



**Politécnico
de Viseu**

Escola Superior
de Tecnologia
e Gestão de Viseu

'Vamos falar sobre acessibilidade?' - Proposta de Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu

Ana Sofia Gomes Mendonça

Trabalho de Projeto

Mestrado em Gestão Turística

Trabalho efetuado sob a orientação de
Professora Doutora Cristina Barroco
Professora Doutora Odete Paiva

Fevereiro de 2025



**Politécnico
de Viseu**

Escola Superior
de Tecnologia
e Gestão de Viseu

'Vamos falar sobre acessibilidade?' - Proposta de Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu

Ana Sofia Gomes Mendonça

Dissertação

Mestrado em Gestão Turística

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professora Doutora Cristina Barroco

Professora Doutora Odete Paiva

Fevereiro de 2025

‘When disabled people share their experiences—even painful ones—new knowledges about being human are generated and society is pushed to reconsider what is required for a good life.’

Rosemarie Garland-Thomson

Sendo o Turismo Acessível o foco deste trabalho, pretende-se que este seja, ele próprio, acessível. Assim, propositadamente, o texto não está justificado, já que essa formatação dificulta a leitura para algumas pessoas, pois as palavras ganham espaçamentos que não são naturais resultando num esforço acrescido na leitura. Procurou-se também que a linguagem usada fosse simples.

Resumo

Este projeto explora a importância da acessibilidade no turismo, focando-se no seu impacto social e económico, bem como na sua relevância para a criação de políticas inclusivas. A acessibilidade no turismo beneficia não apenas as pessoas com deficiência, mas também os idosos, famílias com crianças pequenas e pessoas que enfrentam barreiras temporárias ou permanentes, para que possam desfrutar de espaços e serviços públicos. O crescente número da população mundial de pessoas com deficiência e o aumento do número de idosos, destacam a necessidade de destinos turísticos acessíveis. O trabalho visa contribuir para a criação de um Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu, oferecendo recomendações práticas para o Município e outros intervenientes. Foi desenvolvido no contexto da cidade de Viseu, tendo como objetivo identificar desafios e propor estratégias para melhorar a experiência turística de todos.

A partir da experiência prática da autora na cidade, incluindo o desenvolvimento da aplicação móvel *Walk Viseu* e a realização de conferências sobre acessibilidade, a investigação enfatiza a necessidade de práticas urbanas e turísticas inclusivas. As entrevistas aplicadas ao grupo de pessoas com deficiência, foram centrais na investigação, fornecendo valiosos *insights* sobre as suas experiências e contribuindo para a elaboração das propostas que serão apresentadas no capítulo cinco. Também as entrevistas realizadas aos profissionais da área, permitiram conhecer o outro lado da moeda, o de quem idealiza os espaços, e das dificuldades que podem ter em realizar adaptações ou modificar infraestruturas pré-existentes.

Este é um projeto inovador, relevante e promissor, que pretende estabelecer Viseu como um modelo de turismo acessível a nível nacional e internacional, promovendo um ambiente mais inclusivo e equitativo tanto para os habitantes locais como para os visitantes.

Palavras-Chave:

Pessoa com deficiência, Acessibilidade, Turismo acessível, Desenho Universal, Inclusão

Abstract

This project explores the importance of accessibility in tourism, focusing on its social and economic impact, as well as its relevance in the development of inclusive policies.

Accessibility in tourism benefits not only people with disabilities but also the elderly, families with young children, and individuals facing temporary or permanent barriers, allowing them to fully enjoy public spaces and services. The global growing of population with disabilities and the increasing number of elderly individuals highlight the need for accessible tourist destinations.

The study aims to contribute to the creation of an Accessible Tourism Strategic Plan for the city of Viseu, offering practical recommendations for the Municipality and other stakeholders. Developed within the context of the city of Viseu, the project seeks to identify challenges and propose strategies to enhance the tourism experience for all.

Drawing on the author's practical experience in the city, including the development of the *Walk Viseu* mobile app and the organization of accessibility conferences, the research emphasizes the need for inclusive urban and tourism practices. Interviews conducted with a group of people with disabilities were central to the study, providing valuable insights into their experiences and contributing to the elaboration of proposals that will be presented on chapter five. Additionally, interviews with professionals in the field offered a different perspective - that of those who design spaces shedding light on the challenges they face when implementing adaptations or modifying pre-existent infrastructures.

This is an innovative, relevant and promising project that aims to establish Viseu as a model for accessible tourism in Portugal, promoting a more inclusive and equitable environment for both local residents and visitors.

Keywords

Person with disability, Accessibility, Accessible Tourism, Universal Design, Inclusion

Agradecimentos

Com este projeto de Mestrado termino mais um ciclo de estudos, e alcanço um objetivo há muito desejado e sempre adiado. Fui tantas vezes desafiada pela Professora Doutora Cristina Barroco, que tenho a certeza que sem a sua persistência não me teria aventurado por este caminho.

Um agradecimento ao Município de Viseu, ao executivo e aos funcionários, pela constante disponibilidade em ajudar em tudo o que necessitei. Um agradecimento especial aos ex-colegas e amigos, Cláudia, Sónia, Henrique e Pedro, que mesmo à distância continuaram a apoiar-me nesta jornada.

Aos professores e colegas de mestrado, pela partilha de experiências e conhecimentos, pelo apoio contante uns aos outros, fomos sem dúvida uma turma que não vai ser esquecida!

O maior agradecimento de todos é para as pessoas com deficiência que entrevistei, que aceitaram falar sobre a sua vida pessoal, partilhar algumas experiências. Foi por elas e para elas que desenvolvi este projeto, e é a elas que o dedico! A todos, Júlio, Duarte, Fernando, Jorge, David, Cuca, Mário, Diogo, Catarina, Sofia e Fernando, o meu muito obrigada!

Também às outras pessoas que entrevistei, mães com crianças pequenas como a Margarida, a Carina e a Joana, e pessoas idosas, como a Elisabete e a Céu, só posso agradecer o tempo que me dedicaram.

Entrevistei ainda a Ana, a Fátima, o Jorge e a Leonor, que com a sua perspetiva profissional enriqueceram o meu trabalho e permitiram ter uma visão do outro lado do espelho.

Não posso deixar de agradecer às minhas orientadoras, a Professora Doutora Cristina Barroco e a Professora Doutora Odete Paiva, por todo o apoio quando escolhi o tema e pelo incentivo e apoio que me deram durante esta jornada.

Os meus amigos e especialmente a minha família, que foram o meu pilar nesta fase, a quem roubei tantas horas de atenção, deram-me alento e carinho quando o cansaço e a vontade de desistir eram muitos. O Pedro, o meu companheiro de vida, foi a minha fonte de energia positiva, quando a minha falhava.

O último agradecimento e o mais especial é para a minha estrelinha, a minha Mãe, que mesmo após tantos anos de ausência, continua a ser a minha maior fonte de inspiração!

Índice Geral

Resumo.....	iii
Palavras-Chave:.....	iii
Abstract	iv
Keywords	iv
Agradecimentos.....	v
Índice Geral	vi
Índice de Tabelas.....	x
Índice de Figuras	x
Abreviaturas	xii
1 Introdução.....	1
1.1 Objetivos do Projeto	3
1.2 Abordagem Metodológica	3
1.3 Estrutura do Projeto	4
2 Enquadramento teórico	6
2.1 Compreender a deficiência / Evolução do conceito de deficiência	6
2.2 Turismo Acessível e a sua evolução.....	10
2.3 O Desenho Universal.....	13
2.4 Enquadramento Jurídico	15
2.5 Recomendações de boas práticas.....	17
2.5.1 Alojamento Turístico	18
2.5.2 Eventos.....	19
2.5.3 Comunicação inclusiva em Museus, Palácios e Monumentos.....	19
3 Diagnóstico de Acessibilidade da cidade de Viseu	20
3.1 A comunicação	20
3.2 O acesso aos edifícios.....	23
3.2.1 Espaços Municipais	23
3.2.1.1 Loja de Turismo	23
3.2.1.2 Museus Municipais	24
3.2.1.3 Câmara Municipal	30
3.2.1.4 Biblioteca Municipal D. Miguel da Silva.....	31
3.2.1.5 Mercado 2 de Maio	32
3.2.1.6 Terminal Rodoviário de Viseu	33
3.2.1.7 Parque Aquilino Ribeiro.....	34

3.2.2 Hotéis e Restaurantes	36
3.2.2.1 Pousada de Viseu *****	36
3.2.2.2 Montebelo Viseu Congress Hotel & Spa *****	37
3.2.2.3 Grão Vasco Historic Hotel & Spa ****	39
3.2.2.4 Montebelo Palácio dos Melos Viseu Historic Hotel ****	41
3.2.2.5 Montebelo Príncipe Perfeito Viseu Garden Hotel ****	42
3.2.2.6 Hotel Durão ***	44
3.2.2.7 Pousada da Juventude.....	45
3.2.2.8 Restaurante Muralha da Sé.....	47
3.2.2.9 Restaurante Aromático	48
3.2.2.10 Restaurante O Páteo	48
3.2.2.11 Restaurante Daruma	49
3.2.3 Monumentos	50
3.2.3.1 Catedral de Viseu	50
3.2.3.2 Museu Nacional Grão Vasco.....	51
3.2.3.3 Igreja da Ordem Terceira de São Francisco	53
3.2.3.4 Museu Tesouro da Misericórdia de Viseu.....	54
3.2.3.5 Solar do Vinho do Dão (Paço Episcopal do Fontelo)	55
3.3 Acessibilidade Pedonal.....	56
3.4 O acolhimento.....	59
3.4.1 App <i>Walk Viseu</i>	59
3.5 Conclusão	62
4 Entrevistas	64
4.1 Elaboração do guião das entrevistas	64
4.2 Caracterização dos entrevistados.....	66
4.3 Análise dos resultados	67
4.3.1 Entrevistas a pessoas com deficiência, famílias com crianças pequenas e idosos... 71	
4.3.2 Análise das entrevistas dos profissionais	90
4.4 Conclusão	94
5 Proposta de Plano Estratégico de Turismo Acessível	95
5.1 Do diagnóstico à mudança.....	95
5.1.1 Visão, Missão, Objetivos Estratégicos e Linhas Estratégicas.....	95
5.1.1.1 Visão e Missão	95
5.1.1.2 Objetivos Estratégicos.....	96
5.1.1.3 Linhas estratégicas	96

5.1.2	Declaração da Política de Acessibilidade	96
5.1.3	Designação de um coordenador de acessibilidade.....	97
5.1.4	Criação de um grupo consultivo de trabalho	98
5.2	Áreas de intervenção	99
5.2.1	A comunicação.....	99
5.2.1.1	Acessibilidade Web.....	99
5.2.1.2	Redes Sociais.....	103
5.2.2	O acesso aos edifícios municipais.....	104
5.2.3	Acessibilidade pedonal	106
5.2.4	O acolhimento	107
5.2.4.1	Formação aos colaboradores	107
5.2.4.2	Serviço nos serviços públicos	108
5.2.4.3	App <i>Walk Viseu</i>	109
5.2.5	A sensibilização	109
5.2.5.1	Criação de um Selo de acessibilidade	110
5.2.5.2	Ações de sensibilização.....	110
5.2.5.3	Campanha de Marketing Territorial	113
5.2.6	Criação de um Regulamento Municipal de Acessibilidade	114
5.2.6.1	Informação resumida e em linguagem simples, sobre legislação	114
5.2.6.2	Recomendações: intervenções físicas	115
5.2.6.3	Recomendações: acessibilidade digital	116
5.2.6.4	Selo de Acessibilidade	116
5.3	Conclusão	117
6	Considerações finais.....	118
	Bibliografia.....	120
	Anexos.....	122
	Anexo I – Enquadramento jurídico	123
	Anexo II – Recomendações de boas práticas do Turismo de Portugal: Alojamento Turístico.....	131
	Anexo III – Recomendações de boas práticas do Turismo de Portugal: Eventos	134
	Anexo IV – Recomendações de boas práticas do Turismo de Portugal: Comunicação Inclusiva em Museus, Palácios e Monumentos	138
	Anexo V – Guião das entrevistas a pessoas com deficiência residentes em Viseu.....	144
	Anexo VI – Guião da entrevista a Sofia Martins.....	145
	Anexo VII – Guião da entrevista a Catarina Oliveira	146
	Anexo VIII – Guião das entrevistas a mães com crianças pequenas.....	147

Anexo IX – Guião da entrevista a Turistas Sénior	148
Anexo X – Guião da entrevista à Presidente da Accessible Portugal	149
Anexo XI – Guião da entrevista ao Vice-Presidente da Direção Nacional e Presidente da Comissão Diretiva de Viseu da AHRESP	150
Anexo XII – Guião da entrevista à Coordenadora do Departamento dos Bens Culturais da Diocese de Viseu	151
Anexo XIII – Guião da entrevista à Vereadora do Património, Cultura, Ciência, Turismo e Ação Social do Município de Viseu	152
Anexo XIV – Exemplo de ficha de verificação utilizada pela Tur4All para o diagnóstico dos recursos turísticos	154

Índice de Tabelas

Tabela 1 – As dimensões da deficiência	9
Tabela 2 – Exemplos de práticas inclusivas e universais	13
Tabela 3 – Caracterização das entrevistas	69

Índice de Figuras

Figura 1 – As componentes da CIF	8
Figura 2 – Símbolo Internacional de Acessibilidade	15
Figura 3 – Relatório de práticas de acessibilidade Web do Município de Viseu.....	21
Figura 4 – Relatório de práticas de acessibilidade Web do Visit Viseu.....	22
Figura 5 – Relatório de práticas de acessibilidade Web do MUV.....	22
Figura 6 – Entrada da Loja de Turismo	23
Figura 7 – Acesso ao piso das exposições	23
Figura 8 – Balcão de atendimento não rebaixado.....	24
Figura 9 – Acesso ao primeiro piso	24
Figura 10 – Elevador	25
Figura 11 – WC adaptado	25
Figura 12 – WC adaptado	26
Figura 13 – Circulação entre salas	26
Figura 14 – Único acesso ao segundo piso	27
Figura 15 – Degraus na entrada principal	27
Figura 16 – WC adaptado	28
Figura 17 – Entrada acessível, habitualmente encerrada	28
Figura 18 – Circulação entre pisos e entrada alternativa para o piso -1.....	28
Figura 19 – Entrada secundária, acessível	28
Figura 20 – Circulação interior	29
Figura 21 – WC adaptado	29
Figura 22 – Rampa com demasiada inclinação	30
Figura 23 – Circulação entre salas, sem rampa	30
Figura 24 – Plataforma de acesso ao atendimento permanente.....	31
Figura 25 – WC adaptado.....	31
Figura 26 – Entrada principal, acessível	32
Figura 27 – Circulação interior sem obstáculos	32
Figura 28 – WC adaptado	33
Figura 29 – Circulação na zona de restauração sem obstáculos	33
Figura 30 – Linhas de guia para cada uma das linhas de partida	34
Figura 31 – Circulação livre de obstáculos	35
Figura 32 – Acesso ao wc adaptado	35
Figura 33 – Circulação interior sem obstáculos	37
Figura 34 – Entrada principal, acessível	37
Figura 35 – Entrada principal com rampa de acesso	39

