoas com deficiência ou incapacidade têm que ser presença assídua no mundo do turismo, esta é uma realidade que o Turismo de Portugal quer ver implementada a nível nacional.

É crucial, a acessibilidade como fator de sucesso na oferta turística, a acessibilidade nos hotéis para pessoas com necessidades especiais, a adaptação do espaço urbano para pessoas com mobilidade reduzida e outras incapacidades e o serviço a prestar às pessoas com necessidades especiais são aspetos básicos a serem integrados.

Em entrevista ao JA (Jornal do Algarve), o vice-presidente do Turismo do Algarve, Almeida Pires (2010), lamentou a diminuta participação dos hoteleiros nesta iniciativa. “*Quando nos queixamos desta situação crítica que atravessamos, penso que os hoteleiros deveriam estar cá na primeira linha para perceber o significado e a importância destes turistas*”, comenta. Pois, este tipo de clientes requer especial atenção e formação adequada para saber como lidar em certas situações.

Segundo *S. Darcy e D. Buhalis, (2011, cap.1, p.1)*, “*o turismo acessível é uma área em evolução de estudo académico e das práticas da indústria. Tal como acontece com outras áreas do turismo, o campo é multidisciplinar, com influências da geografia, deficiência, estudos, economia, política pública, psicologia, psicologia social, gestão organizacional, os estudos culturais pós-modernos, marketing, arquitetura e medicina, para citar alguns.*”

O Turismo Acessível define-se como um agregado de infraestruturas, equipamentos e serviços que possibilitam a todas as pessoas (sejam elas capacitadas ou não), desfrutarem de viagens, estadias sem quaisquer barreiras.

O turismo tem de ser acessível para todos e os atuais hotéis não conseguem acolher grande parte dos cidadãos deficientes. Têm acessos até aos quartos, mas alguns não conseguem usufruir da piscina e dos outros espaços. Em vários hotéis, as piscinas, o spas, os ginásios, os campos de jogos e os quartos, deveriam todos ter as condições e os acessos necessários para este tipo de clientes.

Pode-se considerar também, que os complexos turísticos para deficientes não constituem uma desunião, porque permitem as estas pessoas algumas horas de lazer num espaço próprio e com acompanhamento. Isto não existe nos hotéis normais.

As poucas empresas a atuar em Portugal na área do Turismo Acessível revelam que ainda há muito por fazer para satisfazer as necessidades das pessoas com incapacidade.

No geral, portanto, falta criar acessibilidade nos muitos principais recursos turísticos, como tornar as nossas cidades mais acessíveis, por exemplo, faltam as empresas de aluguer de equipamento turístico de carácter ortopédico, de rent-a-car adaptado ou até os táxis adaptados. Estas falhas constituem, desde logo, enormes obstáculos ao desenvolvimento e afirmação do Destino Turístico Acessível.

O Turismo acessível é concebido como o conjunto de serviços e facilidades capazes de permitir que pessoas com necessidades específicas desfrutem de umas férias e do seu tempo de lazer sem quaisquer barreiras ou problemas específicos.

É importante qualificar profissionais para receber adequadamente pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. O profissional encarregue dessa mesma tarefa, passará a ter um compromisso referente ao respeito e aos critérios das instruções, de obrigações e de acolhimento dos turistas com deficiência.

As equipas de profissionais nas unidades hoteleiras desempenham um papel importante na redução das potenciais deficiências de acessibilidade e dificuldades imprevistas. É importante a formação para a sensibilização para este público com deficiência, pois o atendimento ao cliente pode minimizar as barreiras encontradas por estas mesmas pessoas. O saber lidar, e ter o atendimento adequado é também um fator chave para atrair este público.

Nos termos da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006), *“o pessoal deve receber uma formação adequada em matéria de direitos das pessoas com deficiência, de modo a proporcionar uma melhor assistência e serviços garantidos por esses direitos, para acompanhar e prestar os serviços necessários e explicar o funcionamento das instalações projetadas para clientes com deficiências.”*

As unidades hoteleiras devem incluir os funcionários que saibam como comunicar com pessoas com deficiências sensoriais.

Os funcionários devem ser devidamente formados para tratar as pessoas com deficiência com cortesia e eficácia, dar informações completas sobre os serviços e facilidades disponíveis, e auxiliar o acesso aos serviços não acessíveis.

*“Para garantir a efetivação do processo de inclusão social, as semelhanças e as diferenças têm de ser compreendidas, se quisermos estabelecer um bom relacionamento com todas as pessoas”* segundo, (Mendes e Paula, 2008, p.330). Todos os hotéis ou grande parte deles, pelo menos, devem transmitir a imagem de que estas pessoas com pequenas diferenças, são iguais a nós e portanto têm de ser aceites em qualquer hotel, serem compreendidas e bem recebidas tal como os outros.

Para Muller 2003, p.68, (citado por Mendes e Paula, 2008, p.334), o “*turismo deve, além de se tornar mais eficiente e melhorar a sua qualidade, ser mais autêntico e mais humano*”. Deste modo, irá possibilitar as pessoas com deficiência, em contacto com outros ambientes, perceber melhor aquilo que deseja e necessita, aumentando e melhorando a sua qualidade de vida e maior participação na sociedade. Este tipo de hóspede necessita conforto e acima de tudo respeito e dignidade.

Se o Turismo é um direito universal, então é-o também para as pessoas com incapacidade.

A complexidade das necessidades específicas ao turista com incapacidade obriga um qualquer destino turístico a reorganizar-se e a requalificar os serviços oferecidos no quadro de uma oferta turística comum.

Um bom exemplo é o concelho da Lousã, pela tradição e pelo quadro de atores que conseguiu reunir em torno da iniciativa conjunta de tornar acessível o Destino Turístico, planeia ser um exemplo nacional de excelência em matéria de Turismo Acessível, evidenciando um olhar renovado sobre o turismo em Portugal.

## **2.2. Turismo Acessível em Portugal**

Pensar em acessibilidade é pensar sobre um assunto que se associa injustamente a pessoas portadoras de deficiências. Contudo, em qualquer altura das nossas vidas podemos ficar dependentes de ajuda ou de terceiros, podemos ter um acidente por exemplo, que possa mudar a nossa vida radicalmente.

Importante é mudar mentalidades e para tal, é necessário um esforço conjunto de todas as entidades, tendo em conta que o objetivo maior é construir um mundo melhor, um futuro onde caibam todos os cidadãos, garantindo a todos o acesso aos bens e serviços à disposição da sociedade.

É imprescindível criar a verdadeira acessibilidade para todos os cidadãos, de forma a ir de encontro ao constitucionalmente reconhecido “*todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei*”, (Princípio da igualdade, artigo 13º, Parte I Direitos e Deveres Fundamentais, Título I princípios gerais, da Constituição da República Portuguesa) pois todos devemos ser cidadãos e ter plenos direitos.

A adaptação dos espaços e edifícios à mobilidade das pessoas com deficiência é essencial para o desenvolvimento sustentado do turismo em Portugal.

Desta forma, o sector turístico deve ser eficaz e profissional no que toca a acessibilidade, destruir possíveis barreiras existentes no lazer e na animação, poder usufruir de equipamentos e de meios adequados para os portadores de mobilidade reduzida.

É importante então explicar que para, (Burnett & Baker, 2001), *“Estes turistas apresentam um elevado nível de fidelização, dado que, quando satisfeitos, tendem a regressar àqueles destinos que lhes garantem a fruição de experiências turísticas seguras e sem barreiras.”*

Conforme o Plano Estratégico Nacional do Turismo elaborado em 2006, “a previsão do turismo aponta para Portugal como um dos países de maior crescimento na UE (União Europeia), sendo este sector o motor de crescimento da economia nacional” (MEI, 2006).

Segundo, a Organização Mundial de Turismo (OMT), as estatísticas apresentadas evidenciam que Portugal deverá estabilizar até 2020.

Resta então saber, como será realizado esse crescimento e se o mesmo é ou não sustentável. As perspetivas, pelo menos pondo em hipótese, apontam para um crescimento baseado na qualificação e competitividade da oferta.

Em 1980 a OMT declarou o turismo como sendo um direito fundamental e um fator chave do desenvolvimento humano, alertando para a realidade social (negligenciada) do turismo: *“o direito ao turismo deve conceber-se em harmonia com as prioridades, as instituições e as tradições de cada país, e supõe para a sociedade o dever de criar as melhores condições práticas de acesso efetivo e sem discriminação a este tipo de atividade”*.

Em 1991, onze anos depois, esta organização constatou que em todas as nações existiam impedimentos para que as pessoas com necessidades especiais pudessem desfrutar das possibilidades turísticas.

### **3. Perfil de pessoas com mobilidade reduzida**

Pessoas com mobilidade reduzida não são apenas pessoas com algum tipo de deficiência física que se tenham que deslocar com algum equipamento, como cadeira de rodas, mas também pessoas idosas com certas dificuldades de locomoção.

*“O turismo é uma atividade em que a sociedade acha que as pessoas com mobilidade reduzida sacrificam-se a praticar, quando na verdade eles têm os mesmos desejos e necessidades do turismo como outros grupos sociais”* (Yau et al., 2004). Na área do turismo infelizmente, isto é uma realidade, este grupo de pessoas são sempre assumidos como não interessados em viajar, só por deterem algumas condicionantes.

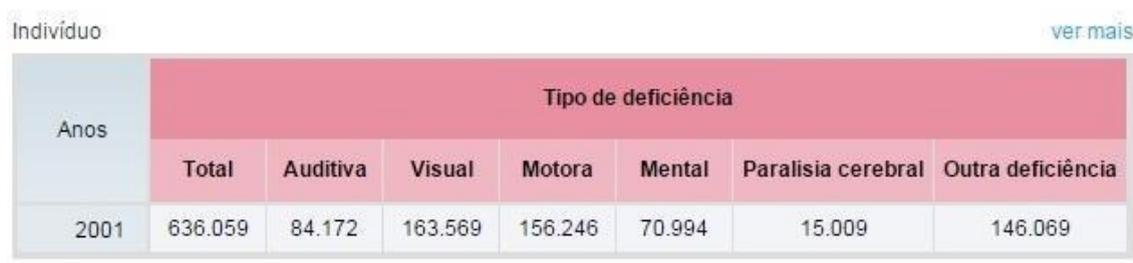
Tal como *Crompton, 1979*, afirma, “*Estas pessoas querem visitar mais destinos, sempre que possível antes da sua condição física se deteriorar*”. Já para não referir que, estas pessoas praticando o turismo também pode implicar como fator importante levar membros da sua família consigo.

Hoje em dia, a sociedade já está mais consciencializada com este tipo de turismo, e que este perfil de pessoas também têm as suas necessidades.