Figura 36 – WC adaptado nas áreas comuns	39
Figura 37 – Entrada principal com rampa de acesso	40
Figura 38 – WC adaptado nas zonas comuns	40
Figura 39 – Quarto adaptado	42
Figura 40 – WC adaptado nas zonas comuns	42
Figura 41 – Entrada principal, acessível	42
Figura 42 – WC do quarto adaptado	42
Figura 43 – Entrada principal com rampa	45
Figura 44 – WC adaptado nas zonas comuns	45
Figura 45 – Quarto adaptado	46
Figura 46 – WC do quarto adaptado	46
Figura 47 – Entrada sem desníveis	47
Figura 48 – WC adaptado	47
Figura 49 – Jardim parcialmente acessível	48
Figura 50 – Entrada com degraus	48
Figura 51 – Entrada sem desníveis	49
Figura 52 – Entrada sem desníveis	50
Figura 53 – WC adaptado	50
Figura 54 – Entrada apenas com degraus	51
Figura 55 – Circulação interior sem obstáculos	51
Figura 56 – Circulação interior sem obstáculos	52
Figura 57 – Informação em Braille	52
Figura 58 – Entrada lateral acessível	53
Figura 59 – Circulação interior parcial	53
Figura 60 – Balcão de atendimento rebaixado	55
Figura 61 – Zona de circulação sem obstáculos	55
Figura 62 – Entrada sem desníveis	56
Figura 63 – Circulação sem obstáculos	56
Figura 64 – Mapa do Percurso Turístico	58
Figura 65 – Logotipo da app Walk Viseu	60
Figura 66 – Conteúdos em Língua Gestual Portuguesa da app Walk Viseu	62
Figura 67 – Separador sobre acessibilidade (Planear a Visita) dos Parques de Sintra	101
Figura 68 – Página inicial onde deverá ser acrescentado o separador de acessibilidade.....	101
Figura 69 – Separador de roteiros onde deverá ser acrescentado o Roteiro Acessível.....	102
Figura 70 – Linhas de guia no interior do Museu da Covilhã	105
Figura 71 – Estação de reparações	107
Figura 72 – Jogo de Tabuleiro do Pack Ensino da AcessTur	112
Figura 73 – WC adaptado	116

Abreviaturas

AHRESP – Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal

CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade

CTT – Correios de Portugal

EDP – Energias de Portugal

LGP – Língua Gestual Portuguesa

INR – Instituto Nacional de Reabilitação

NU – Nações Unidas

RTP – Rádio e Televisão de Portugal

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

UNWTO – World Tourism Organization (Organização Mundial do Turismo)

WHO – World Health Organization (Organização Mundial de Saúde)

1 Introdução

Segundo a Organização Mundial do Turismo (UNWTO), a acessibilidade no turismo é um tema cada vez mais relevante no contexto das políticas públicas e da gestão territorial, uma vez que se relaciona diretamente com o direito de todas as pessoas ao lazer, cultura e participação social (2016a). O turismo acessível não beneficia apenas pessoas com deficiência, mas também idosos, famílias com crianças pequenas e qualquer indivíduo que, temporária ou permanentemente, possa enfrentar barreiras na fruição dos espaços e serviços turísticos.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (WHO), estima-se que cerca de 16% da população mundial viva com algum tipo de deficiência, o que destaca ainda mais a importância de promover a acessibilidade em todos os aspectos da vida social e econômica, incluindo o turismo. Além disso, a população mundial de idosos está a crescer rapidamente, com projeções indicando que, até 2050, o número de pessoas com 60 anos ou mais representará cerca de 22% da população mundial, causando um grande impacto na procura por acessibilidade em destinos turísticos (2023).

Garantir um turismo verdadeiramente inclusivo exige um compromisso transversal que envolve o setor público, a iniciativa privada e a sociedade civil na implementação de medidas que eliminem barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais (Buhalis & Darcy, 2011). Segundo a UNWTO (2016a), os turistas com deficiência e os idosos gastam mais em média durante as suas viagens do que os turistas sem necessidades específicas, o que reforça a importância de incluir este grupo no mercado turístico também como uma forma de impulsionar a economia local.

As Nações Unidas (NU) definiram em 2015 a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, adotada por todos os Estados Membro das NU, definindo as prioridades e as aspirações para um desenvolvimento sustentável global. São dezassete os Objetivos de desenvolvimento Sustentável (ODS), e em cinco deles há uma referência direta às pessoas com deficiência. São eles o 3 (Saúde de qualidade), 4 (educação de qualidade), 10 (reduzir as desigualdades), 11 (cidades e comunidades mais sustentáveis) e 16 (paz, justiça e instituições eficazes).

Além do impacto social, a acessibilidade no turismo representa uma oportunidade económica significativa. O elevado potencial de crescimento do mercado do Turismo pode contribuir para a diversificação da oferta turística, tornando os destinos mais competitivos e sustentáveis (Darcy & Dickson, 2009).

A escolha deste tema surge no âmbito da experiência profissional da autora, durante uma década no Município de Viseu, onde foi possível desenvolver alguns projetos na área da acessibilidade, de onde se destacam a aplicação móvel *Walk Viseu* e as duas conferências ‘Vamos falar sobre acessibilidade?’, que deram origem ao título deste projeto. Esta vivência permitiu acompanhar de perto os desafios na promoção da acessibilidade urbana e turística, e perceber que, apesar dos progressos realizados, ainda há um longo caminho a percorrer para que Viseu se torne um destino plenamente acessível. Identificar boas práticas, diagnosticar obstáculos e propor soluções viáveis, são passos fundamentais para que a cidade possa consolidar-se como uma referência no turismo acessível a nível nacional e internacional.

Este trabalho visa explorar as principais dimensões da acessibilidade no turismo, analisando o contexto atual da cidade de Viseu, identificando desafios e propondo estratégias para melhorar a experiência turística de todas as pessoas. As entrevistas realizadas ao grupo de pessoas com deficiência foram o aspeto fundamental da investigação realizada, já que a partilha de histórias e desafios pode ampliar a compreensão sobre a realidade das pessoas com deficiência, incentivando atitudes mais solidárias e inclusivas. Cada pessoa com deficiência é única e tem uma experiência única, e entrevistá-las é uma forma de reconhecer e valorizar essas contribuições, promovendo uma sociedade mais desperta, justa e igualitária.

Pretende-se com este projeto, apresentar contributos para a elaboração de um Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu, que possa servir de base orientadora da ação futura, quer para o Município de Viseu quer para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade Viseu ou outras, já que o Plano apresentado no capítulo cinco pode ser adaptado a qualquer cidade.

Trata-se de um projeto inovador, que apresenta contributos inéditos e será de extrema importância para o Turismo da cidade de Viseu, já que o Município poderá, a partir dele, desenvolver estratégias que possam ir ao encontro das necessidades identificadas, quer pelos entrevistados, quer pelo diagnóstico.

Sendo o Turismo Acessível o foco deste trabalho, pretende-se que este seja, ele próprio, acessível. Assim, propositadamente, o texto não está justificado, já que essa formatação

dificulta a leitura para algumas pessoas, pois as palavras ganham espaçamentos que não são naturais resultando num esforço acrescido na leitura. Procurou-se também que a linguagem usada fosse simples.

Espera-se que este trabalho possa contribuir para que a cidade de Viseu seja uma cidade mais acessível e inclusiva, uma cidade para Todos, e que possa também inspirar outras cidades.

1.1 Objetivos do Projeto

O presente projeto tem como objetivo principal contribuir para que Viseu se possa tornar um destino turístico mais acessível, mais inclusivo, um destino para todos. Assim, para concretizar esse objetivo, serão definidos alguns objetivos mais específicos, nomeadamente:

- Analisar e compreender alguns conceitos relacionados com turismo acessível: acessibilidade, inclusão, pessoa com deficiência, incapacidade, turismo acessível, turismo inclusivo, turismo para todos, motivações de viagem das pessoas com deficiência, acessibilidade como fator de competitividade de um destino turístico;
- Conhecer o nível de acessibilidade da cidade de Viseu, no que toca a serviços turísticos, como alojamento, restauração, atrações turísticas (museus, monumentos, parques naturais, entre outros), serviços comerciais, incluindo a comunicação de cada um deles, identificando as falhas de cada um;
- Avaliar a perceção de pessoas com deficiência, idosos e famílias com crianças pequenas em relação à acessibilidade da cidade;
- Tornar a cidade de Viseu mais acessível e inclusiva, através de propostas que possam servir como contributo para elaborar um Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu, posicionando-a como um destino turístico acessível de referência, quer a nível nacional quer a nível internacional.

1.2 Abordagem Metodológica

Para a elaboração deste trabalho foram utilizadas várias ferramentas metodológicas. Foi realizada uma revisão bibliográfica, com o enquadramento conceptual dos temas chave: deficiência, pessoa com deficiência, acessibilidade, turismo acessível, desenho universal e inclusão. Foi também feito um enquadramento legal, apresentando alguma legislação portuguesa relacionada com a acessibilidade e pessoas com deficiência, que servirá como base

de algumas propostas de intervenção que serão apresentadas no capítulo cinco. Elaborou-se também um resumo dos Guias práticos de acessibilidade do Turismo de Portugal, relativos a Alojamento Turístico, Eventos e Comunicação acessível em Monumentos, Palácios e Museus, que contêm informação essencial que foi tida em conta na formulação da Proposta de Plano Estratégico.

Realizou-se uma recolha qualitativa de dados, através de entrevistas semiestruturadas a pessoas com deficiências, famílias com crianças pequenas, idosos e profissionais do setor do turismo, a maioria delas online, embora algumas tenham sido presenciais. Foram realizadas vinte e uma entrevistas, dezassete das quais a pessoas com deficiência e quatro a profissionais da área do turismo. No total, foram 13 horas de ficheiros áudio, transcritos para 288 páginas, para que se pudessem analisar os dados recolhidos.

Também a experiência profissional de 10 anos no Município de Viseu da autora, onde desempenhou funções como Técnica Superior de Turismo, teve os seus contributos. Esta experiência permitiu conhecer profundamente os equipamentos turísticos da cidade, desde os espaços municipais como os Museus, a Biblioteca, a Loja de Turismo, entre outros, até aos monumentos, hotéis, restaurantes e espaços verdes. Este conhecimento serviu como base para o diagnóstico de acessibilidade efetuado no terceiro capítulo. Na impossibilidade de realizar visitas presenciais a todos os estabelecimentos pretendidos, foi usada como base a informação do projeto Tur4All (<https://www.tur4all.com/pt/home>).

1.3 Estrutura do Projeto

Este projeto está dividido em seis capítulos. No primeiro capítulo é feita uma introdução ao tema, à relevância do mesmo, são apresentados os objetivos do projeto, assim como a metodologia e a estrutura do trabalho.

O segundo capítulo é dedicado à revisão da literatura das temáticas em estudo, em que foram abordados conceitos como a deficiência e as suas várias dimensões, pessoa com deficiência, acessibilidade, turismo acessível, desenho universal e inclusão. Além disso, fez-se um enquadramento legal através da abordagem a alguma da legislação portuguesa relacionada com a acessibilidade e pessoas com deficiência. Por fim é apresentado um resumo dos Guias práticos de acessibilidade do Turismo de Portugal, relativos a Alojamento Turístico, Eventos e Comunicação acessível em Monumentos, Palácios e Museus.

No terceiro capítulo é feito um diagnóstico da acessibilidade da cidade, analisando a comunicação, a acessibilidade física aos edifícios (espaços municipais, hotéis, restaurantes e monumentos), acessibilidade pedonal e o acolhimento.

O quarto capítulo é dedicado às entrevistas, começando com a elaboração do guião das mesmas. De seguida é caracterizado cada um dos entrevistados, assim como a respetiva entrevista, incluindo informações como a data em que foi realizada e a duração da mesma. O capítulo termina com uma análise dos resultados obtidos.

No quinto capítulo é elaborada uma Proposta de Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu, com a apresentação de propostas concretas de intervenção que começam no próprio Município de Viseu. À semelhança do diagnóstico, estas propostas passam pela área da comunicação, acesso aos edifícios municipais, acessibilidade pedonal e acolhimento, acrescentando ainda a sensibilização e a criação de um Regulamento Municipal de Acessibilidade.

No último capítulo seis são descritas as principais conclusões, os contributos deste projeto para tornar a cidade de Viseu mais acessível e são apresentadas recomendações para futuras investigações e futuros projetos relacionados com este tema.

2 Enquadramento teórico

Quando pensamos em Turismo Acessível, podem surgir várias questões. O que é o Turismo Acessível? Qual é a diferença entre Turismo Acessível e Turismo para Todos? Qual o papel da inclusão no Turismo Acessível? O que é um turista com deficiência? Deficiência e incapacidade são a mesma coisa? As dificuldades que as pessoas com deficiência encontram nas suas viagens, são fruto da sua incapacidade ou da incapacidade dos destinos de receber todas as pessoas com igualdade e dignidade?

O Turismo Acessível tem vindo a assumir um papel cada vez mais importante no panorama geral do Turismo, havendo uma preocupação cada vez maior em desenvolver destinos/produtos turísticos mais acessíveis a todos os cidadãos.

Ao longo deste capítulo, procurar-se-á definir e aprofundar alguns conceitos, como a deficiência e as suas dimensões, no primeiro ponto. No segundo ponto iremos compreender o conceito de turismo acessível e turista com incapacidade, assim como abordar a dimensão do Turismo Acessível para a economia mundial.

De seguida será feito um enquadramento jurídico através de algumas leis portuguesas, que fomentam a acessibilidade física e digital, definem os direitos das pessoas com deficiência e promovem a sua não discriminação.

O capítulo termina com uma abordagem às recomendações de boas práticas por parte do Turismo de Portugal.

2.1 Compreender a deficiência / Evolução do conceito de deficiência

A deficiência faz parte da condição humana. Quase todos enfrentaremos uma incapacidade, temporária ou permanente, ao longo da nossa vida, e à medida que envelhecemos iremos experienciar dificuldades de mobilidade. A maioria das pessoas tem um familiar com uma deficiência, e muitas pessoas sem deficiência assumem a responsabilidade de cuidar de familiares e amigos com deficiência (WHO, 2011).

O que é afinal a deficiência? É um tema social bastante sensível e complexo, em que a utilização da linguagem e terminologia mais adequadas são uma preocupação.

Durante décadas, a abordagem à deficiência tinha como base o modelo médico, cujo principal pressuposto era que os corpos e cérebros das pessoas com deficiência não eram normais, e

que essas pessoas eram responsáveis por qualquer consequência da sua incapacidade, presumida ou real (Barnes, 2018). O tratamento médico é encarado como o centro do problema, sendo o foco de qualquer intervenção relativamente à deficiência, seja de prevenção, tratamento ou reabilitação médica (WHO, 2011). Ou seja, a própria pessoa tem que se esforçar por se adaptar ao meio envolvente, sendo encarada como doente que precisa de cuidados médicos.

O conceito de deficiência foi evoluindo ao longo do tempo, passando de uma perspetiva unicamente individual, em que a deficiência era vista apenas como um atributo particular da pessoa, para passar a incluir barreiras físicas e sociais (WHO, 2011).

Ao contrário do modelo médico, o modelo social aborda a deficiência como um impedimento ou inibição causada pelo ambiente socialmente construído, impedindo ou inibindo as pessoas com deficiência de participarem na vida social, económica e cultural (Darcy & Buhalis, 2011b). Esta perspetiva atribui à sociedade a responsabilidade de promover mudanças atitudinais e ambientais necessárias para que as pessoas com deficiência possam ter uma participação plena em todas as áreas da cidadania.

Inúmeros autores propuseram novos modelos de deficiência. Dada a natureza deste projeto não é possível analisá-los todos, até porque esse tema só por si daria origem a um extenso estudo sobre modelos de deficiência.

No entanto, em 2024 Zaks analisou um grande número deles e desconstruiu os dois modelos mais comuns, médico e social, apontando falhas a ambos, já que muitas pessoas com deficiência necessitam de cuidados médicos para melhorar a sua qualidade de vida, e nem todos os desafios que uma pessoa com deficiência enfrenta se devem às condições sociais. Sugere uma mudança do nome do modelo médico para modelo da normalização, considerando os cuidados médicos que uma pessoa com deficiência necessita como uma forma de inclusão e valorização da própria vida, contribuindo, em conjunto com o modelo social, para uma sociedade mais justa.

Os modelos da deficiência dão-nos perspetivas sobre a deficiência, que nos permitem compreendê-la melhor. No entanto, importa também compreender as dimensões da deficiência

Em 1980 a WHO publicou a ‘Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens’, que assentava na consequência das doenças, onde a incapacidade era vista

como um estado da pessoa causado diretamente por doença, deficiência ou outra condição de saúde.

Em 2001 esse documento foi revisto, dando origem à ‘Classificação Internacional de Funcionalidade’, que ficou conhecida como CIF, um novo sistema de classificação multidimensional e interativo que não classifica a pessoa, mas sim as características da pessoa, as características do meio ambiente e a interação entre essas mesmas características, permitindo descrever o estatuto funcional da pessoa.

Dada a extensão do documento, foi publicado um Guia de Principiante, cuja adaptação em português foi publicada pelo Secretariado para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, em 2005. Segundo esta publicação, a CIF baseia-se num modelo da deficiência biopsicossocial, sintetizando o que existe de bom nos modelos médico e social, sem incorrer no erro de reduzir a noção global e complexa da incapacidade apenas a um dos seus aspetos. Reconhece, assim, que a participação na sociedade é um direito de todos os indivíduos, e que as relações de causa e efeito linear, baseadas unicamente na deficiência, são incorretas e limitadoras.

Na imagem que segue, a incapacidade e a funcionalidade são vistas como o resultado de interações entre condições de saúde (doenças perturbações e lesões) e fatores contextuais, que podem ser externos ou ambientais (atitudes sociais, barreiras arquitetónicas, estruturas legais e sociais) ou podem ser internos ou pessoais (sexo, idade, forma de lidar com os problemas, antecedentes sociais, educação, profissão, experiência anterior e atual, todo o padrão de comportamentos, entre outros). Identifica três níveis de funcionalidade humana: a funcionalidade ao nível do corpo ou de parte do corpo, da pessoa no seu todo e desta integrada num contexto social. A incapacidade envolve a disfuncionalidade a um ou mais desses mesmos níveis: deficiências, limitações de atividade e restrições de participação.

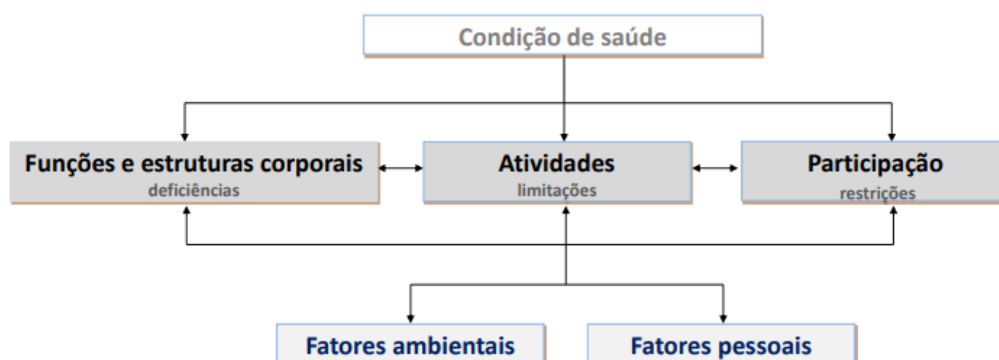


Figura 1 - As componentes da CIF
Fonte: Devile, E. (2014)

Ainda segundo a WHO (2002), este sistema de classificação permite a definição de uma linguagem comum. No entanto, reconhece que apesar de todos os esforços, os termos usados na classificação podem contribuir para processos de estigmatização social, permanecendo a dúvida sobre qual a melhor maneira de nos referirmos aos indivíduos que enfrentam algum grau de limitação ou restrição funcional. Seja qual for o termo atribuído à incapacidade, ela existe, e a CIF é uma classificação de características de saúde das pessoas e não uma classificação de pessoas.

Em 2011b, Darcy e Bulhalis dividiram a deficiência em cinco tipos: mobilidade, sensorial, comunicação, intelectual/mental ou oculta, como podemos observar na tabela a seguir.

Tabela 1 – As dimensões da deficiência

Tipo de deficiência	Descrição	Dificuldades numa ou mais das seguintes áreas
Mobilidade	Níveis variados de restrições de mobilidade física, afetando pernas, pés, costas, pescoço, braços ou mãos	<ul style="list-style-type: none"> - Tarefas motoras ou físicas - Movimentos independentes - Desempenho das funções vitais básicas
Sensorial	Capacidade de ver é limitada ou ausente Capacidade de ouvir é limitada ou ausente	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades a desempenhar tarefas que requerem boa visão - Dificuldades na comunicação escrita - Dificuldades de compreensão de informação apresentada de forma visual - Dificuldades em desempenhar tarefas que requerem uma boa audição - Dificuldades com a comunicação oral - Dificuldades em compreender informação apresentada de forma oral
Comunicação	Ausência ou limitação da capacidade de expressão ou recepção de linguagem	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidades gerais da fala, como articulação - Problemas de compreensão, transmissão ou utilização da linguagem escrita, falada ou simbólica
Intelectual / Mental	Doenças ao longo da vida, com etiologias múltiplas que resultam em desordens de comportamento	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades de aprendizagem - Padrões de aprendizagem desorganizados - Dificuldade de adaptação aos comportamentos - Dificuldade de compreender conceitos abstratos - Controlo limitado do funcionamento cognitivo - Problemas de competências motoras, sensoriais e da fala - Funções básicas de vida restritas
Oculta	Variedade de doenças	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas de coração - Problemas de circulação - Dificuldades respiratórias - Problemas de fígado, estômago ou rins - Diabetes - Epilepsia

Fonte: Adaptado de Darcy & Bulhalis (2011b)

2.2 Turismo Acessível e a sua evolução

De acordo com o Artigo 7º do Código Ética da UNWTO (1999), acessibilidade é a ‘possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta, é um direito aberto a todos os habitantes do mundo..., e não deve ser obstaculizada.’ (p.15)

Segundo Taleb Ribai, Secretário-geral da UNWTO, ‘acessibilidade é o elemento central de qualquer política responsável e sustentável de turismo. É uma questão imperativa de direitos humanos e uma excelente oportunidade de negócio. Acima de tudo, temos que entender que o Turismo Acessível não só beneficia pessoas com incapacidades ou necessidades especiais, beneficia-nos a todos.’ (UNWTO, 2016c, p.1)

Antes de avançarmos neste tema, vamos perceber o que é a acessibilidade e porque é tão importante para o Turismo. Definir acessibilidade não é fácil, já que é um conceito abrangente e subjetivo, que depende do tipo de incapacidade e do tipo de dependência associada.

Em 1998 Darcy dividiu o termo ‘acesso’ em três dimensões: física, sensorial e da comunicação. Em qualquer uma das três categorias, garantir o acesso não deve ser considerada uma área problemática. Deve ser um processo de marketing inclusivo, que permite aos operadores turísticos compreender o potencial da acessibilidade para a comercialização de produtos e serviços turísticos para o maior número de clientes possível.

Já Buhalis et al. (2005) defendem que a palavra acessibilidade é usada para descrever instalações ou comodidades para ajudar pessoas com deficiência e que os requisitos de acessibilidade variam conforme o tipo de condição incapacitante e vão muito além do físico. Ainda segundo Buhalis et al. (2005), se considerarmos que todos os cidadãos têm requisitos de acessibilidade física e informacional, o grau de sensibilidade, clareza, segurança e conveniência exigido no design de uma infraestrutura acessível do ponto de vista dos viajantes com deficiência, beneficiará todas as pessoas.

O Turismo Acessível significa então permitir que pessoas com limitações específicas, incluindo a mobilidade, a visão, a audição e as dimensões cognitivas do acesso, funcionem de forma independente, com equidade e dignidade, através da oferta de produtos, serviços e ambientes desenvolvidos de forma universal (Darcy & Dickson 2009).

De acordo com a UNWTO (2016b) o conceito de Turismo Acessível refere-se à adaptação de produtos e serviços turísticos para permitir o acesso, a utilização e a fruição por todos os utilizadores, segundo os princípios do Desenho Universal. Ainda segundo a UNWTO (2016a), todas as pessoas necessitam de acessibilidade, por exemplo, pessoas com deficiência,

doença, acidente, gravidez, idade avançada ou que transportam bagagens de grandes dimensões.

Nesse mesmo ano, e dada a importância do tema, a UNWTO decidiu celebrar o Dia Mundial do Turismo, a 27 de Setembro, com o tema ‘Turismo para Todos – Promover a Acessibilidade Universal’.

O benefício da acessibilidade no turismo é, então, evidente para todas as pessoas ao longo de toda a sua vida. Isto inclui pessoas com deficiências permanentes e temporárias, pessoas com condições médicas específicas, idosos, grávidas e famílias com crianças pequenas (Darcy & Bulhalis, 2011a).

Depois de compreender o conceito de Turismo Acessível, importa compreender a sua dimensão na economia mundial.

Em 2004, Dwyer et al. analisaram dados demográficos que apontavam para uma tendência de crescimento de viagens realizadas por pessoas com mobilidade reduzida, sendo a implicação para o turismo global muito considerável.

O envelhecimento da população dos países desenvolvidos, associada à falta da mobilidade própria da idade, assim como o aumento gradual dos rendimentos das pessoas com deficiência e/ou incapacidade, graças à promoção da igualdade no acesso ao emprego e outras políticas de integração, levarão a que as pessoas com mobilidade reduzida viagem cada vez mais.

Segundo a WHO (2023) todos os países enfrentam grandes desafios para garantir que os seus sistemas sociais e de saúde estão preparados para tirar o máximo partido das mudanças demográficas, já que se estima que o ritmo de envelhecimento da população continue a aumentar. Em 2020, o número de pessoas com 60 anos ou mais ultrapassou o número de crianças com 5 anos, estimando-se que até 2050 esse número represente 22 % da população mundial.

A WHO (2023) estima que 1,3 mil milhões de pessoas sofram de uma deficiência significativa, cerca de 16% da população mundial, ou seja, uma em cada seis pessoas. Estas pessoas enfrentam muitas desigualdades, tendo 15 vezes mais dificuldades em deslocar-se em transportes inacessíveis e a preços inabonáveis do que as pessoas sem deficiência.

Estes números mostram-nos a importância do Turismo Acessível e o seu potencial de crescimento. Mostram-nos também que o Turismo Acessível não deve ser abordado como um

nicho de mercado, mas como uma área abrangente do Turismo, um reforço da posição competitiva dos destinos acessíveis face a outros destinos.

Importa então perceber o que as pessoas com deficiência procuram num destino turístico.

Bulhalis *et al.* (2005) identificaram os seguintes padrões de consumo nas pessoas com deficiência que viajam:

- Motivações de viagem: viajar, conhecer novos destinos, relaxar, férias em família, desfrutar da natureza, entre outros;
- Planeamento: é essencial para evitar constrangimentos durante a viagem, pelo que a informação sobre a acessibilidade de um destino é crucial;
- Intensidade e frequência de viagens: não viajam menos nem com menos frequência;
- Companheiros de viagem: viajam frequentemente com familiares e/ou amigos;
- Destinos: querem ver o mundo como toda a gente, mas as limitações são reais, pelo que só os mais aventureiros arriscam escolher destinos em que a acessibilidade não seja garantida, limitando o crescimento do mercado;
- Duração da viagem e sazonalidade: tendem a viajar em época baixa para evitar excesso de turistas e habitualmente ficam mais noites nos destinos;
- Gastos: gastam mais dinheiro.

Estes padrões de consumo mostram que as pessoas com deficiência procuram o mesmo que todas as outras pessoas. No entanto, nem sempre isso acontece, uma vez que as limitações são reais e a acessibilidade nem sempre é garantida.

Importa ainda compreender o que é um turista com incapacidade.

A UNWTO (2005) define turista com incapacidade ‘todas aquelas pessoas que, devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, no alojamento e ao nível de outros serviços turísticos. São, especificamente, indivíduos com incapacidades físicas, sensitivas e intelectuais ou outras que se encontram em circunstâncias médicas que requerem cuidados especiais, tais como pessoas idosas, grávidas e outras com necessidade de auxílio provisório.’ (p.1)

O turista com incapacidade distingue-se do turista sem incapacidade por estar impossibilitado de executar, independentemente e sem ajuda, determinadas atividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas (Devile et al. 2011).

A tabela seguinte dá-nos exemplos de práticas inclusivas e universais, que fornecem um ambiente propício para pessoas com diversas deficiências. É apresentada como uma base para a compreensão do que promove o acesso independente, digno e equitativo, que está no cerne da definição de turismo acessível (Darcy & Bulhalis, 2011a).

Tabela 2 – Exemplos de práticas inclusivas e universais

Mobilidade	Audição	Visão	Cognitiva	Ocultas / Sensibilidades	Envelhecimento / Saúde
Caminho contínuo	Escrita através do telefone	Indicadores táteis de superfície no solo	Texto em linguagem simples	Ambientes livres de químicos	Suporte médico
Espaço de circulação	Sistemas de <i>loop</i> auditivos	Formatos alternativos, como texto aumentado, braille e áudio	Suporte de atendimento	Restrições alimentares	Ambiente acolhedor
Equipamento especializado	Legendas	Áreas para cães guia	Oportunidades de viagem para grupos de comunidades assistidas	Áreas para não fumadores	Oportunidades de viagens de grupo
Autocarros de piso rebaixado	Intérpretes de língua gestual	Trilhos sensoriais	Programação de atividades	Promoção organizacional	Programas de defesa e filantropia
Atitude de atendimento ao cliente	Atitude de atendimento ao cliente	Atitude de atendimento ao cliente	Atitude de atendimento ao cliente	Atitude de atendimento ao cliente	Atitude de atendimento ao cliente
Sistemas de orientação	Sistemas de orientação	Sistemas de orientação	Sistemas de orientação	Áreas claramente sinalizadas	Equipamento especializado
Sistemas de informação	Sistemas de informação	Sistemas de informação	Sistemas de informação	Sistemas de informação	Sistemas de informação

Fonte: Adaptado de Darcy & Bulhalis (2011a).

Estes exemplos de práticas inclusivas podem ser aplicadas a qualquer área do Turismo, seja alojamento, restauração, serviços, transportes, entre outros.

2.3 O Desenho Universal

Foi anteriormente referido que o conceito de Turismo Acessível se refere à adaptação de produtos e serviços turísticos para permitir o acesso, a utilização e a fruição por todos os utilizadores, segundo os princípios do Desenho Universal (UNWTO, 2016b), e a generalidade dos autores que se dedicam ao tema da acessibilidade mencionam o Desenho Universal como essencial para uma estratégia de acessibilidade de qualquer destino/atração turística.

A aplicação dos princípios que regem a filosofia do desenho universal garante a implementação de soluções que são essenciais para mais de 10% da população, necessárias para 40% e confortáveis para 100% da população (Peixoto & Neumann, 2009).

Analisemos então cada um dos 7 princípios do Desenho Universal, segundo o Center of Universal Design (1997):

1 – Utilização equitativa: pode ser utilizado por qualquer grupo de utilizadores, como as portas automáticas de edifícios;

2 – Flexibilidade de utilização: engloba uma gama extensa de preferências e capacidades individuais, como tesouras com encaixes maiores que permite a utilização por canhotos e destros;

3 – Utilização simples e intuitiva: fácil de compreender, independentemente da experiência do utilizador, dos seus conhecimentos, aptidões linguísticas ou nível de concentração, como o uso de pictogramas para explicar as normas de segurança nos aviões;

4 – Informação perceptível: fornece eficazmente ao utilizador a informação necessária, qualquer que sejam as condições ambientais/físicas existentes ou as capacidades sensoriais do utilizador, como a tecla central do multibanco que permite a utilização por cegos;

5 – Tolerância ao erro: minimiza riscos e consequências negativas decorrentes de ações acidentais ou involuntárias, como símbolos de wc facilmente identificáveis;

6 – Esforço físico mínimo: pode ser utilizado de forma eficaz e confortável com um mínimo de fadiga, como maçanetas de portas de puxador não circular;

7 – Dimensão e espaço de abordagem e de utilização: espaço e dimensão adequada para a abordagem, manuseamento e utilização, independentemente da estatura, mobilidade ou postura do utilizador, como o espaço de um museu permitir a circulação de cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé.