A acessibilidade e os direitos constitucionais estabelecem algumas das principais disposições da Lei n.º 46/2006, segundo o INR<sup>2</sup>, “*Este diploma, que proíbe e pune a discriminação com base na deficiência, classifica como práticas discriminatórias as “ações ou omissões, dolosas ou negligentes, que, em razão da deficiência, violem o princípio da igualdade”, designadamente:*

- *A recusa de fornecimento ou o impedimento de fruição de bens ou serviços;*
- *O impedimento ou a limitação ao acesso e exercício normal de uma atividade económica;*
- *A recusa ou a limitação de acesso ao meio edificado ou a locais públicos ou abertos ao público;*
- *A recusa ou a limitação de acesso aos transportes públicos;*
- *A adoção de prática ou medida por parte de qualquer entidade pública que condicione ou limite a prática do exercício de qualquer direito. Vale a pena sublinhar esta definição abrangente da prática discriminatória:*
- *A discriminação pode resultar não apenas de uma ação dolosa (por ex., recusar a admissão num restaurante com base na deficiência), mas também da omissão e ou negligência no cumprimento de deveres legais (por ex., o restaurante não poder receber um cliente com deficiência motora por não terem sido criadas condições de acessibilidade);*
- *Para além da recusa ou impedimento, também constitui discriminação o condicionamento ou limitação, i.e., a segregação ou a imposição, com base na deficiência, de outras condições ou limites à plena concretização do direito de acesso e usufruto;*
- *Constitui discriminação a recusa ou a limitação de acesso ao meio edificado em geral, e não apenas às edificações abrangidas pelo Decreto Lei n.º 163/2006;*
- *A acessibilidade não se deve limitar ao espaço físico, alargando-se ao usufruto de bens e serviços e ao exercício de atividades, o que inclui questões como o atendimento e a comunicação, entre outras, e efetivamente gera obrigações aplicáveis à prestação de serviço.*

Em 2001, (e até Junho 2015) segundo a figura indica, e que se verifica em baixo, pode concluir-se que há mais indivíduos com deficiência visual, seguidos de um número grande de indivíduos com deficiência motora e outra deficiência.



Anos	Tipo de deficiência						
	Total	Auditiva	Visual	Motora	Mental	Paralisia cerebral	Outra deficiência
2001	636.059	84.172	163.569	156.246	70.994	15.009	146.069

Fontes/Entidades: INE, PORDATA  
Última actualização: 2015-06-26

**Figura 1** - Número da população com deficiência, por tipo de deficiência, Portugal 2001. Fonte: INE, PORDATA

“Em Portugal mais de metade da população com deficiência não possuía qualquer grau de incapacidade atribuído<sup>3</sup> (53,5%). A proporção da população com deficiência com um grau de incapacidade superior a 80% era de 11,6%”, segundo o INE<sup>3</sup>. (ver Anexo 3).

### 3.1. Importância do envelhecimento como segmento de mercado

É de notar, que a população idosa representa um segmento imprescindível para o Turismo Acessível, isto porque é importantíssimo compreender que, as pessoas com mobilidade reduzida não são apenas aquelas com algum tipo de deficiência. Mas sim, pessoas com uma certa idade, que já tem dificuldades em se movimentar e que integram, hoje em dia, uma fatia grande deste tipo de turismo.

Tal como salienta, (Gouveia;, P. H. d., Mendes;, D., & Simões, J. F. 2010, p.26), “Em 2050, por exemplo, e de acordo com as projeções demográficas das nações Unidas para o nosso país, mais de um terço da população portuguesa terá mais de 60 anos, e um em cada quatro portugueses (26%) terá 80 anos ou mais”

“Outra das razões para a indústria do turismo incluir indivíduos com deficiências físicas é porque são um mercado tão grande e que vai continuar a crescer como as idades da geração do baby boom, aumenta a longevidade e a tecnologia médica melhora”, segundo (Burnett & Baker, 2001).

E constata-se que tem vindo aumentar significativamente o número de população idosa em Portugal. “Outro segmento de mercado relacionada com as pessoas com mobilidade reduzida são os idosos com necessidades de acesso”, salienta (Darcy, 2010). É errado pensar que os idosos não se incluem neste tipo de turismo, as pessoas mais velhas são precisamente um fator chave em Portugal.

Este público opta por hotéis mais confortáveis, com fáceis acessos em que se sintam autónomos, seguros.

*“Estes turistas possuem mais tempo e são mais propensos a viajar em época baixa, o que pode ajudar a diminuir os efeitos da sazonalidade, possui mais tempo e, em média, permanece mais no destino; possui um gasto médio superior à média; forte tendência à fidelização quando satisfeitos com o produto/serviço encontrado, até mesmo pela dificuldade atual de encontrar oferta adequada.”*, apontam (Smith, M., Amorim, E., Soares, C. 2013 p.99)

Justamente por, a população com deficiência e população sénior ser menos ativa no mercado de trabalho, têm mais em conta o desejo de viajar, tanto dentro de Portugal como noutros países. Porque têm a oportunidade de viajar ao longo do ano, o que ajuda de certa forma a reduzir a sazonalidade do turismo em muitos destinos.

Como consequência do processo de envelhecimento da sociedade moderna, um crescimento contínuo no número de pessoas com mobilidade reduzida é de se esperar. Em Portugal a taxa de envelhecimento tem vindo a crescer gradualmente. (ver Anexo 4)

Mais uma vez ressalta-se a importância dos idosos que se incluem neste perfil também, *“indivíduos com elevada idade deparam-se com restrições e obstáculos semelhantes e têm necessidades que também são idênticas às pessoas com deficiência”*, relatam (Figueiredo, Eusébio, & Kastenholz, 2012).

Este tipo de público, procura atividades ligada a um estilo de vida mais saudável, sem esforços. São também mais exigentes na qualidade da prestação de serviços que lhes é disponibilizada, pela sua debilidade que também faz parte da idade.

Contudo, o mercado do Turismo Acessível inclui também os obesos, famílias com crianças pequenas, grávidas, ou seja, pessoas com mobilidade temporariamente reduzida.

Fatores relacionados com a idade contam para as categorias de deficiência. *“Do ponto de vista da indústria do turismo, o potencial do grupo destas pessoas parece ser elevado, uma vez que cerca de 10% da população mundial possui algum tipo de deficiência”*, segundo (Organização Mundial da Saúde, 2011).

Embora, sendo a consciencialização da sociedade, ainda um problema por resolver, *“apesar deste mercado potencial importante, o turismo global parece marginalizar ou até mesmo desencorajar as pessoas com deficiência de comprar os seus produtos”*, afirmam (Horner & Swarbrooke, 2005).

## **4. Deficiências**

Relativamente aos diversos tipos de deficiência, existem deficiências físicas, intelectuais ou de aprendizagem, psiquiátricas, visuais, auditivas e neurológicas.

### **4.1. Deficiências físicas/motoras**

*“Uma deficiência física afeta a mobilidade ou agilidade de uma pessoa. Uma pessoa com uma deficiência física pode precisar usar algum tipo de equipamento para a assistência com a mobilidade.*

Pode incluir pessoas q perderam ou nasceram sem membros e que por causa disso dificulte a sua deslocação e tenham ligeiras adaptações que têm de ser feitas para participarem plenamente em sociedade. A deficiência motora é resultado de uma disfunção física ou motora, congénita ou adquirida por doença ou acidente”, (Turismo de Portugal, I.P./ FPDPD, 2014, p.17).

A Paraplegia e Quadriplegia são o que levam muitas pessoas a identificar primeiro como uma deficiência física, por associarem ao uso de cadeira de rodas. A Paraplegia resulta da lesão da medula espinal, que sucede abaixo do pescoço, enquanto tetraplegia refere-se a danos na medula espinal no pescoço. Não só estas doenças, mas mais algumas por exemplo genéticas, podem resultar em perda de mobilidade.

Existem também outros tipos de apoios, que não apenas as cadeiras de rodas, as canadianas, andarilhos, próteses, bengalas, que ajudam na deslocação destas pessoas. Quando se pensa em deficiências motoras, geralmente, associa-se o uso de cadeira de rodas, contudo, deve salientar-se que existem outros tipos de apoios, como o caso de canadianas, andarilhos, próteses e ortóteses, e bengalas, (Turismo de Portugal, I.P./ FPDPD, 2014).

## **4.2. Deficiências intelectuais ou de aprendizagem**

Este tipo de pessoas com uma aprendizagem ou deficiência intelectual cognitiva têm menos capacidade para compreender e aprender certas tarefas ou informações. As dificuldades de aprendizagem na pessoa em questão podem causar obstáculos na leitura, escrita ou matemática. Como estudantes, algumas pessoas com essas deficiências são muitas vezes inteligentes, criativos e até produtivos.

Segundo (Turismo de Portugal, I.P./ FPDPD, 2014), “a deficiência intelectual refere-se aos problemas no cérebro que originam dificuldades a nível de aprendizagem, de pensar abstratamente, de adaptação a novas situações - em que os processos como memória, categorização, aprendizagem e solução de problemas, capacidade linguística ou verbalização se encontram afetados. ”

## **4.3. Deficiências psiquiátricas**

“A inaptidão psiquiátrica (ou doença mental) pode aparecer em qualquer idade e muitas vezes não é evidente para as outras pessoas, por ter as suas fases. Este tipo de deficiência é muitas vezes mais incompreendido na sociedade em que vivemos, e as atitudes das pessoas podem ser baseadas no preconceito e mito (por exemplo, os esquizofrênicos são potencialmente violentos).

Estas doenças do foro mental podem abranger condições confrontadas com o stress, grandes depressões, transtorno bipolar, ansiedade e esquizofrenia. A depressão é a doença mental não-psicótica

mais comum (psicose é um distúrbio que apresenta a perda de contato com a realidade).”, (Turismo de Portugal, I.P./ FPDPD, 2014).

#### **4.4. Deficiências visuais**

Apenas 5% das pessoas "cegas" em Portugal não podem mesmo ver nada. A deficiência visual pode ser causada por uma múltiplos fatores, incluindo a doença, acidentes, e doenças congénitas. Há uma diferença entre as necessidades das pessoas com deficiência visual e pessoas cegas. Existem pessoas que ainda têm memória visual pois não nasceram cegas, ao contrário das que não têm qualquer noção de visão.

Esta deficiência refere-se à perda ou redução visual, de cariz definitivo, não dando lugar à sua melhoria através de óculos/lentes, cirurgicamente ou tratamento clínico (Turismo de Portugal, I.P./ FPDPD, 2014).