Ao incorporar os princípios do Desenho Universal numa estratégia de Turismo Acessível, permitimos que um maior número de pessoas possa utilizar produtos e serviços convencionais sem a necessidade de adaptações, tornando-os mais inclusivos (Michopoulou et al, 2015).

Podemos assumir que inclusão é o resultado das ações e meios que tornam um espaço mais acessível, permitindo que todas as pessoas usufruam dele da mesma forma.

2.4 Enquadramento Jurídico

Ao longo deste subcapítulo será feito um enquadramento jurídico sobre a deficiência em Portugal, incluindo os direitos das pessoas com deficiência e a legislação existente para garantir que esses direitos são assegurados.

Começando pela **Constituição da República Portuguesa**, aprovada a 2 de Abril de 1976, a lei suprema do país, que consagra os direitos fundamentais dos cidadãos, os princípios essenciais por que se rege o Estado português e as grandes orientações políticas a que os seus órgãos devem obedecer, estabelecendo também as regras de organização do poder político.

Defende os direitos das pessoas com deficiência no seu dia-a-dia (artigo 71.º), no ensino (artigo 74.º) e no princípio da igualdade entre cidadãos (artigo 13.º).

A **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**, adotada a 13 de Dezembro de 2006, (ratificada por Portugal pela **Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009**, de 30 de julho), reconhece na alínea e) do seu Preâmbulo que ‘a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas’. Reconhece ainda que ‘a discriminação contra qualquer pessoa com base na deficiência é uma violação da dignidade e valor inerente à pessoa humana’ (alínea h) e a ‘diversidade de pessoas com deficiência’ (alínea i).

A lei Portuguesa também segue as orientações internacionais, e a 8 de Agosto de 2006 é adotado o **Decreto-Lei n.º 163/2006**, que aprova o regime de acessibilidade aos edifícios e



estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio, pela insuficiência de soluções impostas por esse diploma.

Refere-se também ao Símbolo Internacional da Acessibilidade e normas de utilização.

Figura 2 - Símbolo Internacional de Acessibilidade
Fonte: <https://guiaderodas.com/>

A **Lei n.º 46/2006**, de 28 de agosto, proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde.

Tem por objeto prevenir e proibir a discriminação, direta ou indireta, em razão da deficiência, sob todas as suas formas, e sancionar a prática de atos que se traduzam na violação de quaisquer direitos fundamentais, ou na recusa ou condicionamento do exercício de quaisquer direitos económicos, sociais, culturais ou outros, por quaisquer pessoas, em razão de uma qualquer deficiência. Aplica-se igualmente à discriminação de pessoas com risco agravado de saúde.

O **Decreto-lei n.º 83/2018** de 19 de outubro, define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102. Esta diretiva visa aproximar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros da União Europeia relacionadas com os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis dos organismos do setor público, garantindo que os referidos sítios web e aplicações móveis se tornam mais acessíveis para os utilizadores, em particular para as pessoas com deficiência, e esbatendo as barreiras ao exercício das atividades de conceção e desenvolvimento de sítios web e de aplicações móveis no mercado interno.

Por fim, o **Decreto-Lei n.º 82/2022**, de 6 de dezembro transpõe a Diretiva (UE) 2019/882, relativa aos requisitos de acessibilidade de produtos e serviços. Esta diretiva define os requisitos de acessibilidade de produtos e serviços, estabelecendo as disposições aplicáveis para garantir a sua adequação em território nacional, de modo a contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e facilitar a resposta às necessidades específicas das pessoas com deficiência, e pessoas com limitações funcionais.

Dada a extensão de cada um dos documentos, pode ser consultado no Anexo I um pequeno resumo de todos eles.

2.5 Recomendações de boas práticas

Depois de abordada a Legislação Portuguesa que define normas de acessibilidade a aplicar em edifícios e espaços públicos, vamos agora dedicar-nos a conhecer algumas recomendações de boas práticas, que têm em conta os requisitos legais e facilitam a sua aplicação.

O Turismo de Portugal lançou um conjunto de Guias Práticos sobre Acessibilidade, elaborados pela Accessible Portugal com o apoio financeiro do Turismo de Portugal, sobre várias áreas: Eventos, Alojamento Turístico, Animação Turística, Praias, Turismo Ativo e ainda Comunicação Inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus. Vamos focar-nos apenas no Alojamento Turístico, Eventos, e Comunicação Inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus, uma vez que são os temas que mais podem contribuir na hora de propor intervenções na cidade de Viseu e que inspiraram algumas das propostas apresentadas no capítulo cinco.

Estes Guias Práticos sobre Acessibilidade têm vários pontos em comum. O único que se distingue dos demais, é o da Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus, cujo foco é apenas a comunicação.

Todos eles iniciam com um enquadramento do tema e com uma abordagem à diversidade de clientes, tendo em conta as dimensões da deficiência, já referidas anteriormente no início deste capítulo, ‘Compreender a deficiência’.

Outro ponto comum é a comunicação, em que é dada ênfase à importância da informação sobre a acessibilidade de um estabelecimento, para que os potenciais clientes tenham conhecimento prévio das condições que vão encontrar. Essa informação deve estar disponível online, devendo também incluir os requisitos de acessibilidade impostos pelo Decreto-lei n.º 83/2018. O estabelecimento pode usar a ferramenta <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/> para avaliar a acessibilidade do seu site e efetuar melhorias conforme as sugestões do relatório que é produzido pela avaliação. Pode inclusive candidatar-se ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade criado pela Agência para a Modernização Administrativa e pelo Instituto Nacional para a Reabilitação e incluir no site o ícone da acessibilidade web.

Ainda sobre a comunicação, é sugerida a utilização da audiodescrição, em variadas situações, como descrever uma unidade de alojamento para que uma pessoa cega saiba como se orientar dentro de um quarto adaptado, ou descrever um filme ou um espetáculo cultural.

A audiodescrição permite ver a quem não vê e/ou ver o que não se vê bem, o que não se vê ou não se consegue ver. É incluir quem não percebeu, quem não viu, quem não conseguiu ver, é dar a conhecer e a perceber, é contribuir para a fruição de todos.

É também referida a escrita simples. Simplificar a informação, de forma a torná-la mais acessível, mais fácil de entender. A forma como transmitimos a informação, aumenta o universo daqueles com quem podemos comunicar, fomenta a igualdade de oportunidades, reforça a inclusão social e permite uma melhor compreensão da mensagem. A escrita simples permite o acesso à informação, devendo ser aplicada em todos os formatos e suportes de comunicação: no site, equipamentos interativos, folhetos informativos, diretório de serviços, procedimentos de segurança, entre outros. Também a formatação dos textos, como a não justificação, facilitam a leitura dos mesmos.

Por fim, todos os Guias referem a qualificação dos recursos humanos. A qualificação dos recursos humanos permite adquirir conhecimentos sobre a realidade das pessoas com deficiência ou com diversas limitações que condicionam a sua funcionalidade durante a fruição turística, sabendo dar resposta a um contexto onde o turista é cada vez mais exigente e mais informado.

A formação dos recursos humanos reforça o que o setor sempre procurou: responder às necessidades dos clientes e superar as suas expectativas. Os turistas com limitações têm por vezes expectativas baixas em relação às condições de acessibilidade e sobre um atendimento inclusivo profissional e esclarecido, pelo que a formação pode ser uma oportunidade e um fator de competitividade que gera valor.

2.5.1 Alojamento Turístico

Este guia tem como objetivo capacitar os gestores e os colaboradores dos empreendimentos turísticos para um atendimento cada vez mais inclusivo, disponibilizando informações técnicas e recomendações atualizadas sobre o atendimento inclusivo, com base na legislação em vigor (Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto).

Dada a extensão do documento, um breve resumo do guia relativo ao Alojamento Turístico pode ser encontrado no Anexo II.

2.5.2 Eventos

Esta é uma ferramenta de apoio às empresas organizadoras de eventos com conteúdos que abordam os requisitos necessários para as várias tipologias de eventos, tendo em conta o espaço em que têm lugar – exterior ou interior -, incluindo cuidados a ter por tipo de deficiência ou limitação, produtos de apoio e recomendações, apresentados de forma clara e compreensível.

Dada a extensão do documento, um breve resumo do guia relativo aos Eventos pode ser encontrado no Anexo III.

2.5.3 Comunicação inclusiva em Museus, Palácios e Monumentos

Este Guia, elaborado em colaboração com a Direção-Geral do Património (DGPC), é uma ferramenta de apoio aos gestores de espaços culturais e históricos, tendo em vista a diversificação e adaptação dos seus serviços às pessoas com necessidades específicas, segmento crescente da procura turística. Os conteúdos do Guia abordam os requisitos necessários para uma comunicação inclusiva, incluindo cuidados a ter por tipo de deficiência, produtos de apoio e recomendações, apresentados de forma compreensível.

Dada a extensão do documento, um breve resumo do guia relativo a Comunicação Inclusiva em Museus, Palácios e Monumentos pode ser encontrado no Anexo IV.

3 Diagnóstico de Acessibilidade da cidade de Viseu

Tendo como base os objetivos deste projeto, a intenção inicial da autora era fazer um diagnóstico da acessibilidade física dos principais recursos turísticos da cidade, assim como espaços de circulação dos turistas, visitando os mesmos. No entanto, constatou-se que seria demasiado ambicioso para um trabalho desta natureza e, perante esta impossibilidade, foi usado como base o trabalho realizado pela plataforma Tur4All, na qual podemos encontrar registo de alguns recursos turísticos da cidade, como hotéis, restaurantes, alojamento, monumentos e museus.

A Tur4All é uma plataforma colaborativa, onde qualquer pessoa pode inserir relatórios sobre estabelecimentos, experiências e serviços, com acessibilidade para todos. É uma plataforma internacional com várias línguas disponíveis, tendo como interlocutor em Portugal, a Accessible Portugal.

Para além desta análise da Tur4All, a análise de diagnóstico dos Museus Municipais da cidade, assim como outros espaços Municipais e restaurantes, é fruto da experiência de trabalho da autora no Município de Viseu e das visitas realizadas aos espaços.

Os aspetos abordados neste diagnóstico foram o acesso físico e a mobilidade, as entradas e saídas, a circulação nos espaços, nos percursos e nos serviços, o acesso a instalações sanitárias e a sua adaptabilidade. Também se analisou a acessibilidade ao nível da informação, como a sinalização, símbolos táteis e visuais, textos em braille ou a existência de audioguia e audiodescrição.

Sendo a comunicação um dos aspetos fundamentais da acessibilidade, será o primeiro objeto de análise neste capítulo, avaliando a acessibilidade dos canais institucionais de comunicação do Município de Viseu.

3.1 A comunicação

Como já referido anteriormente, o Decreto-lei n.º 83/2018, de 19 de outubro define que todos os sítios web são obrigados a adotar medidas de acessibilidade e a publicar uma Declaração de Acessibilidade, onde constam requisitos de acessibilidade que foram aplicados.

A comunicação entre o Município de Viseu e os seus munícipes, visitantes e turistas, é feita através de vários canais, dos quais se destacam o *site* institucional <https://www.cm-viseu.pt/pt/>.

Aqui podemos encontrar informações acerca do Município, as áreas de atuação e serviços prestados à comunidade, ter acesso a algumas notícias e contactos úteis.

Já o site <https://visitviseu.pt/> é um importante portal de acesso à informação de interesse turístico, onde podemos encontrar sugestões de visita à cidade, como monumentos, museus, alojamento, restaurantes, roteiros conforme o tempo disponível, e muito mais.

Todas as informações sobre os transportes da cidade podem ser encontradas no site <https://muv.pt/#/>, desde as linhas existentes, horários das mesmas, e outras informações úteis.

Nenhum destes sites dispõe de um separador específico dedicado à acessibilidade, quer à cidade quer aos serviços prestados pelo Município, nem apresentam a Declaração de Acessibilidade.

Foi avaliada a acessibilidade digital de cada um deles, através da ferramenta Access Monitor 2.1, disponível de forma gratuita no site <https://www.acessibilidade.gov.pt/>. De seguida são apresentados os resultados das avaliações para cada um dos sites.

Município de Viseu

Obteve uma classificação de 7.7 em 10. A figura a seguir representa um resumo da avaliação e o relatório completo pode ser consultado em

<https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/results/https%3A%2F%2Fwww.cm-viseu.pt%2Fpt%2F>

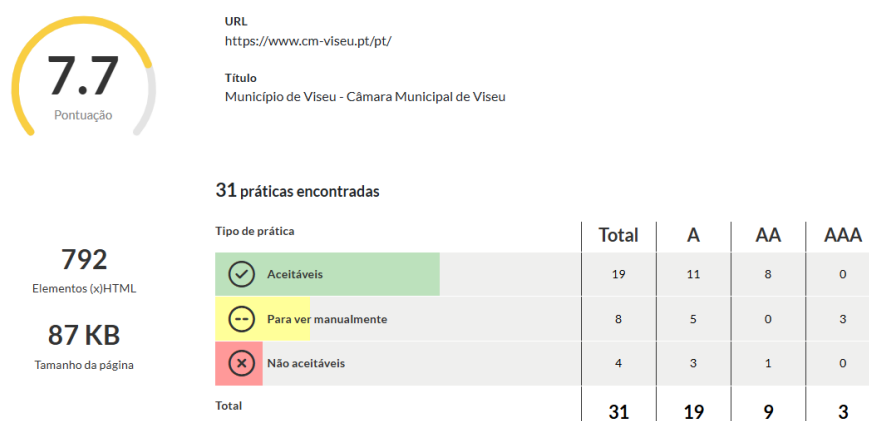


Figura 3 - Relatório de práticas de acessibilidade Web do Município de Viseu

Fonte: <https://www.acessibilidade.gov.pt/>

VistViseu

Obteve uma classificação de 6.7 em 10. A figura a seguir representa um resumo da avaliação e o relatório completo pode ser consultado em

<https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/results/https%3A%2F%2Fvisitviseu.pt%2F>

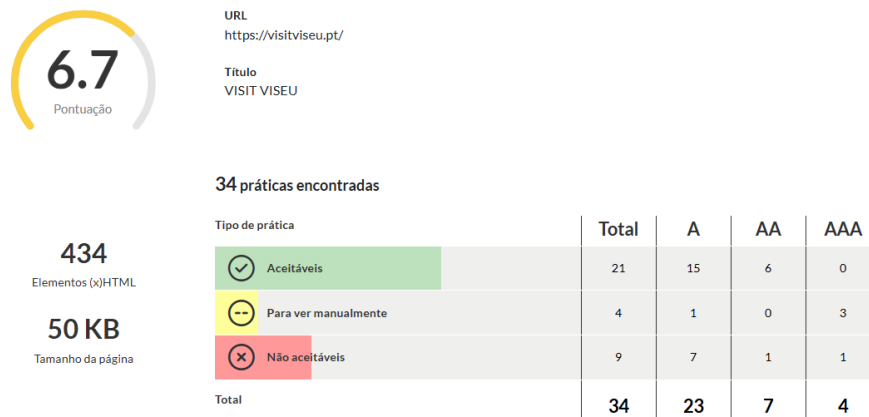


Figura 4 - Relatório de práticas de acessibilidade Web do Visit Viseu

Fonte: <https://www.acessibilidade.gov.pt/>

MUV

Obteve uma classificação de 5.8 em 10.. A figura a seguir representa um resumo da avaliação e o relatório completo pode ser consultado em

<https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/results/https%3A%2F%2Fmuv.pt%2F%23%2F>

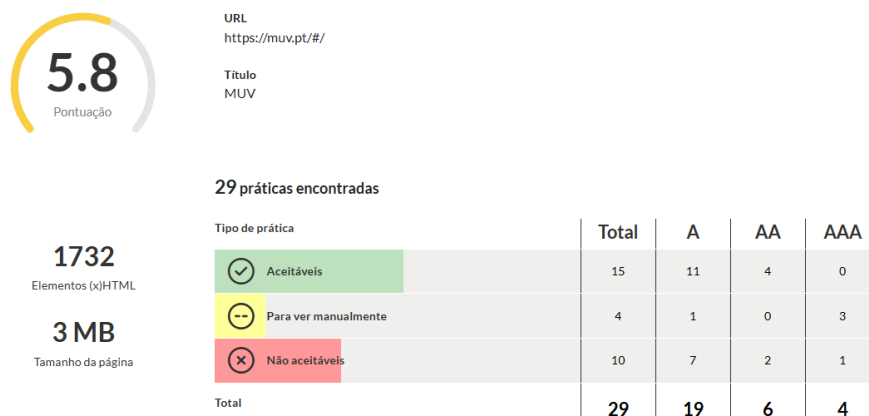


Figura 5 - Relatório de práticas de acessibilidade Web do MUV

Fonte: <https://www.acessibilidade.gov.pt/>

3.2 O acesso aos edifícios

De seguida será analisado o acesso aos edifícios, desde espaços municipais, a hotéis e restaurantes, terminando nos monumentos.

3.2.1 Espaços Municipais

Iremos considerar nesta análise espaços municipais que podem ter interesse de visita por parte de visitantes, assim como para o dia-a-dia dos residentes, como a Loja de Turismo, os Museus Municipais, a Biblioteca, a Câmara Municipal de Viseu, o Mercado 2 de Maio, o Terminal Rodoviário de Viseu e o Parque Aquilino Ribeiro.

3.2.1.1 Loja de Turismo

A Loja de Turismo está situada no Mercado 2 de Maio, com acesso através da Rua Formosa ou pelo interior do mercado. O acesso pela Rua Formosa tem um degrau, com rampa. Pelo interior do mercado o acesso também tem um degrau, mas sem rampa. Alguns colaboradores têm formação em atendimento a pessoas com necessidades específicas, mas sem conhecimentos em Língua Gestual Portuguesa. O balcão de atendimento é rebaixado.



Figura 6 - Entrada da Loja de Turismo
Fonte: Autora

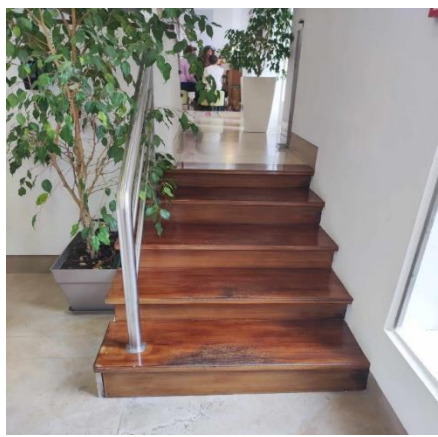


Figura 7 – Acesso ao piso das exposições
Fonte: Autora

Foram observadas as seguintes limitações de acessibilidade:

- Porta de entrada difícil de abrir de forma autónoma (para entrada de uma cadeira de rodas implica auxílio do staff, para abrir a porta por completo)
- Inexistência de orientação para cegos
- Piso de atendimento com área de circulação e espaço de manobra suficiente
- Piso de exposições acessível a cadeiras de rodas apenas com auxílio, com área de circulação, mas sem espaço de manobra suficiente

- Sem wc acessível, apenas no interior do Mercado 2 de Maio
- Pisos superiores acessíveis apenas por escadas, com degraus não sinalizados

3.2.1.2 Museus Municipais

Os Museus Municipais garantem acessibilidade física à generalidade dos seus espaços, embora com algumas limitações e muitos aspetos a corrigir. No entanto, não sendo a acessibilidade uniforme, será analisado cada um deles.

Casa da Ribeira

O espaço físico da Casa da Ribeira é de fácil acesso, e o seu interior é circulável, sem obstáculos, com espaço suficiente para cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé. Dispõe de wc para pessoas com mobilidade reduzida e fraldário.

Foram observadas as seguintes limitações de acessibilidade:

- Porta de entrada difícil de abrir de forma autónoma
- Balcão de entrada não rebaixado
- Inexistência de orientação para cegos
- Inexistência de locais de descanso (à exceção do hall de entrada)
- Degraus das escadas não sinalizados
- Primeiro piso inacessível (nem toda a gente consegue usar a cadeira elevatória)
- Inexistência de maquetes 3D de peças
- Caixote do lixo de pedal no wc adaptado



Figura 8 – Balcão de atendimento não rebaixado
Fonte: Autora



Figura 9 – Acesso ao primeiro piso
Fonte: Autora

Museu Almeida Moreira

A entrada principal do Museu Almeida Moreira é de fácil acesso, apesar da inclinação da rua não ser confortável. No entanto, quando a sala das Exposições Temporárias não está disponível, a entrada é feita por uma porta secundária, que implica subir degraus, podendo ser usada a entrada principal, com as limitações de passar por uma sala em montagens. O seu interior é circulável, sem obstáculos, com espaço suficiente para cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé. Dispõe de wc para pessoas com mobilidade reduzida e fraldário, com plataforma elevatória que permite aceder a todos os andares.

Este Museu tem algumas boas práticas que merecem ser referenciadas:

- Desdobrável em Braille
- Uma maquete em 3D de uma pintura
- É possível tocar em algumas peças, nomeadamente mobiliário e cerâmicas, com luvas
- Balcão de atendimento é rebaixado

Foram observadas as seguintes falhas:

- Porta de entrada difícil de abrir
- Inexistência de locais de descanso, à exceção do *hall* de entrada
- Não há nenhuma forma de orientação para cegos
- Rampa não sinalizada
- Caixote do lixo de pedal no wc adaptado
- Sala das cerâmicas tem um degrau, sem rampa



Figura 10 – Elevador
Fonte: Autora



Figura 11 – WC adaptado
Fonte: Autora

Museu de História da Cidade

O acesso principal ao Museu é de fácil acesso. O seu interior é circulável, sem obstáculos, com espaço suficiente para cadeiras de rodas ou carrinhos de bebé. Dispõe de wc para pessoas com mobilidade reduzida e fraldário, com plataforma elevatória que permite aceder a todos os andares, e bancos para descanso espalhados pelas salas de exposição.

Foram observadas as seguintes falhas:

- Porta de entrada difícil de abrir
- Balcão de entrada não rebaixado
- Maquete da Cava de Viriato não é visível por todos
- WC acessível tem falhas de acessibilidade (barras erradas, caixote do lixo de pé, etc.)
- Portas entre salas dificultam a circulação com cadeiras de rodas
- Não há nenhuma forma de orientação para cegos
- Escadas não sinalizadas
- Rampa não sinalizada
- Sinalização interior muito pequena
- Jardim não é acessível



Figura 12 – WC adaptado
Fonte: Autora



Figura 13 – Circulação entre salas
Fonte: Autora

Museu Keil Amaral

O Museu Keil Amaral está instalado num edifício histórico, reabilitado, pelo que apresenta várias barreiras arquitetónicas, que começam no acesso. A entrada não é acessível, já que para aceder aos restantes andares tem apenas degraus. A plataforma elevatória fica numa zona técnica, numa entrada secundária.

Foram observadas as seguintes falhas:

- Porta de entrada difícil de abrir
- Balcão de entrada não rebaixado
- Acesso ao 1º piso por porta secundária
- Sala dos retratos, das academias e jardim não são acessíveis
- Algumas salas têm degraus de acesso, sem rampas
- Inexistência de maquetes em 3D de peças
- Apenas algumas salas têm locais de descanso
- Não há nenhuma forma de orientação para cegos
- Último piso acessível apenas por escadas
- Caixote do lixo de pedal no wc adaptado

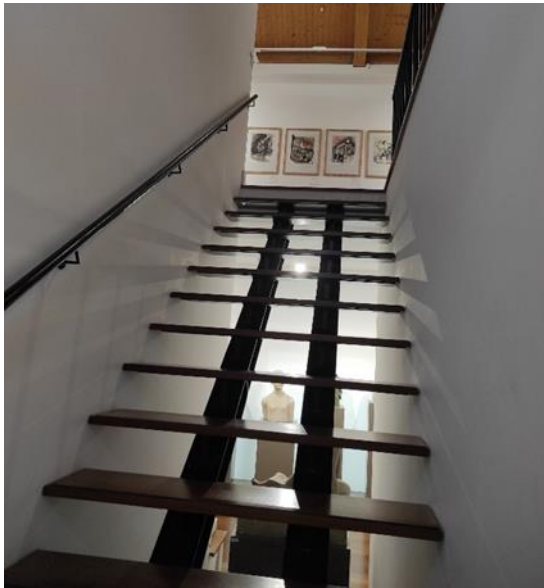


Figura 14 – Único acesso ao segundo piso
Fonte: Autora



Figura 15 – Degraus na entrada principal
Fonte: Autora

Polo Arqueológico de Viseu António Almeida Henriques

O Polo Arqueológico está instalado num edifício histórico, rehabilitado, pelo que apresenta várias barreiras arquitetónicas, que começam no acesso. Para entrar no Museu é necessário aceder ao jardim, com degraus. Há uma entrada secundária, com rampa, habitualmente encerrada, pelo que para estar acessível é necessário solicitar a um colaborador do Museu.

Foram observadas as seguintes falhas:

- Porta de entrada difícil de abrir
- Balcão de entrada não rebaixado
- Escadas não sinalizadas e sem corrimão
- Jardim inacessível
- Não há nenhuma forma de orientação para cegos
- Acesso ao 1º piso de elevador é feito pela zona técnica
- Inexistência de locais de descanso
- Inexistência de maquetes 3D de peças

- Degraus entre algumas salas, sem rampa
- Caixa de lixo do wc adaptado é de pé



Figura 16 – WC adaptado

Fonte: Autora



Figura 17 – Entrada acessível, habitualmente encerrada

Fonte: Autora

Quinta da Cruz – Centro de Arte Contemporânea

A Quinta da Cruz é um bom exemplo de como adaptar um edifício histórico. Apesar de dividido em vários polos, alguns deles com escadas de acesso, todas as salas têm uma segunda entrada livre de obstáculos. O Jardim também permite circular livremente, com rampas de acesso a todos os patamares.

Foram apenas detetadas as seguintes falhas:

- Balcão da receção principal não rebaixado
- Não há nenhuma forma de orientação para cegos
- Inexistência de locais de descanso



Figura 18 – Circulação entre pisos e entrada alternativa para o piso -1

Fonte: Autora



Figura 19 – Entrada secundária, acessível

Fonte: Autora

Museu do Quartzo – Centro de Interpretação Prof. Galopim de Carvalho

O Museu do Quartzo é outro bom exemplo de acessibilidade, com a entrada de fácil acesso, a circulação interior é livre de obstáculos e com espaço suficiente para cadeias de rodas ou carrinhos de bebé. Tem uma plataforma de acesso ao piso superior e wc adaptado. É possível tocar em algumas peças de Quartzo, especialmente seleccionadas para esse efeito.

Foram apenas registadas as seguintes falhas:

- Balcão de entrada não rebaixado
- Caixote do lixo de pedal no wc adaptado
- Não há nenhuma forma de orientação para cegos
- Inexistência de locais de descanso



Figura 20 – Circulação interior
Fonte: Autora



Figura 21 – WC adaptado
Fonte: Autora

Museu do Linho

Apesar de estar instalado num edifício histórico, a reabilitação foi pensada de forma a ser acessível. A receção não é acessível pela porta principal, com degrau, mas sim pela porta ao lado, com balcão rebaixado e acessível. A circulação é feita em grande parte pelo interior, livre de obstáculos, permitindo o acesso a todas as zonas de exposição.

Foram detetadas as seguintes falhas:

- Escadas não sinalizadas
- Não há nenhuma forma de orientação para cegos
- Inexistência de locais de descanso
- Inexistência de maquetes 3D de peças

- Rampa de acesso à sala do Ciclo do Linho tem demasiada inclinação e sem corrimão de apoio
- Cafeteria apenas acessível por escadas
- Faltam rampas de acesso a algumas salas



Figura 22 – Rampa com demasiada inclinação
Fonte: Autora



Figura 23 – Circulação entre salas sem rampa
Fonte: Autora

3.2.1.3 Câmara Municipal

Na segunda metade do séc. XIX começar-se-ia a definir o novo polo central da cidade com a construção do novo edifício dos Paços do Concelho, da autoria de José Matos Cid.

Artisticamente, insere-se num plano neoclássico marcado pela sobriedade e elegância. O interior apresenta elementos decorativos executados por distintos artistas locais, tal foi o caso do lustre de ferro forjado da autoria de Arnaldo Malho e um conjunto de azulejos e os retratos da cobertura da autoria de José de Almeida e Silva.

Entrada principal:

- Entrada sem desnível
- Entrada com largura superior ao standard, sem porta automática
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, mas não rebaixado
- Atendimento permanente com mesas de atendimento, com altura acessível.

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos

- Deslocação vertical com elevador, com botões em alto-relevo, cor contrastante e braille, a altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Acesso ao elevador por degraus, alguns sem apoio de corrimão, e plataforma elevatória
- Circulação interior parcial, existem pisos intermédios que não têm acesso pelo elevador

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta com largura standard exigível, a abrir para o exterior
- Espaço de manobra adequado, espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado esquerdo. Altura do assento standard, com barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório com torneira de monocomando, sem coluna



Figura 24 – Plataforma de acesso ao Atendimento Permanente
Fonte: Autora



Figura 25 – WC adaptado
Fonte: Autora

3.2.1.4 Biblioteca Municipal D. Miguel da Silva

Inaugurada a 31 de Maio de 2002, a Biblioteca Municipal D. Miguel da Silva fica situada na Rua Aquilino Ribeiro (junto à Loja do Cidadão). Resultou de um projeto idealizado pela autarquia viseense, apoiado pelo Instituto Português do Livro e das Bibliotecas (IPLB), tendo sido concebido por uma equipa coordenada pelo Arquiteto Manuel Tainha.

Especialmente destinada a prestar serviços à comunidade, a Biblioteca Municipal é um serviço que incentiva à leitura, esforçando-se para criar o gosto pelo livro e hábitos de leitura.

Entrada principal

- Entrada sem desnível
- Entrada com largura superior ao standard, sem porta automática
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, mas não rebaixado

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos

- Deslocação vertical com elevador, com botões em alto-relevo, cor contrastante e braille, a altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Circulação interior total

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta com largura standard exigível, a abrir para o exterior
- Espaço de manobra adequado, sem espaço de transferência lateral para a sanita. Altura do assento standard, com barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório com torneira de monocomando, sem coluna.



Figura 26 – *Entrada principal, acessível*
Fonte: Autora



Figura 27 – *Circulação interior sem obstáculos*
Fonte: Autora

3.2.1.5 Mercado 2 de Maio

Inaugurado em 1879, como ‘Praça 2 de Maio’, funcionou como o mercado de Viseu até 1990.

O nome ‘2 de Maio’ evoca o ano de 1834 e a entrada na cidade das tropas vitoriosas comandadas pelo 1º Duque da Terceira, após a derrota dos miguelistas.

Em 1990 o espaço foi alvo de um projeto de requalificação de autoria do Arquiteto Álvaro Siza Vieira. Entre 2021 e 2023, foi novamente intervencionado, com o objetivo de construir uma cobertura em vidro fotovoltaico, permitindo a produção de energia e a utilização da praça durante todo o ano.