#### **4.5. Deficiências auditivas**

“Surdez e perda auditiva podem ser motivadas por uma grande variedade de fatores, incluindo danos físicos (como ouvir música num volume muito elevado, por exemplo), a doença durante a gravidez. Há uma distinção entre as pessoas que são surdos e aqueles que têm uma deficiência auditiva. As pessoas que ouvem pelo menos até aos três anos de idade (quando a linguagem começa a desenvolver-se) têm muitas probabilidades de saber falar minimamente e uma boa capacidade de leitura labial. Para contornar este tipo de deficiência, estas pessoas podem usar próteses auditivas ou até aprender língua gestual de maneira a poderem comunicar.”

Em Portugal é utilizada a Língua Gestual Portuguesa (LGP), a nível internacional utiliza -se o Código de Sinais Internacionais (Gestuno), (Turismo de Portugal, I.P./ FPDPD, 2014).

#### **4.6. Deficiências neurológicas**

“Uma deficiência neurológica é associada a um dano do sistema nervoso, que é consequência da perda de algumas funções mentais ou físicas. A incapacidade do sistema nervoso pode afetar a aptidão de uma pessoa para se movimentar ou manipular as coisas ou expressar os seus sentimentos. A forma como pensam e processam informações também pode ser influenciada de forma significativa, por exemplo, o cérebro e a coluna são as áreas do corpo mais intimamente associada com a neurologia. Os ataques cardíacos, infeções graves, e a falta de oxigênio para o cérebro também pode originar esta deficiência.”

### **5. Unidades Hoteleiras**

Unidade hoteleira, ou seja, empreendimento turístico destinado a oferecer, mediante remuneração, serviços de alojamento e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem

fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária. Para além dos hotéis existem também as categorias dos hotéis-apartamentos e pousadas.

Quanto à legislação, segundo do decreto-lei nº 39/2008 de 7 de Março, Artigo 2º este negócio é, efetivamente, considerado um empreendimento turístico – *“Consideram-se empreendimentos turísticos os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares”*.

Dentro dos empreendimentos turísticos é considerado um estabelecimento hoteleiro – Hotel - , tal como é indicado no Artigo 11º do mesmo decreto-lei – *“1- são estabelecimentos hoteleiros os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeição, e vocacionados a uma locação diária. 2- os estabelecimentos hoteleiros podem ser classificados nos seguintes grupos: a) Hotéis (...)”*.

Um empreendimento turístico tem obrigatoriamente que ter estruturas para pessoas com mobilidade reduzida, segundo o Artigo 6º do mesmo decreto-lei – *“todos os empreendimentos turísticos devem dispor de instalação, equipamentos e, pelo menos, de uma unidade de alojamento, que permitam a sua utilização por utentes com mobilidade condicionada”*.

“Estiveram em atividade no final do ano 2014, 229 estabelecimentos hoteleiros, mais 3,2% do que o ano anterior, ou seja, houve um crescimento. Estes mesmos estabelecimentos hoteleiros ofereceram então uma capacidade de alojamento de 10.839 quartos, 18.188 camas e 23.171 lugares, crescendo assim em 19,7%, 13,7% e 19,3% respectivamente, em relação ao mesmo período do ano anterior. Quanto ao pessoal ao serviço, verificou-se no final de 2014 que estiveram empregados nos estabelecimentos hoteleiros inventariados 6.282 pessoas, representado um incremento de 9,2% face ao ano passado.” (INE, Inventário Anual aos Estabelecimentos Hoteleiros, 2014).

Os dados são de um estudo do Instituto Nacional de Estatísticas (INE) denominado Inventário Anual aos Estabelecimentos Hoteleiros que comprova o aumento do crescimento do sector da hotelaria e turismo em Portugal.

Segundo a (UNWTO<sup>4</sup> p.10), *“os estabelecimentos de alojamento devem ter um número razoável de quartos que são totalmente acessíveis sem a necessidade de assistência. Sempre que possível, quartos adaptados devem estar localizados de modo a facilitar medidas de evacuação e rotas para as saídas de emergência.”*, de seguida é apresentada esta análise que precisamente também menciona a questão do número de quartos adaptados.

## **6. Estudo de Caso**

O estudo de caso, conta com a pesquisa feita sobre os hotéis do Porto e Norte de Portugal que são os que estão melhor preparados para receber este tipo de público e com a colaboração das respostas de algumas Instituições/Associações de pessoas portadoras de deficiência em Portugal.

### **6.1. Métodos e Materiais**

A metodologia usada na dissertação Turismo Acessível – Boas práticas de acessibilidade para todos nas unidades hoteleiras do Porto e Norte para este estudo é assente na recolha de dados de plataformas online existentes, ou seja, dados de fontes secundárias e questionários – dados de fontes primárias, a associações/instituições de pessoas com deficiência.

A análise é baseada essencialmente, na plataforma *Portugal Acessível by Associação Salvador* e na revista online “*TEM Porto e Norte, um destino para todos*”. Algumas das informações, em pelo menos dois ou três hotéis tiveram que ser recolhidas por e-mail diretamente, visto toda a informação não estar presente na plataforma, na revista online e no próprio site do hotel.

A escolha de análise incidiu nestes 24 hotéis porque são o mais recente ‘top’ elaborado pela revista da Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal de março (2014). Cruzando a análise de dados dos dois focos de pesquisa que me centrei (plataforma e revista), não existe diferença alguma na alteração dos dados recolhidos. No entanto, esta análise baseia-se mais na plataforma online Portugal Acessível, por ter os dados mais completos, tal como se pode verificar na tabela em anexo, (anexo 2).

Foram analisados, um a um, os 24 hotéis, pelos seguintes parâmetros importantes, número de quartos adaptados, wc’s adaptados, entradas acessíveis, estacionamento reservado, área envolvente adaptada e outras facilidades/serviços adaptados.

### **6.2. Oferta Turística**

A oferta turística é composta por todos os elementos naturais e construídos pelo homem em cada destino turístico. Ou seja, envolve todo o tipo de atrações e características específicas de cada comunidade recetora.

A qualidade da oferta turística depende da adequação ao perfil dos turistas que aí fazem turismo. Isto é, a oferta turística será avaliada em função dos gostos, necessidades e aspirações de quem adquire os produtos turísticos que compõem essa oferta. Precisamente neste caso, pretende -se analisar também se os hotéis satisfazem as necessidades das pessoas portadoras de deficiência, oferecendo todo o tipo de serviços que precisam.

Do lado da oferta, o sector do Turismo pretende crescer, pretende aumentar o seu volume de negócios, não necessita de desperdiçar o potencial de um segmento da procura com tal dimensão. (Estes clientes com necessidades especiais decorrentes de deficiências adquiridas precocemente ou na vida adulta, na sua maioria das vezes, estas pessoas viajam acompanhadas ou por familiares ou amigos).

Como características da oferta pode-se salientar que os bens produzidos não podem ser armazenados, (ou seja são produzidos para o momento em que são consumidos), o consumo turístico é condicionado pela presença do cliente (para haver produção é necessário que o cliente se desloque ao local onde se realiza, neste caso deslocarem-se às unidades hoteleiras), simultaneidade da produção e do consumo, a oferta turística é imóvel (não se desloca de um lado para o outro), o produto turístico é compósito (comporta vários bens e serviços, hotel, transportes, alimentação, etc) e intangibilidade (os produtos turísticos são imateriais apenas podendo ser consumidos no ato de compra).

Nesta dissertação falar na oferta turística é, dar ênfase alguns hotéis do Porto e Norte de Portugal que são exemplos de boas práticas de acessibilidade para todos. Para isso há que estudar o mercado, e saber do que estes hotéis são capazes e que serviços e equipamentos dispõem, se estão ou não preparados para receber este tipo de clientes, iguais a todos os outros mas com necessidades particulares. De que forma é que esta questão da acessibilidade nas unidades hoteleiras ainda pode evoluir.

O estudo da oferta tem como objetivo, adquirir informação atual por parte de alguns hotéis na região Porto e Norte de Portugal, sobre as condições, serviços, e equipamentos que oferece/dispõe para hóspedes com estas necessidades. Ou seja, se hoje em dia os hotéis ainda se preocupam e se consciencializam de modo a receber bem estes hóspedes com necessidades especiais, ou se não se interessam. A seleção incidu em hotéis do Porto e Norte de Portugal, que segundo a Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal de Março (2014), são os hotéis que servem de exemplo à acessibilidade.

### **6.2.1. Boas práticas de acessibilidade para todos no Porto e Norte**

Informação sobre as unidades hoteleiras que são exemplos de boas práticas de acessibilidade para todos no Porto e Norte, retirada da revista trimestral “Porto e Norte Um Destino Turístico Completo. Turismo Acessível 2014”.

Na sua totalidade são 24 hotéis na região Porto e Norte, espalhados por 7 cidades, sendo elas, Braga, Guimarães, Bragança, Matosinhos, Porto, Viana do Castelo e Vila Real. Segundo a Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal de Março (2014), são os únicos hotéis na região que

estão razoavelmente adaptados a este público, salientando um deles que está adaptado na sua totalidade. Passo a citar os mesmos:

Mélia Braga Hotel & Spa, Hotel Confort Inn Braga, Hotel do Lago, Hotel do Parque, Hotel Lamações, Hotel Ibis de Braga, Camelia Hotel & Homes, Hotel S.Lázaro, Axis Porto Business & Spa Hotel, Bessa Hotel, Grande Hotel do Porto, HF Fénix Porto, Hotel AC Porto, Hotel Eurostars das Artes, Hotel Ibis Porto São João, Hotel Infante Sagres, Hotel Ipanema Park, Mercure Porto Centro, Sheraton Porto Hotel & Spa, Tiara Park Atlantic Porto, Hotel Vila Galé Porto, Axis Viana Business & Spa Hotel, Hotel Flôr de Sal, Hotel Mira Corgo.

Na tabela é possível analisar que todos os hotéis possuem quartos e wc's adaptados, ainda assim o número de quartos adaptados por hotel é reduzido (58 na totalidade dos 24 hotéis apresentados), as wc's sobressaem algumas com melhores capacidades (rotação 360°) , no Hotel Mercure Porto Centro e no Bessa Hotel.

A nível de entradas acessíveis, existem algumas falhas, como degraus altos que dificultam a autonomia das pessoas a entrar no hotel, em alguns casos tendo que ser por uma plataforma elevatória, como é o caso do Hotel Eurostars das Artes, no Porto.

Os estacionamento reservados também é algo que se verifica que há insuficiência, o que também é de igual modo importante, até para emergências e suas deslocações, como se verifica na tabela, mais nos hotéis da cidade de Braga e do Porto.

A área envolvente adaptada, também tem lacunas, principalmente nos hotéis de Braga, como por exemplo, passeios não rebaixados e subidas íngremes/acentuadas, que dificultam a movimentação deste perfil de pessoas (Hotel Fénix Porto, Hotel Ibis Porto São João e Tiara Park Atlantic Porto Hotel). No entanto, são os hotéis da cidade de Braga que se destacam mais a nível de não possuir áreas envolventes adaptadas.

Por último, nas facilidades/serviços adaptados, é de notar que os hotéis apostam em adaptar-se a este público, como por exemplo, elevadores com rotação, macas de tratamento, bares, restaurantes, receção com balcões acessíveis, mobiliário, piscinas e ginásios acessíveis. Os que se destacam mais neste parâmetro é o Sheraton Porto Hotel & Spa e o Camelia Hotel & Homes.

Posto isto, pode-se concluir que uma boa parte dos hotéis do Porto e Norte de Portugal, está apostar nos equipamentos necessários para receber pessoas com mobilidade reduzida, incluindo fazer mudanças nos espaços públicos do hotel.

Na tabela, dou mais ênfase ao Camelia Hotel & Homes, porque para além de se destacar a nível de acessibilidade em todos os parâmetros expostos, é o que tem o maior número de quartos adaptados.

É um hotel recente, com espaços exteriores amplos que permitem fácil acesso até nas zonas envolventes. Todos os serviços comuns (receção, restaurante, ginásio, piscina, cabeleireiro, oratório, sala multimédia) têm condições de acesso em cadeiras de rodas, e mobiliário rebaixado, por exemplo. Para além disso, saltam a vista alguns apoios em locais estratégicos do hotel, como corrimões, o piso é todo ele regular.

O hotel possui também outras facilidades, para além de todo o equipamento disponível nos quartos, o hóspede pode ter acesso a algo mais especializado (dependendo das suas necessidades), como camas articuladas, por exemplo, ou até apoio médico/serviços de acompanhamento.

Mesmo sendo um hotel mais direcionado ao turismo sénior, muitos dos hotéis poderiam estar melhor equipados do que as graves falhas que têm simplesmente no que diz respeito a quartos e acessos no interior e exterior.

É importante também aqui referir, as dificuldades de alguns hotéis já existentes a tomarem as suas próprias mudanças, sobretudo por serem antigos.

Um dos grandes obstáculos, nos hotéis antigos, em implementar adaptações a este tipo de turismo é certamente o elevado custo das intervenções a serem feitas. O que pode até nem compensar, e mais vale construir um hotel de raiz já com estas adaptações para pessoas com mobilidade reduzida.

Mesmo para os hotéis com muitos anos, que não possam fazer grandes alterações, o facto de permanecerem algumas barreiras físicas, não implica a que o hotel implemente procedimentos que previnam a discriminação e de encontrar uma forma de prestar o serviço que certifique a igualdade de oportunidades para todos.

Se estas pessoas pretendem passar uma estadia num hotel, ou até querer reservar mais do que um ou dois quartos no mesmo, não haverá possibilidade por não haver mais quartos para este tipo de público.

Destaca-se aqui ainda, a possibilidade de uma evolução a nível de acomodação (quartos disponíveis), de modo também, a fazer jus aos equipamentos, às mudanças nos espaços envolventes dos hotéis adaptados a este público, que são para ser usufruídos.

### **6.2.2. Exemplo de um hotel adaptado ás necessidades de todos**

Em 2012 realizei um projeto no âmbito da unidade curricular de Projeto de Aplicação em Turismo sobre um tema relacionado com a indústria turística, pressupondo a criação de uma empresa, neste caso, eu escolhi um hotel 100% adaptado para pessoas portadoras de deficiência. Este exemplo de possível hotel, pretende também acolher de igual forma família/amigos deste público-alvo, visa oferecer as mais agradáveis e confortáveis férias para pessoas com mobilidade reduzida, complementado com serviços diversificados e especiais de forma a satisfazer todas as necessidades de que os clientes precisam.

### **6.3. A Procura Turística**

A procura designa o volume efetivo e real de capacidade consumidora de um produto ou serviço. Neste caso, o público-alvo (procura) a atingir são as pessoas portadoras de mobilidade reduzida.

A procura turística é o *“conjunto de bens e serviços que as pessoas que se deslocam na qualidade de visitantes adquirem para realizar as suas viagens, expressos em termos de quantidade”* (Cunha, 2009).

Também pode ser definida como *“o número total de pessoas que viajam, ou desejam viajar, para utilizar os equipamentos e serviços turísticos em outros locais que não o da sua residência ou trabalho”* (Mathieson e Wall, 1982).

É claro que, para o público em questão, a necessidade de qualidade (em termos de serviços e apoios) é prioridade, também a necessidade de informação, ou seja, aprender é importante. As férias ativas e desportivas visam igualmente prevenir a saúde e não deixar inativas este tipo de pessoas das quais muitas delas sofrem de problemas físicos e mentais.

Acompanhando o processo de globalização, o turismo apresenta cada vez mais novas opções de destinos, satisfazendo as vontades, desejos e necessidades dos seus consumidores.

Este tipo de público viaja muito pouco sobretudo por duas ordens de razões: por um lado porque, na luta pelos seus direitos, o direito ao lazer, à viagem, ao turismo (tal como para a população em geral), veio naturalmente depois da luta pelo direito à saúde, à educação, à qualificação e ao emprego, à proteção social. Por outro lado porque os serviços turísticos, de um modo geral, não têm estado suficientemente preparados para receber bem estes clientes com *“necessidades especiais”*.

A procura turística, ou seja, o público-alvo que se pretende atingir são precisamente as pessoas portadoras de deficiência que com certeza a maioria não viaja sozinha e deverão vir acompanhados por

familiares/amigos que poderão ficar alojados em unidades hoteleiras, e para isso há que estudar o mercado, e saber quais as principais necessidades deste tipo de público, a nível de equipamentos, serviços, entre outros. Foi selecionada uma listagem de Associações/Instituições de pessoas portadoras de deficiência (deficientes auditivos, invisuais, deficientes físicos, mentais, etc) em Portugal, para as quais foi também enviado um questionário para analisar a opinião do público-alvo.

A listagem de Associações/Instituições juntou 22, que são as seguintes:

- APS - Associação Portuguesa de Surdos – Porto;
- AFAS - Associação de Famílias e Amigos dos Surdos;
- LPDS - Liga Portuguesa de Desportos para Surdos;
- ASCS - Associação de Surdos do Concelho de Sintra;
- ACSDC - Associação da Comunidade Surda do Distrito de Coimbra;
- APECDA - Associação de Pais para a Educação de Crianças Deficientes Auditivas - Lisboa;
- ASISM - Associação de Surdos da Ilha de São Miguel - Açores;
- ASASM - Associação de Surdos de Apoio a Surdos de Matosinhos - Porto;
- ASE - Associação de Surdos de Évora;
- Despertar do Silêncio - Associação de Surdos da Guarda;
- ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal;
- Instituto de Cegos S. Manuel - Porto;
- AFID - Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente - Lisboa;
- APD - Associação Portuguesa de Deficientes - Lisboa;
- ADFA - Associação dos Deficientes das Forças Armadas;
- ANACED - Associação Nacional de Arte e Criatividade de/E para pessoas com Deficiência - Lisboa;
- APCL - Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa;
- APD - Associação Portuguesa de Deficientes - Lisboa;
- ANDDEMOT - Associação Nacional de Desporto para Deficientes Motores - Lisboa;
- PC/AND - Paralisia Cerebral/Associação Nacional de Desporto - Coimbra;
- ANDDEM - Associação Nacional de Desporto para Deficiência Mental - Vila Nova de Gaia;
- ANDDVIS – Associação Nacional de Desporto Para Deficientes Visuais - Lisboa;

Este estudo da procura, tem como objetivo obter o feedback por parte das Associações/Instituições sobre a possível criação de um hotel com tudo de que necessitam e claro perceber também quais as necessidades principais deste tipo de público, respostas construtivas que complementam as ideias desta dissertação.

## **Análise de Questionários às Instituições**

Para as Associações/Instituições foram realizados três questionários, uns para Associações de Invisuais, Associações de Deficientes Auditivos, e outros para Associações de Deficiência no geral (mobilidade reduzida, problemas mentais, entre outros).

Os respetivos questionários têm três perguntas, de resposta fechada e também de resposta aberta. As perguntas são breves e sucintas, tirando partido da informação necessária para recolher opiniões e conclusões importantes para este projeto (ver anexo E).

Todas as perguntas dos questionários direcionados às diversas Associações são iguais, exceto a segunda pergunta que varia consoante o tipo de Associação. Portanto a primeira análise de gráficos vai incidir nas respostas das perguntas 1 e 3, que mostram os dados gerais de respostas de todas as Associações/Instituições (de invisuais, deficientes auditivos, mobilidade reduzida, problemas mentais, etc).



**Gráfico 1** – 1ª pergunta direcionada às Associações/Instituições. Elaboração própria.

Analisando o primeiro gráfico, é possível concluir que das 18 instituições questionadas, 14 responderam que não têm conhecimento de nenhum hotel na região Porto e Norte que esteja totalmente adaptado às suas necessidades, ou seja, obteve-se uma percentagem de 78% na resposta (Não) e 4 instituições responderam (Sim) com uma percentagem de 22%, todas referenciando na sua resposta o Camélia Hotel & Homes em Guimarães.

De certa forma, é um pouco lamentável ainda haver apenas 1 hotel na região Porto e Norte que satisfaça as necessidades destas pessoas, porque os hotéis não deveriam por de parte estes hóspedes, deveriam acolher todos de igual modo. Ainda assim, na minha opinião, o Camélia Hotel & Homes não é ainda bem conhecido para o público-alvo que pretende atingir.

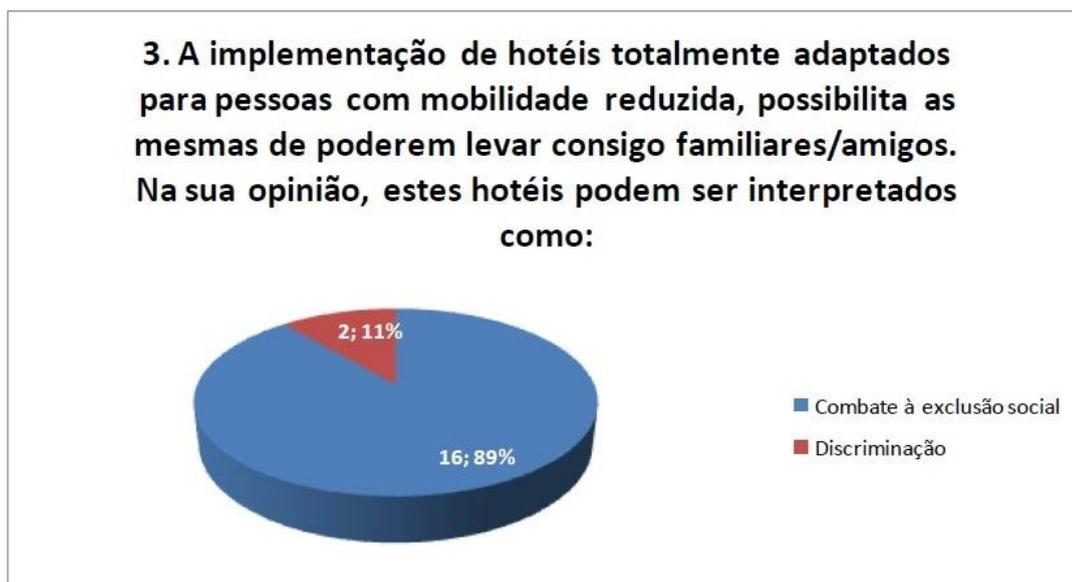


Gráfico 2 – 3ª pergunta direcionada às Associações/Instituições. Elaboração própria.