Entrada principal

- Entrada sem desnível
- Entrada com largura superior ao standard
- Recurso identificado de forma visível e legível

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos

- Deslocação vertical com elevador, com botões em alto-relevo, cor contrastante e braille, a altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Circulação interior total

Áreas de restauração

- Mesas acessíveis
- Espaço de circulação e manobra
- Sem cadeiras para criança

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta com largura standard exigível, a abrir para o exterior
- Espaço de manobra adequado, espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado esquerdo. Altura do assento standard, com barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório com torneira de monocomando, sem coluna.



Figura 28 – WC adaptado
Fonte: Autora



Figura 29 – Circulação na zona de restauração, sem obstáculos
Fonte: Autora

3.2.1.6 Terminal Rodoviário de Viseu

O novo Terminal Rodoviário de Viseu, é uma nova e moderna porta de entrada no concelho, preparada para acolher viseenses, visitantes e turistas, com mais e melhores condições de conforto e acessibilidade.

A renovação efetuada transformou este espaço num ótimo exemplo de acessibilidade, onde a única falha encontrada foi o balcão de atendimento não ser rebaixado e as linhas de partida dos autocarros não estarem identificadas de outra forma além da visual. Apesar das linhas de guia, uma pessoa cega não consegue identificar o número da linha sem ajuda.

Entrada principal

- Entrada sem desnível
- Entrada com largura superior ao standard, com porta automática
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, mas não rebaixado

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos
- Deslocação vertical com passadeira rolante e elevador, com botões em alto-relevo e cor contrastante, a altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Linhas de guia em todo o interior, até cada uma das linhas de partida
- Circulação interior total

Áreas de restauração

- Mesas acessíveis
- Espaço de circulação e manobra
- Cadeira para criança

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta com largura standard exigível, a abrir para o exterior
- Espaço de manobra adequado, espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado direito. Altura do assento standard, com barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório sem coluna.



Figura 30 – Linhas de guia para cada uma das linhas de partida

Fonte: Autora

3.2.1.7 Parque Aquilino Ribeiro

Situado no centro da cidade, tem várias entradas. É um dos pulmões de Viseu com grandes árvores (carvalho, castanheiro, cipreste, choupo, entre outros) e outras espécies (azevinho, camélias, magnólias, entre outros). Foi convertido em Parque Urbano em 1955 e corresponde a uma parte da antiga cerca do Convento de Santo António dos Capuchos (1635) - (também parte da medieval ‘Quinta de Mançorim’). Foi-lhe atribuído o nome de Parque Aquilino Ribeiro em 1974, em homenagem ao grande escritor beirão. É murado, com caminhos

empedrados que atravessam a área arborizada, um parque infantil, um lago com esplanada, um grande relvado e a pequena capela maneirista de N. Sra. da Vitória (1956).

Entradas

- Das cinco entradas, apenas uma tem degraus, as restantes não têm desníveis. A entrada pela zona do Rossio tem inclinação acentuada e a dada altura tem degraus sem forma de contornar
- Portas com largura standard exigível
- Recurso identificado de forma visível e legível

Circulação interior

- Permite circulação total de cadeira de rodas, com pavimento homogéneo e anti derrapante, com elementos de proteção adequados
- Sinalética de cor contrastante, com caracteres ampliados e em braille (título)
- Zonas de descanso com sombra

Instalações sanitárias adaptadas

- Acesso com desnível e rampa com inclinação que permite utilização de forma autónoma
- Porta tem a largura necessária, abrindo para o exterior
- Espaço de manobra suficiente mas sem espaço suficiente para transferência lateral para a sanita
- Altura do assento standard e com barras de apoio rebatíveis em ambos lados
- Lavatório com torneira sem coluna

Serviços e equipamentos

- Não fornece informação suficiente sobre a acessibilidade do espaço
- Permite de visitas / atividades adaptadas a pessoas com necessidades específicas: auditiva, cognitiva e motora

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar reservado para pessoas com mobilidade reduzida, próximo e exclusivo do recurso (entrada pela Rua Miguel Bombarda)
- Bem sinalizado mas sem as medidas adequadas

Espaço exterior

- Empedrado, rua com declive, sem obstáculos
- Pavimento não homogéneo

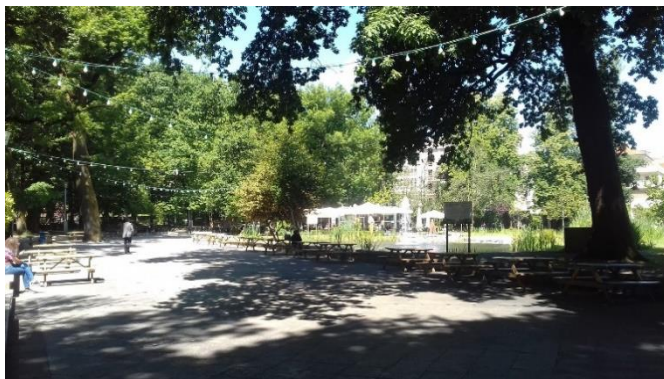


Figura 31 – Circulação livre de obstáculos
Fonte – Município de Viseu



Figura 32 – Acesso ao wc adaptado
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.2 Hotéis e Restaurantes

De seguida será feito um diagnóstico da acessibilidade de alguns hotéis da cidade, essencialmente no centro, e de várias categorias. A descrição de cada um é baseada na informação disponível no site de cada um dos hotéis e a análise é baseada no diagnóstico da Tur4All.

Quanto aos restaurantes, apenas o diagnóstico do Muralha da Sé foi baseado no da Tur4All, os restantes diagnósticos foram efetuados pela autora. Foram escolhidos restaurantes de cozinha tradicional, moderna e asiática, uma vez que a cidade de Viseu tem uma oferta bastante diversificada a nível de restauração.

3.2.2.1 Pousada de Viseu *****

Edificada no antigo Hospital de São Teotónio, datado de 1842 e totalmente reconstruído e adaptado pelo arquiteto Gonçalo Byrne em 2009, a pousada, com as suas vistas para a parte antiga da cidade, é um marco na paisagem. Dispõe de um restaurante, um bar, salas de conferência, piscina exterior e spa. Os quartos são espaçosos, com varandas com vistas panorâmicas sobre a cidade e internet wi-fi gratuita.

Os 84 quartos disponíveis estão distribuídos entre várias categorias: quarto clássico, família, superior, suite standard, suite especial, grande familiar e suite mezzanine.

Entrada principal

- Entrada sem desnível
- Entrada com largura superior ao standard, com porta automática
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, mas não rebaixado

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos
- Deslocação vertical com degraus de 16 cm e corrimão de apoio
- Elevador com informação visual e sonora, botões em alto-relevo e cor contrastante, a uma altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Circulação interior total

Quarto adaptado

- Um quarto adaptado, o nº 215, com facilidade de acesso ao mesmo e porta com largura standard exigível
- Espaço de manobra no interior do quarto e largura lateral de acesso à cama do lado esquerdo. Altura da cama, incluindo colchão, 60cm

- Casa de banho com acesso sem desnível
- Espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado direito. Assento com altura superior à standard e barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório com torneira monocomando, sem coluna
- Duche não nivelado, com barras de poio e cadeira de banho fixa

Áreas de restauração

- Menu em caracteres ampliados e cor contrastante
- Opções para pessoas com alergias ou intolerâncias alimentares (celíacos, diabetes, etc.)
- Cadeira para criança

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta com largura standard exigível, a abrir para o exterior
- Espaço de manobra adequado, espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado esquerdo. Altura do assento superior ao standard, com barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório sem coluna

Serviços e equipamentos

- Está disponível documentação sobre o recurso turístico
- Staff de apoio sem formação no atendimento a pessoas com necessidades especiais
- Staff sem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar reservado próximo da entrada, pertence ao estabelecimento
- Bem sinalizado e com as dimensões apropriadas

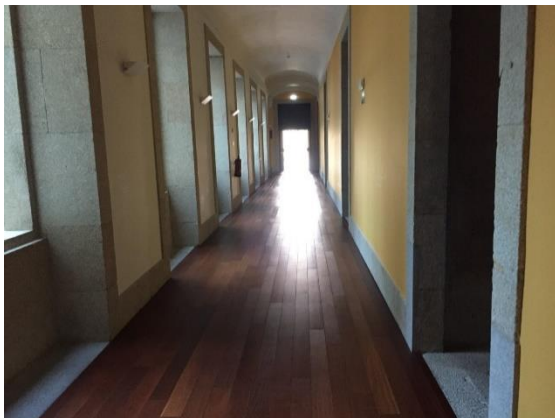


Figura 33 – Circulação interior sem obstáculos
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 34 – Entrada principal, acessível
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.2.2 Montebelo Viseu Congress Hotel & Spa *****

O Montebelo Viseu Congress Hotel & Spa, integrado no grupo Montebelo Hotels & Resorts, está localizado a 5 minutos do centro da cidade de Viseu. Com um restaurante gastronómico, um bar com vista panorâmica da região, salas de reunião, um spa com duas piscinas interiores

climatizadas, banho turco, sauna, duche de sensações, duche de água fria, e outras comodidades relaxantes. Dispõe ainda de uma piscina exterior e um fitness club.

Os 172 quartos disponíveis estão distribuídos entre várias categorias: quarto duplo, superior, superior com varanda ou terraço, familiar, suite, suite master, penthouse e quarto adaptado.

Entrada principal

- Rampa de acesso com ressalto e corrimão. Inclinação permite uso de forma autónoma
- Porta com largura standard exigível
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, mas não rebaixado

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos
- Deslocação vertical com degraus de 18 cm e corrimão de apoio, e elevador com cabina grande, informação visual, botões de alto-relevo, em braille e cor contrastante, a uma altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Circulação interior total

Quarto adaptado

- Um quarto adaptado, o nº 531, com facilidade de acesso ao mesmo e porta com largura standard exigível
- Espaço de manobra no interior do quarto e largura lateral de acesso à cama em ambos os lados. Altura da cama, incluindo colchão, 54cm
- Casa de banho com acesso sem desnível, porta abre para o exterior e com medida standard
- No interior não tem muito espaço de manobra, com espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado direito. Assento com altura superior à standard e barras de apoio rebatíveis do lado direito e fixas do lado esquerdo
- Lavatório com torneira monocomando, sem coluna
- Banheira sem tábua de transferência, com espaço de aproximação, com barras de apoio, chuveiro regulável e cadeira de banho homologada

Áreas de restauração

- Balcão com altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Mesas redondas acessíveis, com serviço de mesa
- Cadeira para criança

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta com largura standard exigível, a abrir para o exterior
- Espaço de manobra adequado, espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado esquerdo. Altura do assento superior ao standard, com barras de apoio rebatíveis do lado esquerdo e fixas do lado direito
- Lavatório sem coluna.

Serviços e equipamentos

- Está disponível documentação sobre o recurso turístico
- Staff de apoio sem formação no atendimento a pessoas com necessidades especiais

- Staff disponível sempre que necessário, para dar apoio a pessoas com necessidades especiais
- Staff sem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar reservado próximo da entrada, pertence ao estabelecimento
- Bem sinalizado e com as dimensões apropriadas



Figura 35 – Entrada principal com rampa de acesso
 Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 36 – WC adaptado nas áreas comuns
 Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.2.3 Grão Vasco Historic Hotel & Spa ****

Inaugurado em junho de 1964, o Hotel Grão Vasco é o primeiro grande hotel construído em Viseu, obra da autoria do Arquiteto Alberto Pereira da Cruz. Devido à sua localização no centro da cidade, permite usufruir da cidade pela proximidade de monumentos de relevo, lojas, centros comerciais, cinemas, museus, cafés, bares, restaurantes, artesanato, contribuindo para uma estadia mais agradável. Dispõe de um restaurante, salas de reuniões, piscina interior, ginásio e piscina exterior.

Os 108 quartos disponíveis estão distribuídos entre várias categorias: quarto standard, familiar, superior, triplo, suite júnior e quarto adaptado.

Entrada principal

- Acesso através de degraus e rampa com inclinação que implica a ajuda de terceiros, com corrimãos. Porta com largura standard exigível, de vidro e sem sinalização visual
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, mas não rebaixado

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos
- Deslocação vertical com degraus de 18 cm e corrimão de apoio, e elevador com cabina média, informação visual, botões de alto-relevo e cor contrastante, a uma altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Circulação interior parcial

Quarto adaptado

- Um quarto adaptado, o nº 106, com facilidade de acesso ao mesmo e porta com largura standard exigível
- Espaço de manobra em frente à porta do quarto e espaço de manobra de acesso à cama pelo lado direito. Altura da cama, incluindo colchão, 50cm
- Casa de banho com acesso sem desnível, porta abre para o exterior e com medida standard
- No interior há espaço de manobra, com espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado esquerdo. Assento com altura standard e barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório com torneira monocomando, sem coluna
- Duche com espaço de aproximação, sem barras de apoio, com torneira de monocomando, com chuveiro regulável e sem cadeira de banho

Áreas de restauração

- Balcão com altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Mesas redondas acessíveis
- Cadeira para criança

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta com largura standard exigível, de correr
- Não tem muito espaço de manobra interior, espaço de transferência lateral para a sanita pelos 2 lados. Altura do assento superior ao standard, com barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório com torneira monocomando, sem coluna.

Serviços e equipamentos

- Está disponível documentação sobre o recurso turístico
- Staff de apoio sem formação no atendimento a pessoas com necessidades especiais
- Staff disponível sempre que necessário, para dar apoio a pessoas com necessidades especiais
- Staff sem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar reservado próximo da entrada, pertence ao estabelecimento
- Bem sinalizado mas sem as dimensões apropriadas

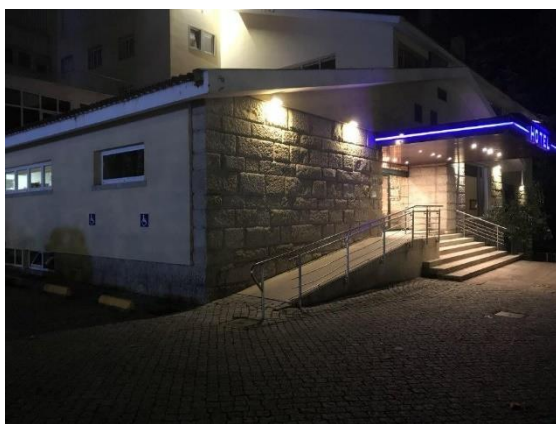


Figura 37 – Entrada principal com rampa de acesso
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 38 – WC adaptado nas zonas comuns
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.2.4 Montebelo Palácio dos Melos Viseu Historic Hotel ****

O Montebelo Palácio dos Melos Viseu Historic Hotel está localizado no centro histórico de Viseu, junto aos principais monumentos da cidade e dispendo de um terraço com vista panorâmica de Viseu numa envolvência palaciana nas muralhas da cidade. Dispõe de salas de reuniões.

Os 27 quartos disponíveis estão distribuídos em várias categorias: quarto twin, duplo, duplo superior e quarto adaptado.