O segundo gráfico representa a opinião importantíssima para levar a cabo a implementação de mais equipamentos para adaptar totalmente mais hotéis para este público em questão. O que as pessoas com mobilidade reduzida pensam, se acham que a implementação de hotéis totalmente adaptados às suas necessidades, é combater a exclusão social ou levar à discriminação. 16 pessoas responderam combate à exclusão social (89% das respostas) e 2 pessoas responderam discriminação (11% das respostas).

Conclui-se que a maioria das pessoas concorda que a criação de mais hotéis adaptados combata a exclusão social, a diferença entre pessoas. Supõem-se que a maioria acha que combate a exclusão social devido aos hotéis poderem receber todo o tipo de público-alvo, inclusive as pessoas portadoras de deficiência e ter a possibilidade de passar a sua estadia acompanhadas de familiares/amigos, o que faz com que não se sintam excluídos, estando na companhia de pessoas sem qualquer deficiência.

As pessoas que responderam discriminação, supõem-se que achem que em todos os hotéis deveria ser obrigatório serem totalmente adaptados para estas pessoas com necessidades especiais, não deveria haver quaisquer restrições. Pondo de parte a implementação de hotéis adaptados, que possa ser interpretado como exclusão de pessoas com necessidades diferentes.

Nº de respostas	2. Como hóspede e portador de <u>deficiência auditiva</u> , quais as principais necessidades num hotel?
1	“Receção constituída por profissionais que tenham o conhecimento da Língua Gestual Portuguesa; Quartos adaptados: som da campainha, substituída por luzes. Atendimento aos quartos: em vez do uso do telefone, colocar dispositivos de imagem para comunicação com os profissionais de atendimento, através da língua gestual portuguesa.”

2	<p>“Um hotel assim deveria prever mecanismos que atendam à problemática em questão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação escrita e guia ou pivot com conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa.</li> <li>- Mecanismos de vibração nas camas em caso de sinalização de emergência.</li> <li>- Campanha de porta com sinal luminoso.</li> <li>- Contacto com serviços por SMS.</li> </ul> <p>PS: estas alterações não são dispendiosas e poderiam vigorar em todos os equipamentos hoteleiros nas diversas zonas envolventes”.</p>
3	<p>“Sempre precisa alguém sabem mínimo uma base de comunicação através de Língua gestual.. ou uma presença dum interprete de Língua Gestual para comunicar melhor. Ou sempre haver um contanto importante numa Associação de Surdos se foram urgência”.</p>
4	<p>“Aparelhos em vários idiomas”.</p>
5	<p>“Sinalização Luminosa, especialmente todo o tipo de alarmes e despertadores luminosos”.</p>
6	<p>“Funcionários com conhecimento de Língua Gestual Portuguesa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quartos com despertador/alarme quer luminoso ou vibratório; <i>Call center</i>; computador com programas instalados de Internet; OOVVOO; MSN; Vídeo conferência/webcam.</li> <li>- Quartos e Balcão com telemóvel para receção e emissão de SMS (em substituição aos telefones já instalados).</li> <li>- Preços especiais no âmbito das telecomunicações”.</li> </ul>
7	<p>“Telefonas com videochamada para comunicar com profissionais para qualquer apoio, o que raramente se vê em hotéis”.</p>
8	<p>“Tv com legendas, chamadas para a receção com imagem caso seja preciso apoio, campanha vibratória de emergência, etc”.</p>
9	<p>“Alguém que saiba língua gestual, é o principal”.</p>

Tabela 1 - 2ª pergunta direcionada às Associações/Instituições de Deficientes Auditivos. Elaboração própria

A segunda pergunta, como já foi referido, é diferente nos três questionários que foram dirigidos às Associações/Instituições. Sendo uma pergunta de resposta aberta, para obter a totalidade dos dados teve de ser construída uma tabela e não um gráfico.

Portanto começa-se por analisar a pergunta número 2. do questionário que foi enviado às Associações/Instituições de pessoas portadoras de Deficiência Auditiva, na qual obteve-se o total de 9 respostas.

Analisando esta tabela conclui-se que por exemplo apostar na formação da Língua Gestual é um fator importante e fundamental para a comunicação com a pessoas portadoras de deficiências auditivas.

A questão de equipamentos, como por exemplo os telefones com videochamada são também importantes, porque para comunicar por gestos com os profissionais.

Estes serão os fatores mais importantes a ter em conta num hotel como este, para satisfazer as necessidades dos hóspedes com determinadas necessidades especiais como estas. A maioria das respostas incidiu nestes dois fatores.

As Associações/Instituições de pessoas portadoras de Deficiência Visual na pergunta número 2. (de resposta aberta) do questionário que lhes foi enviado, obteve-se o total de 3 respostas:

<b>Nº de Respostas</b>	<b>2. Como hóspede e portador de <u>deficiência visual</u>, quais as principais necessidades num hotel?</b>
<b>1</b>	“Ementas/elevadores em braille, piso tátil com alerta, corredores largos”.
<b>2</b>	“Tudo, desde o braille até às mensagens sonoras para nos orientar, o piso com relevo, entre outros mais”.
<b>3</b>	“Braille, portas largas, piso adaptado para cegos, sinalizações sonoras”.

**Tabela 2** - 2ª pergunta direcionada às Associações/Instituições de Deficientes Visuais . Elaboração própria.

Conclui-se perante a análise da tabela que as pessoas portadoras de deficiência visual, acham que um hotel totalmente adaptado deve ter em especial atenção às necessidades de colocar braille nos elevadores e em tudo o que é informação escrita dentro de um hotel, o piso tátil de forma a orientar as pessoas cegas e para isso há que também ter corredores largos.

As mensagens sonoras também são importantes para quem não vê. As três Associações que responderam frisaram as mesmas questões que são de facto as principais que um hotel deve ter.

O objetivo deste tipo de perguntas é estar a par e poder entender todas as necessidades destas pessoas e ter atenção de que estes equipamentos devem fazer parte de um hotel totalmente adaptado.

As Associações/Instituições de pessoas portadoras de Deficiência (mental, mobilidade reduzida, etc), na pergunta número 2. (de resposta aberta) do questionário que lhes foi enviado, obteve-se o total de 6 respostas:

Nº de respostas	2. Como hóspede, quais as principais necessidades num hotel?
1	“Rampas de acesso em todo o hotel, camas ajustáveis, cadeiras de rodas, casas de banho com todos os apoios, serviço médico 24h por dia”.
2	“Para pessoas portadoras de deficiência, e isto falo no geral é fundamental o apoio por parte de funcionários/professores que ajudem a desenvolver as capacidades básicas”.
3	“Rampas de acesso nos passeios de entrada, quartos espaçosos casa de banho adaptada com algum espaço portas largas, espaço para uma cadeira rodas andar á vontade. Nós não pedimos muito, são só fáceis de fazer”.
4	“Para já todos os hotéis deveriam ser obrigados a ter acessibilidades que apoiassem as pessoas deficientes, acho uma vergonha quando por exemplo um hóspede com mobilidade reduzida vê-se incapacitado de entrar num hotel. E claro se for um hotel 100% adaptado, tem que ter todo o tipo de equipamentos necessários”.
5	“Todas as condições de fácil acesso para que se possa andar facilmente de cadeira de rodas dentro do hotel, e utilizar os diversos serviços sem exceções”.
6	“As principais necessidades de um hotel como este, é que esteja completamente adaptado aos vários tipos de deficiência e que seja isento de barreiras arquitetónicas”.

**Tabela 3** - 2ª pergunta direcionada às Associações/Instituições no geral (mobilidade reduzida, pessoas com deficiências mentais, etc). Elaboração própria

Perante a análise feita à tabela conclui-se que as pessoas de mobilidade reduzida, querem apenas que os hotéis estejam devidamente adaptados, não falando só nos serviços e equipamentos mas também que esteja isento de barreiras arquitetónicas.

Quanto a pessoas com problemas mentais têm de estar no ativo, ou seja, fazer os seus exercícios diários, como exercitar a mente, não estar totalmente parado, e para isso teria que haver ajuda de profissionais para os acompanhar. As pessoas podem vir para relaxar e passar as suas férias mas a pessoa estar ativa física e mentalmente também é importante para o seu bem-estar e saúde.

A partir destes dados, pode-se ter conhecimento de facilidades que os hóspedes requerem, como se tem dito ao longo desta análise é fundamental saber as necessidades de cada um.

Os três questionários para as Associações/Instituições foram realizados de modo a obter-se respostas concretas dos diversos tipos de deficiência, portanto o que diferenciou esses três questionário

foi a segunda pergunta em cada um deles, que era direcionada para a deficiência de cada Associação em questão (Associações de Deficientes Visuais, Auditivos, Mentais, etc).

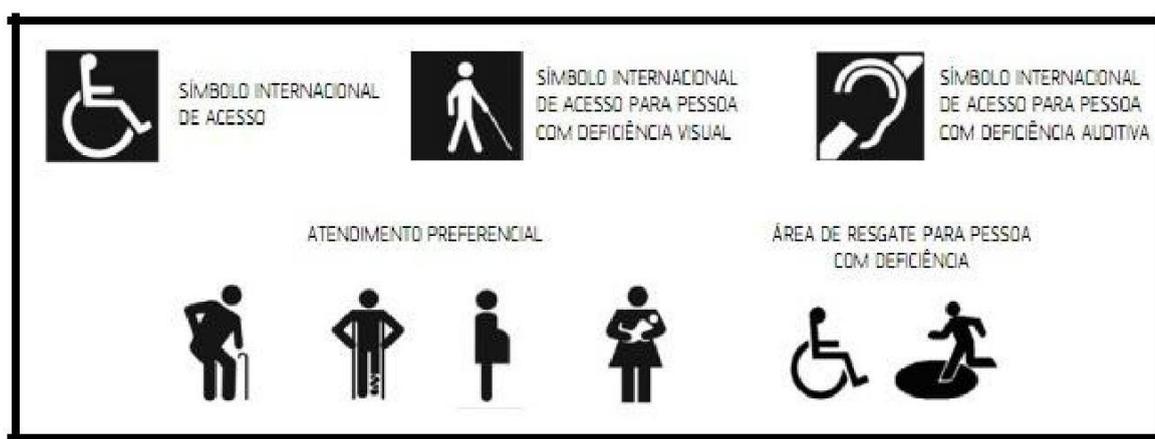
Estes questionários foram criados na ferramenta Google Docs (ver anexo G), e enviados por e - mail aos destinatários estipulados. As respostas foram diretamente reencaminhadas para a ferramenta Google Docs e a partir daí foram analisados os dados recolhidos em gráficos.

As diversas formas de comunicação e sinalização que os hotéis devem possuir e que este tipo de público necessita, podem ser visual, táctil e sonora.

## **Visual**

Os hotéis deverão ter sinalização visual que compreende as informações visuais que seguem premissas de textura, dimensionamento e contraste de cor dos textos e das figuras para que sejam perceptíveis por pessoas com baixa visão.

Para indicação de acessos, escadas, elevadores, equipamentos, telefones e sanitários acessíveis para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida é utilizado mundialmente o Símbolo Internacional de Acesso (SIA), que segue padrões internacionais de cores e proporções.



**Figura 2 - Símbolos Visuais** Fonte: Artigo "Turismo Acessível - Bem entender no Turismo Acessível" Brasil 2009

Além do SIA, existem o Símbolo Internacional de Acesso para Pessoas com Deficiência Visual e o Símbolo de Acesso para Pessoas com Deficiência Auditiva. Estes e demais símbolos de acessibilidade devem ser colocados nos locais e equipamentos que são acessíveis a pessoas com estas deficiências, até mesmo dentro do próprio hotel.



Figura 3 – Símbolos Visuais Fonte: Artigo "Turismo Acessível - Bem entender no Turismo Acessível" Brasil 2009

### Táctil

Este tipo de sinalização é utilizada para pessoas com deficiências visuais, por meio de caracteres, figuras em relevo e braille. São geralmente utilizadas em placas de identificação de salas, sanitários, porta e painel de controle de elevadores, mapas tácteis, cardápios, entre outros.

A sinalização táctil no piso pode ser do tipo alerta ou direcional. Ambas devem ter cor contrastante com a do piso adjacente, e podem ser sobrepostas ou integradas ao piso existente.

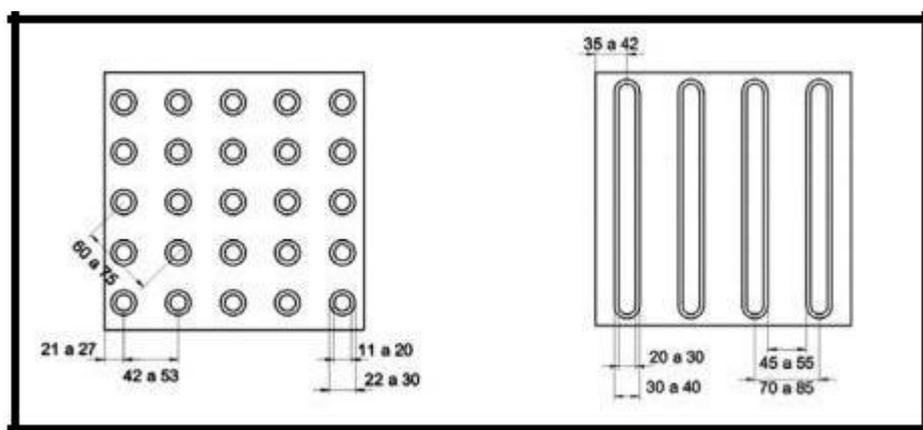


Figura 4 - Símbolos Tácteis Fonte: Artigo "Turismo Acessível - Bem entender no Turismo Acessível" Brasil 2009

### Sonora

A comunicação sonora, também dirigida para pessoas com deficiências visuais, é habitualmente utilizada como sinalização de emergência. Deve estar associada à sinalização visual em rotas de fuga, saídas de emergência e equipamentos, incluindo sanitários. As informações sonoras verbais podem ser digitalizadas ou sintetizadas, devendo ser de fácil entendimento. Para estabelecer comunicação adequada com pessoas com deficiência auditiva, recomenda-se ter um profissional intérprete.

## **7. Marketing do Turismo Acessível nas Unidades Hoteleiras**

Numa fase de crise, existe menos poder de compra. Contudo, os empreendimentos hoteleiros na sua maioria são os que menos ressentem esta dificuldade e não abdicam de praticar turismo.

### **7.1. Fixação de Objetivos**

Os objetivos principais são tentar abranger o público em questão, a que este mesmo hotel se destina, um público especial que carece de algumas necessidades, para que se sinta confortável, como se estivesse no seu próprio ambiente residencial. Este tipo de público, poderá vir a passar uma estadia num hotel com a sua família ou mesmo acompanhantes. Outro objetivo é os hotéis mostrarem conforto, que permita o cliente não só relaxar, mas também exercitar o corpo com a ajuda dos profissionais num Spa de um hotel, por exemplo.

### **7.2. Opções Estratégicas de Marketing**

Sendo o público-alvo pessoas com mobilidade reduzida, a publicidade deve ser feita através da televisão, pequenas reportagens, através de revistas especializadas para esse tipo de pessoas, internet, e rádio. A aposta no marketing será sem dúvida importante e será bem recetiva pelos consumidores, esta inovação tem todo o prestígio e qualidade para ser publicitada.

## **8. Conclusões Finais**

No fundo, pode-se concluir que a região Porto e Norte tem todas as capacidades para melhorar ainda mais as unidades hoteleiras a receber pessoas com mobilidade reduzida. Para além do que já foi feito, poderá fazer-se muito mais em termos de um maior número de quartos disponíveis para este tipo de público, mais equipamentos/serviços que satisfaçam o cliente, arriscar nas políticas e estratégias de marketing de maneira a cativar mais este público e consciencializar a sociedade.

Os hotéis deverão criar um ambiente estável e produtivo, de forma também a consciencializar as pessoas para o apoio no desenvolvimento neste tipo de turismo, que hoje em dia, é importante para facilitar a mobilização destas pessoas com capacidade reduzida.

Nesta dissertação também foi abordada a questão dos hotéis antigos, que têm como obstáculo implementar adaptações a este tipo de turismo devido ao elevado custo das intervenções a serem feitas. O que pode até nem compensar, e mais vale construir um novo hotel já com adaptações para este tipo de turismo.

Ainda assim, mesmo que não possam fazer grandes adaptações, o facto de permanecerem alguns obstáculos, não implica a que o hotel implemente procedimentos que previnam a discriminação e de encontrar uma forma de prestar o serviço que certifique a igualdade de oportunidades para todos.

Com base nestas informações pode-se concluir que possuir um produto hoteleiro que atenda às necessidades dos clientes com mobilidade reduzida, implica ter um produto que atenda também a crescente procura do designado cliente da terceira idade.

A questão importantíssima do envelhecimento que tem vindo a crescer de forma gradual, assumindo um papel cada vez maior no desenvolvimento económico, assumindo-se como uma oportunidade de negócio que não deve ser posta de parte.

Numa das pesquisas que fiz, concluí também que, na visão das pessoas com mobilidade reduzida, a existência de qualidade e de conforto nos hotéis não é contraditória com a acessibilidade, mas que a não-existência de acessibilidade (principalmente física) implica não possuir um produto com qualidade. Ou seja, para pessoas com mobilidade reduzida, qualidade é principalmente acessibilidade física.

É ainda de salientar que, as pessoas com mobilidade reduzida, sentem falta de mais hotéis totalmente adaptados e que estejam direccionados para o turismo acessível. Onde possam ser acompanhados por médicos 24h por exemplo, onde consigam passar uma estadia dita de luxo, relaxada, sem quaisquer dificuldades para quem tem alguma deficiência ou apenas problemas de locomoção.

Pode-se ainda destacar que, um meio ambiente acessível reduz consideravelmente os problemas com que as pessoas com mobilidade reduzida se deparam e, conseqüentemente, diminui as suas necessidades.

É importante lembrar que os turistas, de uma maneira geral, incluindo aqueles com deficiência, qualquer ela que seja, têm algumas necessidades específicas em qualquer lugar do mundo, não só em Portugal. Entre elas pode-se citar: o respeito e dignidade no acesso aos serviços, serviços de informação especializados e com informação precisa e integrada, serviços de transportes e informação adequados, acessibilidade e garantia do direito de ir e vir.

Convém realçar que, a conceção de um produto hoteleiro não deve obedecer unicamente a um padrão pré-estabelecido de cliente, pois cada indivíduo é um indivíduo único, com diferentes necessidades e que merece respeito quanto às suas particularidades no tratamento.

Pensar num hotel com a total acessibilidade é recuperar os valores outrora adormecidos que envolvem a arte do bem receber o outro e proporcionar um atendimento com qualidade e hospitalidade, construindo uma sociedade inclusiva.

Por fim, o conceito de hospitalidade direcionado às pessoas com mobilidade reduzida, consiste em termos dos funcionários uma formação específica para o relacionamento com os este género de hóspedes, pois além de ser uma forma de respeito nas relações humanas, devemos pensar que, um dia, infelizmente, também poderemos nos encontrar na mesma situação dessas pessoas.