Entrada principal

- Declive acentuado da rua de acesso, o que implica a ajuda de terceiros.
- Entrada sem desnível e porta com largura standard exigível
- Recurso turístico identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, não rebaixado

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos, com sinalética
- Circulação vertical entre pisos através de degraus com 17 cm de altura e corrimão de apoio
- Elevador com cabine grande, informação visual, botões de alto-relevo em braille, a uma altura adequada a utilizadores de cadeira de rodas
- Permite circulação total com cadeira de rodas

Quarto adaptado

- Um quarto adaptado, o nº 216, com facilidade de acesso até ao mesmo, apesar da distância da receção
- Largura da porta standard exigível. Com espaço de manobra e largura lateral de acesso à cama pelo lado esquerdo
- Acesso à casa de banho sem desnível, largura da porta standard exigível, abre para o exterior
- Tem espaço de manobra no interior e espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado direito. Altura do assento standard, com barras de apoio rebatíveis dos dois lados. Lavatório com torneira monocomando, sem coluna
- Banheira com espaço de aproximação suficiente, barras de apoio, sem torneira monocomando, sem chuveiro regulável nem tábua de transferência, mas com cadeira de banho homologada
- Duche com desnível, com espaço de aproximação suficiente, barras de apoio, torneira monocomando, chuveiro regulável e cadeira de banho com assento fixo

Áreas de restauração

- Balcão com altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Mesas redondas acessíveis, com serviço de mesa disponível
- Cadeira para crianças

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desnível, largura da porta standard exigível, a abrir para o exterior

- Espaço de manobra e de transferência para a sanita pelo lado direito, altura do assento standard, com barras de apoio rebatíveis dos dois lados
- Lavatório com torneira de monocomando, sem coluna

Serviços e equipamentos

- Documentação disponível sobre o recurso
- Staff de front-office com formação no atendimento a pessoas com necessidades especiais e disponível para dar apoio quando necessário
- Staff sem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar de estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida próximo e propriedade do estabelecimento
- Mal sinalizado, sem as dimensões apropriadas e com declive de acesso ao estabelecimento



Figura 39 – Quarto adaptado
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 40 – WC adaptado nas zonas comuns
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.2.5 Montebelo Príncipe Perfeito Viseu Garden Hotel ****

A 5 minutos do centro histórico de Viseu e integrado no grupo Montebelo Hotels & Resorts, o renovado Montebelo Príncipe Perfeito Viseu Garden Hotel é um hotel com uma atmosfera agradável e tranquila, com os seus jardins com vista para as paisagens dos parques naturais da Serra da Estrela e do Caramulo. Dispõe de piscina exterior, amplas salas de reunião e esplanadas no exterior.

Os 47 quartos disponíveis estão distribuídos em várias categorias: quarto duplo, twin, familiar, suite e quarto adaptado.



Figura 41 – Entrada principal, acessível
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 42 – WC do quarto adaptado
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

Entrada principal

- Acesso através de degraus com corrimão e borda com faixa de cor contrastante e antiderrapante. Rampa com inclinação que permite uso de forma autónoma. Porta com largura standard exigível, de vidro e sem sinalização visual
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, mas não rebaixado

Circulação interior

- Estabelecimento com vários pisos
- Deslocação vertical com degraus com corrimão de apoio
- Elevador com cabina grande, informação visual, botões de alto-relevo, em braille e cor contrastante, a uma altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Circulação interior total e sem obstáculos para pessoas com limitações visuais

Quarto adaptado

- Dois quartos adaptados, o nº 126 e 127, com facilidade de acesso ao mesmo e porta com largura standard exigível
- Espaço de manobra em frente ao armário, largura lateral de acesso à cama do lado direito. Altura da cama, incluindo colchão, 55cm
- Casa de banho com acesso sem desnível, porta abre para o exterior
- Espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado direito e barras de apoio fixas do lado esquerdo, próxima do duche
- Lavatório com torneira monocomando, sem coluna
- Duche com desnível, pouco espaço de aproximação, com barras de apoio, sem torneira de monocomando nem chuveiro regulável, com cadeira de banho de assento móvel
- Quarto adaptado a limitações visuais: facilidade de percurso até ao quarto, número do quarto em caracteres ampliados e cor contrastante, portas de cor contrastante e sinais de emergência sonoros
- Quarto adaptado para limitação auditiva: ligação á internet e informação escrita dos serviços

Áreas de restauração

- Balcão com altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas
- Mesas redondas acessíveis e com serviço de mesa
- Cadeira para criança

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta com largura inferior à standard, abre para o exterior
- Com espaço de manobra interior, espaço de transferência lateral para a sanita pelo lado esquerdo. Altura do assento standard, com barras de apoio fixas do lado direito
- Lavatório com torneira monocomando.

Serviços e equipamentos

- Staff de apoio sem formação no atendimento a pessoas com necessidades especiais
- Staff sem disponibilidade para dar apoio a pessoas com necessidades especiais
- Staff sem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar reservado próximo da entrada, mas não pertence ao estabelecimento

- Bem sinalizado e com as dimensões apropriadas

3.2.2.6 Hotel Durão ***

Localizado a apenas dois quilómetros do centro da cidade, o Hotel Durão combina simultaneamente conforto e tranquilidade, num ambiente dinâmico e acolhedor, à boa maneira viseense, com vista para o Centro Histórico. Dispõe de um bar, um restaurante com terraço e salas de reuniões.

Os 30 quartos disponíveis estão distribuídos em várias categorias: quarto standard, superior, triplo, twin e quarto adaptado.

Entrada principal

- Acesso através de degraus e rampa com inclinação que implica a ajuda de terceiros, com corrimãos. Porta com largura standard exigível
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento ao público próximo da entrada, não rebaixado

Circulação interior

- Circulação total com cadeira de rodas, sinalética com textos de cor contrastante
- Deslocação vertical faz-se mediante escadas com corrimão e degraus com 18 cm de altura
- Elevador com cabina grande, com informação visual, botões em alto-relevo, braille, e de cor contrastante, com altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas

Quarto adaptado

- Um quarto, o nº 127, com facilidade de percurso de acesso e porta com largura adequada
- Amplitude de circulação não adequada, apenas largura lateral de acesso à cama, com altura de 49cm
- Casa de banho com acesso sem desníveis, largura da porta inferior ao recomendado, abre para o exterior
- Espaço de manobra não adequado, sem espaço suficiente de transferência lateral para a sanita, próxima do duche, cuja altura do tampo é standard e tem barras de apoio laterais rebatíveis.
- Lavatório com monocomando, sem coluna
- Duche com desnível de acesso, espaço de aproximação adequado, sem barras de apoio, com torneira monocomando, chuveiro regulável e cadeira de banho

Áreas de restauração

- Balcão com altura adequada a utilizadores de cadeira de rodas
- Mesas acessíveis e cadeira para crianças
- Menu em caracteres ampliados e cor contrastante

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis, largura da porta adequada, abre para o exterior

- Não tem espaço de manobra adequado, embora tenha espaço disponível de transferência para a sanita, cuja altura do assento é superior ao recomendado, com barras de apoio rebatíveis.
- Lavatório com torneira de monocomando, sem coluna

Serviços e equipamentos

- Documentação disponível sobre o recurso
- Staff de front-office sem formação no atendimento a pessoas com necessidades especiais, mas disponível para dar apoio a pessoas com necessidades específicas
- Staff sem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar reservado para pessoas com mobilidade reduzida, próximo do estabelecimento (na garagem)
- Bem sinalizado, mas sem as medidas adequadas



Figura 43 – Entrada principal com rampa
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 44 – WC adaptado nas zonas comuns
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.2.7 Pousada da Juventude

A Pousada de Juventude de Viseu é uma pousada urbana, situada no Parque Florestal do Fontelo. Um passeio por este desafogado espaço de lazer, onde património natural e histórico se aliam, poderá ser uma alternativa revigorante aos dias passados em Viseu. Pode encontrar nas imediações piscinas, campos de ténis, futebol, vólei e futebol de praia, gimnodesportivo e um circuito de manutenção integrados numa zona verde enriquecida por muitas espécies de árvores seculares. É possível fazer check-in online e aceder com Mobile Access.

Os 19 quartos disponíveis estão distribuídos em várias categorias: quarto duplo, camarata de 4 pessoas e 2 quartos adaptados.



Figura 45 – Quarto adaptado
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 46 – WC do quarto adaptado
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

Entrada principal

- Acesso através de rampa, cuja inclinação permite utilização de forma autónoma
- Porta com largura standard exigível
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento rebaixado, mas em andar diferente da entrada acessível

Circulação interior

- Permite circulação de cadeira de rodas, com iluminação e sinalética adequadas
- Deslocação entre pisos através de escadas, degraus de 16 cm de altura
- Elevador com cabina grande e botões com cor de contraste

Quarto adaptado

- Dois quartos adaptados, com facilidade de acesso, largura da porta é a necessária
- Espaço de manobra em frente à porta do quarto, em frente ao armário e à porta da casa de banho, mas não nas laterais da cama, embora com acesso lateral à cama
- Altura da cama incluindo colchão: 60 cm
- Casa de banho sem desníveis, largura da porta de acesso é a necessária e abre para o exterior
- Sanita próxima do duche, com barras de apoio laterais, a do lado esquerdo rebatível e lavatório com torneira de difícil manipulação
- Duche com acesso sem desnível e barras de apoio
- Quarto adaptado para limitações visuais, com facilidade de percurso até ao quarto, sem elementos que constituam obstáculos para pessoas com limitações visuais

Áreas de restauração

- Balcão sem altura adequada a utilizadores de cadeira de rodas
- Mesas acessíveis
- Menu em caracteres ampliados e cor contrastante

Serviços e equipamentos

- Staff de front-office sem formação no atendimento a pessoas com necessidades especiais
- Staff não disponível para dar apoio a pessoas com necessidades específicas (1 rececionista)
- Staff sem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa

Espaço exterior

- Passeio para peões sem obstáculos
- Pavimento homogéneo e antiderrapante

3.2.2.8 Restaurante Muralha da Sé

Situado no centro histórico da cidade de Viseu, o restaurante tem um ambiente rústico e acolhedor. Oferecendo uma grande variedade, a ementa caracteriza-se pelo equilíbrio entre o tradicional e o moderno. Organizam-se jantares vînicos ou temáticos e menus para ocasiões especiais ou jantares de grupo. No verão, existe uma esplanada exterior.

Entrada

- Acesso por uma rampa inclinada, que implica ajuda de terceiros. Ou em alternativa pode ser usada a zona da esplanada, sem declive
- Faixa de sinalização visual depois da rampa e porta com largura standard exigível

Circulação interior

- Espaço pouco iluminado, permite circulação parcial com cadeira de rodas
- Sinalética com textos de cor contrastante e com textos e caracteres ampliados
- Espaço constituído por dois pisos e circulação vertical apenas por degraus com 20cm de altura, com corrimão e borda de alguns degraus com faixa de cor contrastante e antiderrapante

Áreas de restauração

- Mesas redondas acessíveis com serviço de mesa disponível
- Cadeira para crianças
- Menu não tem caracteres ampliados nem cor contrastante

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta tem a largura necessária, abrindo para o interior
- Espaço disponível para transferência lateral para a sanita, pelo lado direito, mas sem espaço de manobra
- Altura do assento standard e com barras de apoio rebatíveis do lado direito
- Lavatório com torneira de monocomando.

Espaço exterior

- Pavimento não é homogéneo nem antiderrapante
- Rua de acesso empedrada e com declive

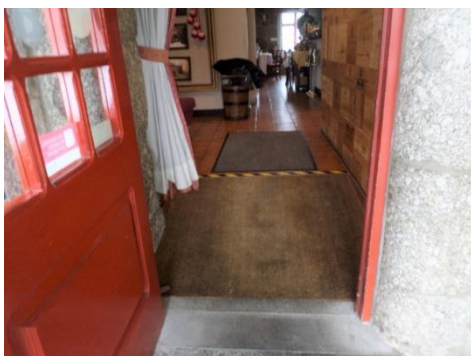


Figura 47 – Entrada sem desníveis
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 48 – WC adaptado
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.2.9 Restaurante Aromático

Uma viagem de aromas e sabores num ambiente acolhedor. O jardim privado é o espaço perfeito para aproveitar os dias de sol. Aos fins-de-semana e feriados, famílias e amigos juntam-se à mesa para uma refeição bem descontraída: o brunch! Tem opções vegetarianas.

Entrada

- Acesso ao interior apenas por degraus
- Faixa de sinalização visual depois da rampa e porta com largura standard exigível

Circulação interior

- Espaço iluminado, permite circulação com cadeira de rodas

Áreas de restauração

- Mesas acessíveis com serviço de mesa disponível
- Cadeira para crianças
- Menu não tem caracteres ampliados nem cor contrastante, mas disponível no site para consulta

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Não disponíveis

Espaço exterior

- Esplanada com acesso através de 1 degrau
- Rua de acesso com piso homogéneo e sem declive



Figura 49 – Jardim parcialmente acessível
Fonte: <https://aromatico54.pt/>



Figura 50 – Entrada com degraus
Fonte: <https://aromatico54.pt/>

3.2.2.10 Restaurante O Pátio

Um espaço acolhedor no centro histórico, onde pode saborear especialidades da comida portuguesa. Espaço exterior de esplanada e opções vegetarianas disponíveis.

Entrada

- Acesso ao interior sem desníveis e largura adequada

Circulação interior

- Espaço iluminado, permite circulação com cadeira de rodas

Áreas de restauração

- Mesas acessíveis com serviço de mesa disponível
- Cadeira para crianças
- Menu não tem caracteres ampliados mas tem cor contrastante

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Não disponíveis

Espaço exterior

- Esplanada com acesso através de degraus
- Rua de acesso com piso homogéneo e sem declive



Figura 51 – Entrada sem desníveis

Fonte: <https://www.tripadvisor.pt/>

3.2.2.11 Restaurante Daruma

Recentemente inaugurado, com um espaço moderno e acolhedor, onde pode degustar iguarias japonesas, como sushi, em modo buffet. Ainda pode ter a sorte de receber a sua comida pelas ‘mãos’ de um simpático robot.

Entrada

- Acesso ao interior sem desníveis e largura adequada

Circulação interior

- Espaço iluminado, permite circulação total com cadeira de rodas

Áreas de restauração

- Mesas acessíveis com serviço de mesa disponível
- Cadeira para crianças
- Menu disponível para pedidos através de aplicação

Instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns

- Acesso sem desníveis e porta tem a largura necessária, de deslizar
- Espaço disponível para transferência lateral para a sanita, pelo lado direito, e com espaço de manobra
- Altura do assento standard e com barras de apoio rebatíveis de ambos lados
- Lavatório com torneira de monocomando.

Espaço exterior

- Rua de acesso com piso homogéneo e sem declive



Figura 52 – Entrada sem desníveis
Fonte: Autora



Figura 53 – WC adaptado
Fonte: Autora

3.2.3 Monumentos

Será agora efetuado o diagnóstico de alguns dos principais monumentos da cidade, como a Catedral de Viseu, o Museu Nacional Grão Vasco, a Igreja da Ordem Terceira de São Francisco, o Museu Tesouro da Misericórdia de Viseu e o Solar do Vinho do Dão. O diagnóstico destes monumentos é baseado na análise da Tur4All.

3.2.3.1 Catedral de Viseu

Visto de longe, o recorte das torres da Sé é um ponto de referência para quem visita a cidade de Viseu. A atual catedral foi construída junto a um primitivo templo suevo-visigótico que dataria do século X, época em que a povoação foi capital de um extenso território limitado entre os rios Douro e Mondego. Porém, foi durante o reinado de D. Afonso Henriques que a imponente catedral, símbolo da história viseense, começou a ganhar forma.

Entrada principal

- Acesso através de degraus e sem rampa
- Porta com largura standard exigível

- Recurso identificado de forma visível e legível

Circulação interior

- Permite circulação de cadeira de rodas
- Deslocação entre pisos através de escadas, degraus de 16 cm de altura, com corrimão
- Pouca iluminação

Instalações sanitárias adaptadas

- Não disponíveis

Serviços e equipamentos

- Não fornece informação suficiente sobre a acessibilidade do espaço
- Não dispõe de visitas / atividades adaptadas a pessoas com necessidades específicas
- Não tem staff disponível para dar apoio a pessoas com necessidades específicas, nem com formação em atendimento a pessoas com necessidades específicas

Espaço exterior

- Passeio para peões sem obstáculos
- Pavimento homogéneo e antiderrapante



Figura 54 – Entrada apenas com degraus
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 55 – Circulação interior sem obstáculos
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.3.2 Museu Nacional Grão Vasco

O Museu Nacional Grão Vasco encerra um notável conjunto de pinturas de retábulo provenientes da catedral, de igrejas da região e de depósitos de outros museus, da autoria do pintor quinhentista português Grão Vasco. Mas quem visita o Museu Nacional Grão Vasco não deixa também de poder apreciar obras de pintores como Columbano Bordalo Pinheiro, José Malhoa, Alfredo Keil, Soares dos Reis, Silva Porto, António Ramalho, ou Sousa Lopes, ou peças de porcelana, mobiliário, escultura, joalheria e numismática – um tesouro guardado pela cidade de Viseu.