## 9. Referências Bibliográficas

- ALLES, M. T. F. (2009). *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Entelequia: revista interdisciplinar, (9), p.211-224. Disponível em: <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2009/e09a11.pdf>
- BARNES, C. (2012). *The social model of disability: Valuable or irrelevant The Routledge handbook of disability studies* (p. 12-29). London: Routledge. Disponível em: <http://www.mcgill.ca/files/osd/TheSocialModelofDisability.pdf>
- BARNES, C., & Mercer, G. (2005). *Understanding impairment and disability: Towards an international perspective. The social model of disability: Europe and the majority world* (pp. 1-16). Leeds: The disability press. Disponível em: <http://disabilitystudies.leeds.ac.uk/files/library/Barnes-EMW-Chapter-1.pdf>
- BUHALIS, D. and Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: concepts and issues – aspects of tourism*. Channel view publications. Disponível em: [https://books.google.pt/books?id=B-SeyjdevpwC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?id=B-SeyjdevpwC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- BURNETT, J. J., and Baker, H. B. (2001), “Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer”, *Journal of Travel Research*, 40, 4–11
- COSTA, Carlos., Malta, Paula Alexandra. , Silva, João Albino. (2009). *Revista Turismo e Desenvolvimento nº11, Turismo Acessível para Todos: ...às Oportunidades de Negócio e Empreendedorismo*. Aveiro: Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro;
- CUNHA, L. (2001). *Livro Introdução ao Turismo*. Lisboa: Verbo;
- DARCY, S. (2006). Setting a research agenda for accessible tourism. Disponível em: [http://www.crctourism.com.au/wms/upload/images/Disc%20of%20images%20and%20PDFs/or%20bookshop/Documents/Darcy\\_accessibleTourism.pdf](http://www.crctourism.com.au/wms/upload/images/Disc%20of%20images%20and%20PDFs/or%20bookshop/Documents/Darcy_accessibleTourism.pdf)
- DARCY, S., & Dickson, T. J. (2009). *A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. Disponível em: <http://journals.cambridge.org/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=8497872&fileId=S1447677000000450>
- ENAT - European Network for Accessible Tourism. Disponível em: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.faq.744>
- EUROPEAN COMISSION. (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people* (pp. 1-31). Luxembourg: European Comission. Disponível em: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving\\_information\\_on\\_accessibility/improving\\_accessibility\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf)
- FREIRE, Adriano. (2008). *Livro Estratégia/Sucesso em Portugal*. Lisboa: Verbo;

- Gouveia, P. H. d., Mendes, D., & Simões, J. F. (2010). *Turismo acessível em Portugal: Lei, oportunidades económicas, informação*. Informar, (7). Disponível em:  
<http://www.inr.pt/download.php?filename=Turismo+Acess%26iacute%3Bvel+em+Portugal%3Alei%2C+oportunidades+econ%26oacute%3Bmicas%2C+informa%26ccedil%3B%26atilde%3Bo&file=%2Fuploads%2FTurismo+acessivel+em+Portuga+lei+oportunidades+economicas+informacao.pdf>
- HORNER, S. and Swarbrooke, J. (2005) – *Leisure Marketing 'A Global Perspective'*.
  - <http://www.jornaldoalgarve.pt/2010/06/turismo-acessivel-pode-ser-%E2%80%9Ccrampa%E2%80%9D-para-a-competitividade-algarvia/>;
  - <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>
  - <http://www.publituris.pt/2008/01/07/acessibilidade-e-turismo-parte-i/>;
  - INE – Instituto Nacional de Estatística [www.ine.pt](http://www.ine.pt)
  - KASTENHOLZ, E.; Eusébio, C.; Figueiredo - *International Journal of Tourism Research. Special Issue: Consumer Behavior in Tourism Symposium 2012*. Volume 4, Issue 6. (p.531-550)
  - MARQUES, Maria Olinda. (2005). *Livro Turismo e Marketing Turístico*. Lisboa: CETOP;
  - MATHIESON, A. & Wall, G. (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. London: Longman.
  - PENT - Plano Estratégico Nacional do Turismo;
  - PENT, T. (2007). *Plano Estratégico Nacional do Turismo: Ministério da Economia e da Educação - Turismo de Portugal*. Lisboa;
  - PORDATA – Base de Dados Portugal Contemporâneo  
[http://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+defici%C3%AAncia+se+gundo+os+Censos+total+e+por+tipo+de+defici%C3%AAncia+\(2001\)-1239](http://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+defici%C3%AAncia+se+gundo+os+Censos+total+e+por+tipo+de+defici%C3%AAncia+(2001)-1239)
  - PORTO AND NORTH - *the essence of Portugal* - <http://visitportoandnorth.travel/>
  - PORTO E NORTE: *Um destino turístico completo*. (2014, Março 2014). Porto e Norte TEM, 83;
  - PORTUGAL ACESSÍVEL. Associação Salvador. Disponível em:  
<http://portugalacessivel.com/default/home/id/1>
  - PRAVDA REVISTA - <http://port.pravda.ru/>
  - PUBLITURIS REVISTA - <http://www.publituris.pt/>
  - SMITH, M., Amorim, E., Soares, C. (2013) *O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico*. Volume 11, nr. 3.
  - SUBTIL, A. Raposo, Nóbrega, João R., Martins, Manteigas., Nabais, Carlos. (2008). *Livro Novo Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos (Anotado e comentado)*. Porto: Vida Económica;
  - TURISMO ACESSÍVEL, TURISMO PARA TODOS – Guia de referência para profissionais de Turismo, SNRIPD - Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.
  - TURISMO DE PORTUGAL - <http://www.turismodeportugal.pt/>

- TURISMO DE PORTUGAL, I. P. (2013-2015). Plano Estratégico Nacional do Turismo PENT Horizonte 2013-2015.
- UNWTO - *Recommendations on Accessible Tourism* (2013) Disponível em: [http://www.accessibletourism.org/resources/accessibilityen\\_2013\\_unwto.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/accessibilityen_2013_unwto.pdf)
- VASCONCELOS, E. T. G. (2015) *O Turismo acessível no Porto – análise da oferta turística da cidade*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Disponível em: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/79463/2/117692.pdf>

## **Anexos**

## Anexo 1

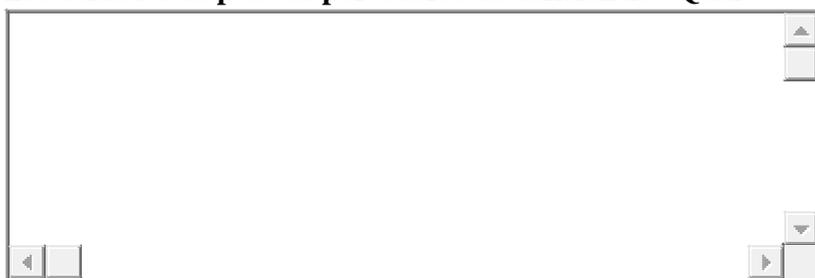
### Questionário (Associações/Instituições)

Este questionário integra-se numa investigação/estudo de mercado a ser desenvolvido para uma dissertação. O tema é relacionado com a indústria turística, mais concretamente o Turismo Acessível – boas práticas de acessibilidade para todos nas unidades hoteleiras do Porto e Norte.

É neste sentido que, apelamos à sua colaboração através da resposta a estas perguntas que irão fazer parte do meu estudo de mercado. Asseguro a confidencialidade no tratamento dos dados fornecidos e agradecemos, desde já, a sua colaboração na recolha desta informação.

Muito obrigado pela colaboração!!! \*Obrigatório

**1. Conhece algum Hotel na região Porto e Norte que esteja totalmente adaptado às necessidades de pessoas portadoras de deficiência? Qual? \***



**2. Como hóspede e portador de deficiência visual, quais as principais necessidades num hotel? \***



**3. A existência de mais hotéis totalmente adaptados para pessoas com mobilidade reduzida, possibilita as mesmas de poderem levar consigo familiares/amigos. Na sua opinião, este hotel poderá ser interpretado como: \***

- Discriminação.
- Combate à exclusão social.

Enviar

Tecnologia do [Google Docs](#) [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

Anexo 1 – Questionário feito às Associações/Instituições

<b>Hotéis do Porto e Norte</b>	<b>Quartos adaptados</b>	<b>Wc's adaptados</b>	<b>Entradas acessíveis</b>	<b>Estacionamento reservado</b>	<b>Área envolvente adaptada</b>	<b>outras facilidades/serviços adaptados</b>
Mélia Braga Hotel & SPA****	2	Sim	x	x	x	x
Hotel Confort Inn Braga***	2	Sim	x	x	x	Sim
Hotel do Lago ***	3	Sim	Sim	x	x	Sim
Hotel do Parque****	2	Sim	Sim	x	x	Sim
Hotel Lamações****	4	Sim	Sim	x <sup>1</sup>	x	Sim
Hotel Ibis de Braga **	2	Sim	x	Sim (2)	x	Sim
Camelia Hotel & Homes	<b>10</b>	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim (várias)
Hotel S. Lázaro ***	4	Sim	Sim	x <sup>2</sup>	Sim	x
Axis Porto Business & Spa Hotel ****	1	Sim	Sim	x <sup>3</sup>	Sim	Sim
Bessa Hotel****	1	Sim <sup>4</sup>	Sim	Sim (1)	Sim	Sim
Grande Hotel do Porto***	1	Sim	x	x	Sim	Sim
HF Fénix Porto ****	3	Sim	Sim	x	x <sup>5</sup>	Sim
Hotel AC Porto****	1	Sim	Sim	x <sup>6</sup>	Sim	Sim
Hotel Eurostars das Artes ****	1	Sim	Sim <sup>7</sup>	Sim (1)	x	Sim
Hotel Ibis Porto São João **	2	Sim	Sim	Sim (3)	Sim <sup>8</sup>	Sim
Hotel Infante Sagres *****	1	Sim	x	x	Sim	x
Hotel Ipanema Park *****	2	Sim <sup>9</sup>	Sim	Sim (4)	Sim	Sim
Mercure Porto Centro ****	6	Sim <sup>10</sup>	Sim	x	Sim	Sim
Sheraton Porto Hotel & Spa *****	2	Sim <sup>11</sup>	Sim	Sim	x	Sim <sup>12</sup>
Tiara Park Atlantic Porto *****	2	Sim	Sim	Sim (4)	Sim <sup>13</sup>	Sim
Hotel Vila Galé Porto ****	1	Sim <sup>14</sup>	Sim	Sim (2)	Sim	Sim <sup>15</sup>
Axis Viana Business & SPA Hotel****	1	Sim	Sim	Sim (2)	Sim	Sim <sup>16</sup>
Hotel Flôr de Sal ****	2	Sim <sup>17</sup>	Sim	Sim (2)	x	Sim
Hotel Mira Corgo ****	2	Sim	Sim	Sim	x	Sim
<b>Total:</b>	<b>58</b>					

<sup>1</sup> Garagem acessível por elevador

<sup>2</sup> Elevador acessível desde a garagem

<sup>3</sup> Parque com facilidade de estacionamento e acesso direto ao hotel pelo elevador

<sup>4</sup> Wc permite rotação 360°

<sup>5</sup> Passeios não rebaixados mas o piso em geral é regular

<sup>6</sup> Parque de estacionamento com acesso direto ao hotel

<sup>7</sup> Através de uma plataforma elevatória

<sup>8</sup> Exceto subida íngreme até ao hotel

<sup>9</sup> Exceto no piso do *health club* e na piscina interior

<sup>10</sup> 6 wc's que permitem rotação 360°, embora sem barras e banco de apoio na banheira.

<sup>11</sup> Permite rotação 360° com opção de polibã ou banheira

<sup>12</sup> Elevador com espaço para rotação 180°, Spa com macas nas salas de tratamento que descem

<sup>13</sup> Exceto passeios não rebaixados

<sup>14</sup> Exceto wc adaptado nos balneários

<sup>15</sup> Exceto piscina interior sem rampa, acesso ao jacuzzi através de degraus, sauna e banho turco com degrau de 8cm.

<sup>16</sup> Exceto piscina exterior não acessível

<sup>17</sup> Cadeira de banho não disponível no wc dos quartos

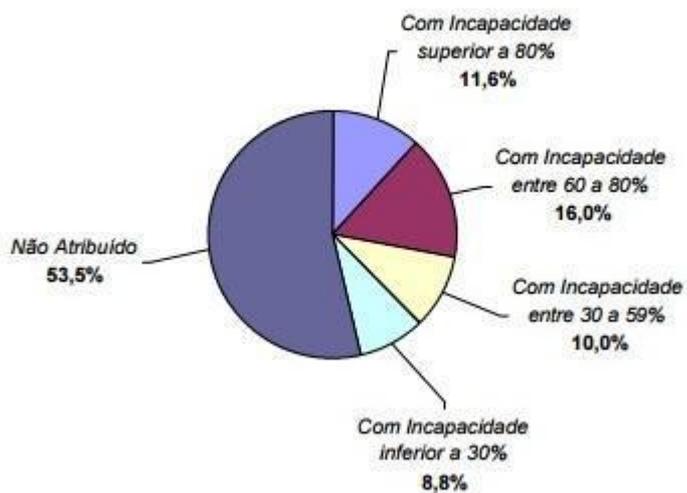
(1), (2), (3) e (4) – lugares de estacionamento reservados

**Anexo 2** – Tabela de elaboração própria sobre a Informação sobre a acessibilidade nos hotéis do Porto e Norte de Portugal

**Fonte:** Portugal Acessível by Associação Salvador

### Anexo 3

#### População com deficiência segundo o grau de incapacidade atribuído, Portugal, 2001

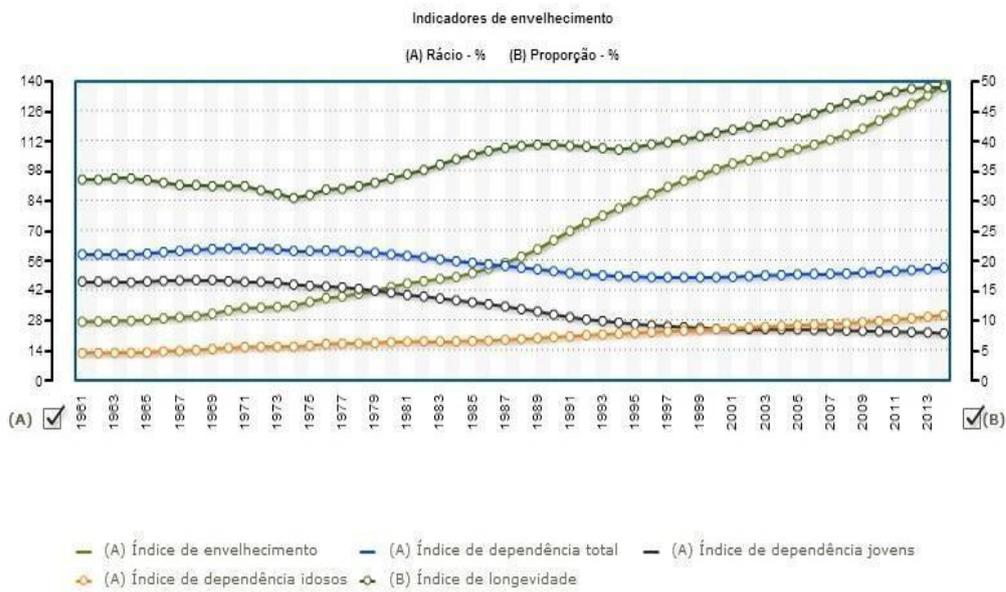


Anexo 3 - Percentagem de população com deficiência segundo o grau de incapacidade atribuído, Portugal 2001

## Anexo 4

### Indicadores de envelhecimento em Portugal

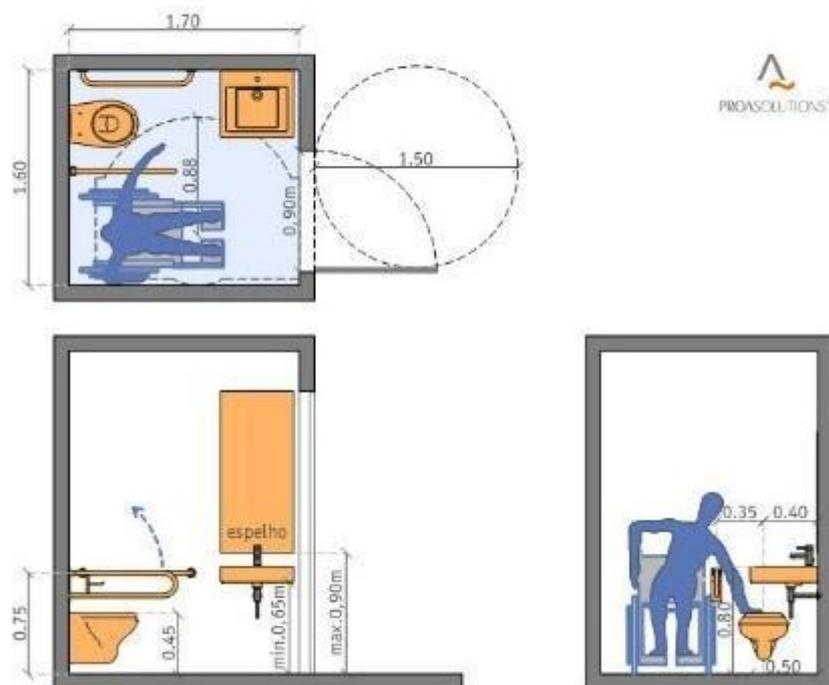
[Aprofunde a sua análise, aqui](#)



Anexo 4 - Indicadores de envelhecimento em Portugal (evolução ao longo dos anos)

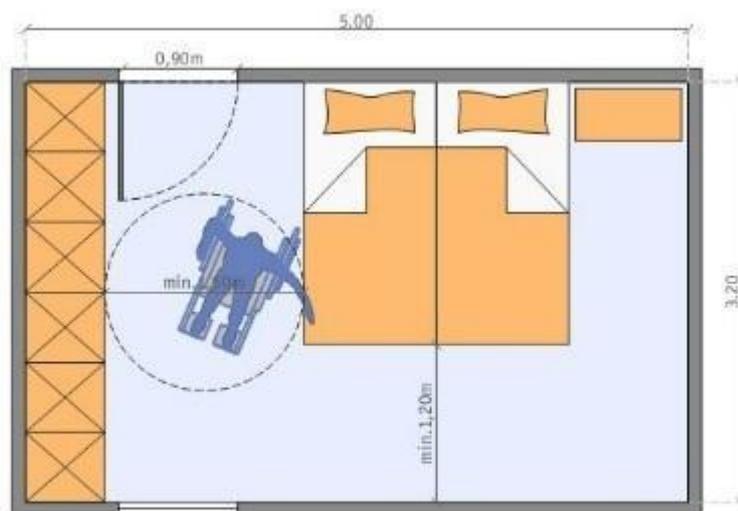
## Anexo 5

### Instalações sanitárias - (dimensões mínimas)



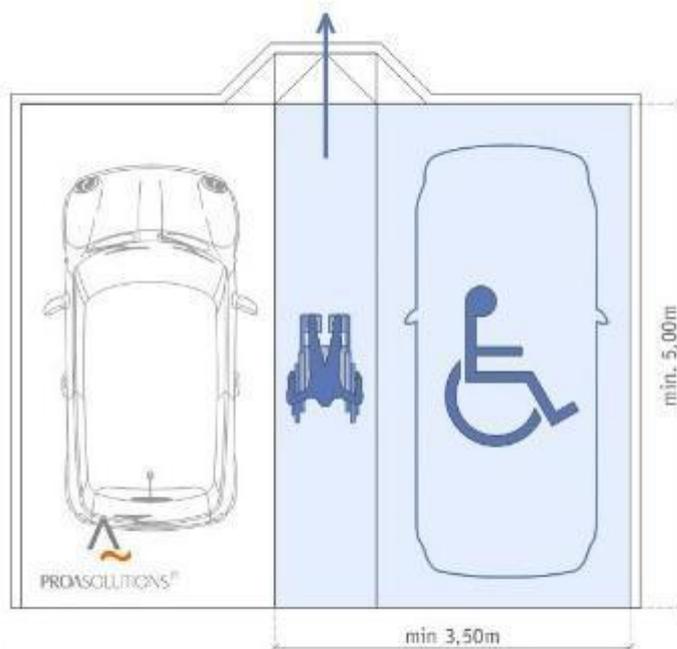
## Anexo 6

### Quartos / Unidades de alojamento



## Anexo 7

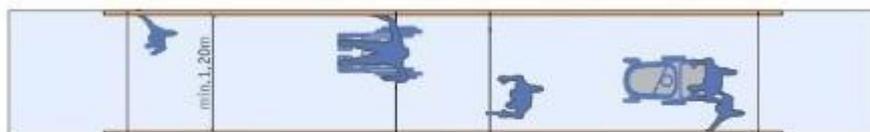
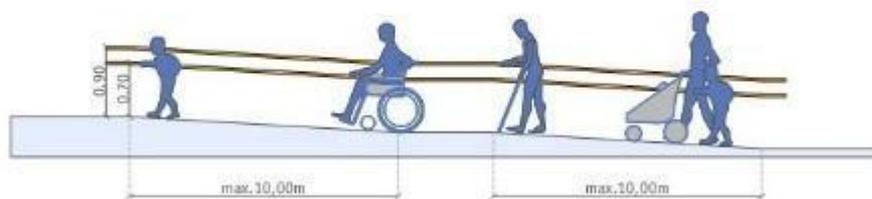
### Estacionamento



Deve haver espaço para a abertura total da porta do veículo.  
O piso deve ser regular e plano.

## Anexo 8

### Rampas de Acesso



A lei permite o mínimo de 1,2m de dimensão da largura da rampa. Contudo, a largura ideal será de 1,5m, a qual permitirá uma mais fácil circulação.

## **Anexo 9**

### **Declaração de originalidade e respeito pelos direitos de autor**

Catarina Maria de Oliveira Pinho, portadora do cartão de cidadão n° 13768592 0ZZ5, declaro que este trabalho foi por mim realizado na íntegra e é original. Confirmo também que o material proveniente de fontes consultadas está devidamente assinalado e foi referenciado na sua totalidade.

---

Porto, 30 de Setembro de 2015