Entrada principal

- Acesso sem desnível

- Porta com largura standard exigível
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento próximo da entrada sem altura adequada a utilizadores de cadeira de rodas

Circulação interior

- Permite circulação total de cadeira de rodas, com iluminação e sinalética adequadas e espaços de descanso
- Deslocação entre pisos através de escadas, degraus de 18 cm de altura e corrimão de apoio
- Elevador com cabina grande e botões com cor de contraste em alto-relevo e braille, a uma altura adequada a utilizadores de cadeira de rodas

Instalações sanitárias adaptadas

- Acesso sem desníveis e porta tem a largura necessária, abrindo para o exterior
- Espaço de manobra suficiente e espaço para transferência lateral para a sanita, pelo lado direito
- Altura do assento standard e com barras de apoio fixas do lado esquerdo e rebatíveis do lado direito
- Lavatório com torneira de monocomando, sem coluna

Serviços e equipamentos

- Não fornece informação suficiente sobre a acessibilidade do espaço (site)
- Staff disponível para dar apoio a pessoas com necessidades específicas
- Existem dois roteiros em comunicação aumentativa e símbolos pictográficos para pessoas com incapacidade intelectual
- Existem oito tabelas em Braille e escrita ampliada junto às obras de arte e um roteiro de visita em Braille e escrita ampliada, sem peças para tocar
- O Serviço Educativo do Museu oferece uma variedade de atividades dirigidas a diferentes públicos, especialmente concebidas para o público escolar

Espaço exterior

- Passeio para peões sem obstáculos e rua lateral com declive acentuado



Figura 56 – Circulação interior sem obstáculos
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

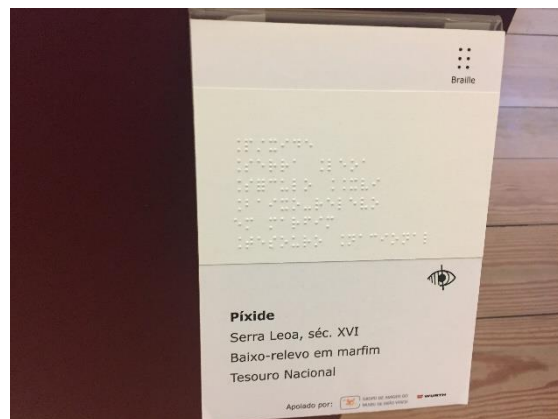


Figura 57 – Informação em braille
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

O Museu Nacional Grão Vasco dispõe de um Guia de Acesso, onde disponibiliza todo o tipo de informações úteis sobre o Museu, inclusive informação sobre acessibilidade. No entanto, o mesmo deveria estar disponível no site, para que quem necessita de informação sobre acessibilidade possa aceder a ela previamente.

3.2.3.3 Igreja da Ordem Terceira de São Francisco

Na extremidade do Parque Aquilino Ribeiro, uma escadaria conduz os passos e o olhar à alvíssima fachada da Igreja dos Terceiros de São Francisco, onde o granito escuro faz ressaltar as curvas e contracurvas bem ao gosto da estética barroca. O magnífico portal convida a fazer uma visita ao interior, onde um notável conjunto de retábulos de talha policromada e dourada em estilo rococó, harmonizados com os painéis de azulejos que retratam momentos da vida de São Francisco, e o admirável órgão do século XVIII instalado no coro não deixarão, certamente, de o arrebatam.



Figura 58 – *Entrada lateral acessível*
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 59 – *Circulação interior parcial*
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

Entrada lateral esquerda

- Acesso através de degraus e rampa com corrimão, com inclinação que permite utilização de forma autónoma
- Porta com largura standard exigível
- Recurso identificado de forma visível e legível

Circulação interior

- Permite circulação parcial de cadeira de rodas, com algumas limitações devido ao mobiliário
- Deslocação entre pisos através de escadas, degraus de 16 cm de altura
- Pouca iluminação

Instalações sanitárias adaptadas

- Não disponíveis

Serviços e equipamentos

- Não fornece informação suficiente sobre a acessibilidade do espaço
- Não dispõe de visitas / atividades adaptadas a pessoas com necessidades específicas
- Não tem staff disponível para dar apoio a pessoas com necessidades específicas, nem com formação em atendimento a pessoas com necessidades específicas

Espaço exterior

- Passeio para peões sem obstáculos

3.2.3.4 Museu Tesouro da Misericórdia de Viseu

O Tesouro da Misericórdia é o núcleo museológico da Santa Casa da Misericórdia de Viseu e localiza-se nas alas norte e sul da Igreja da Misericórdia, ligadas entre si pelo coro alto. O Museu contém um notável conjunto de bens culturais que, ao longo de cinco séculos de vida da Instituição, serviram para dar cumprimento à sua missão de serviço social, cultural e religioso. A par das obras de arte sacra, também se encontram outros bens com interesse histórico e documental, incluindo informação relevante no âmbito da história local. O edifício onde está instalado o Museu tem três pisos. O acesso faz-se através de plataforma elevatória até ao segundo piso e de escadas com corrimão em todos os pisos.

Entrada principal

- Acesso através de degraus com corrimão e plataforma elevatória
- Porta com largura standard exigível
- Recurso identificado de forma visível e legível

Zona de atendimento ao público

- Balcão de atendimento próximo da entrada e com altura adequada a utilizadores de cadeira de rodas

Circulação interior

- Permite circulação parcial de cadeira de rodas, com iluminação e sinalética adequadas
- Deslocação entre pisos através de escadas, degraus de 19 cm de altura
- Elevador (plataforma) com cabine média, com botões com numeração de cor contrastante, em alto relevo e braille, a uma altura adequada a utilizadores de cadeira de rodas

Instalações sanitárias adaptadas

- Acesso com desnível e rampa com inclinação que permite utilização de forma autónoma
- Porta tem a largura necessária, abrindo para o exterior
- Espaço de manobra suficiente e espaço para transferência lateral para a sanita, de ambos lados
- Altura do assento standard e com barras de apoio rebatíveis em ambos lados
- Lavatório com torneira de monocomando, sem coluna

Serviços e equipamentos

- Não fornece informação suficiente sobre a acessibilidade do espaço

- Dispõe de visitas / atividades adaptadas a pessoas com necessidades específicas: auditiva, cognitiva e motora
- Tem staff disponível para dar apoio a pessoas com necessidades específicas
- Tem staff com formação em atendimento a pessoas com necessidades específicas, nomeadamente com conhecimentos em Língua Gestual Portuguesa

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar reservado para pessoas com mobilidade reduzida, próximo do estabelecimento (público)
- Bem sinalizado e com as medidas adequadas

Espaço exterior

- Sem piso rebaixado nas proximidades, empedrado sem obstáculos
- Pavimento homogéneo e anti derrapante



Figura 60 – Balcão de atendimento rebaixado
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>



Figura 61 – Zona de circulação sem obstáculos
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.2.3.5 Solar do Vinho do Dão (Paço Episcopal do Fontelo)

A história do Solar do Vinho do Dão remonta a 1122, ano em que D. Maria Sesequiz, irmã e filhos, doaram ao prior D. Odório e à Sé de Viseu a herdade do Fontelo. Em 1926, a Câmara Municipal de Viseu toma posse definitiva do Paço, do jardim, da mata e de parte dos terrenos anexos ao Fontelo. A recuperação deste edifício foi uma ação conjunta da Câmara Municipal de Viseu e da Comissão Vitivinícola Regional do Dão. Teve como objetivo a instalação da Comissão Vitivinícola Regional do Dão adotando a designação de Solar do Vinho do Dão. Neste fabuloso edifício está localizado o Welcome Center da Rota dos Vinhos do Dão, um espaço onde poderá conhecer os vinhos de 47 produtores, realizar provas de vinho, comprar vinho e agendar visitas aos produtores.

Entrada principal

- Acesso através de degraus e rampa sem corrimão de apoio, com inclinação que não permite utilização de forma autónoma
- Porta com largura standard exigível

- Recurso identificado de forma visível e legível

Circulação interior

- Permite circulação total de cadeira de rodas, com sinalética

Instalações sanitárias adaptadas

- Acesso sem desnível e porta tem a largura necessária, abrindo para o exterior
- Sem espaço de manobra suficiente com espaço suficiente para transferência lateral para a sanita do lado direito
- Altura do assento superior ao standard e com barras de apoio fixas do lado esquerdo
- Lavatório com torneira de monocomando, sem coluna

Serviços e equipamentos

- Tem staff disponível para dar apoio a pessoas com necessidades específicas
- Tem staff sem formação em atendimento a pessoas com necessidades específicas nem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa

Estacionamento reservado a pessoas com mobilidade reduzida

- Lugar reservado para pessoas com mobilidade reduzida, próximo e exclusivo do recurso
- Bem sinalizado e com as medidas adequadas

Espaço exterior

- Empedrado, sem obstáculos



Figura 62 – Entrada sem desníveis
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

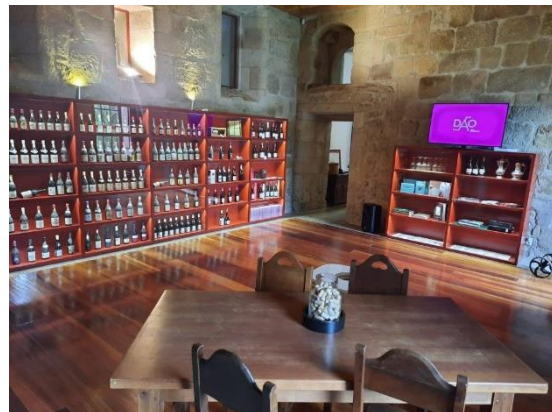


Figura 63 – Circulação sem obstáculos
Fonte: <https://www.tur4all.com/pt>

3.3 Acessibilidade Pedonal

Em janeiro de 2017, o Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade efetuou uma visita à cidade de Viseu, de forma a analisar as condições de acessibilidade do espaço público em Viseu, e identificou os principais locais onde o turista com mobilidade reduzida podiam circular autonomamente.

Com base nessa avaliação, foi desenhado e proposto um Percurso Turístico, que permite a passagem pelos principais pontos de interesse turístico da cidade, privilegiando áreas com

elevado fluxo de turistas, como zonas de restauração, alojamento, entretenimento, entre outras.

O trabalho de levantamento levado a cabo pelo Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade permitiu tirar algumas conclusões relativamente á área analisada:

- Uma grande maioria dos passeios encontram-se bem dimensionados, com largura suficiente para proporcionar uma boa circulação;
- A estabilidade dos passeios garante a continuidade ao longo do percurso;
- Os materiais mais utilizados ao nível do pavimento são o microcubo em calcário, as lajetas e o microcubo em granito, que se encontram maioritariamente em bom estado de conservação, garantindo uma circulação estável, regular e segura;
- Em casos onde o pavimento apresenta ligeiras irregularidades, existem corredores centrais em lajetas de granito, que oferecem percursos mais confortáveis, como é o caso da Rua Direita e Rua Formosa;
- Na área envolvente à Praça da República encontram-se guias táteis no pavimento (linhas de guia e pavimento podotátil) que auxiliam e informam o turista ao longo do percurso;
- Nos espaços verdes analisados, o pavimento encontra-se em bom estado de conservação e é regular;
- A área do Adro da Sé é uma área partilhada, devidamente sinalizada, com lajetas de granito que diminuem a irregularidade do percurso envolvente, recomendando-se ao turista a adoção de uma atitude preventiva, uma vez que circula em simultâneo com o automóvel;
- Passadeiras rebaixadas ou à cota 0, com pavimento em bom estado de conservação, normalmente em alcatrão ou cubo granítico, com avisos sonoros e luminosos indicativos do tempo de espera para o momento de atravessamento;
- O correto posicionamento do mobiliário urbano torna mais amigável a circulação pela cidade;
- Lugares de estacionamento públicos destinados a pessoas com mobilidade reduzida.

Foi com base nesta análise e na proposta de Percurso Turístico que foi definido o Circuito Turístico que pode ser feito através da app *Walk Viseu*.

Tendo o Rossio como ponto de partida, passa pelos seguintes pontos de interesse turístico, com duas áreas geográficas distintas: a zona do Rossio e centro histórico, e a zona da Ribeira e Cava de Viriato.

- 1 Câmara Municipal de Viseu
- 2 Jardim Tomás Ribeiro
- 3 Igreja da Ordem Terceira de São Francisco
- 4 Parque Aquilino Ribeiro
- 5 Banco de Portugal
- 6 Paineis de Azulejos
- 7 Casa do Conselheiro Afonso de Melo
- 8 Porta do Soar
- 9 Largo Pintor Gata
- 10 Fonte das Três Bicas
- 11 Igreja da Misericórdia
- 12 Catedral de Viseu
- 13 Museu Nacional Grão Vasco
- 14 Praça Dom Duarte
- 15 Museu de História da Cidade
- 16 Rua Direita e Janelas Manuelinas
- 17 Solar dos Viscondes de Treixedo
- 18 Janela Manuelina
- 19 Muralha Romana
- 20 Solar e Capela dos Condes de Prime
- 21 Edifício dos Correios
- 22 Associação Comercial do Distrito de Viseu
- 23 Casa da Ribeira
- 24 Igreja da Nossa Senhora da Conceição
- 25 Campo de Viriato
- 26 Cava de Viriato

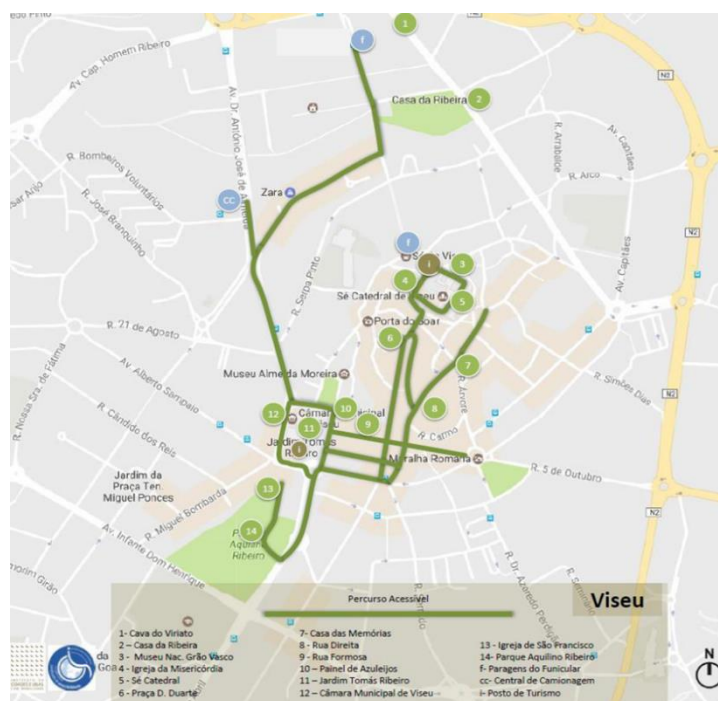


Figura 64 – Mapa do Percurso Turístico

Fonte: Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade

Este percurso turístico deve ser considerado um Roteiro Turístico, pelo que esta informação deve ser incluída no site <https://visitviseu.pt/>, no separador de roteiros, como Roteiro Acessível, sendo mais um roteiro disponível para quem visita a cidade.

3.4 O acolhimento

O acolhimento nos Edifícios Municipais, como os Museus Municipais, e a maioria dos Monumentos, é feito essencialmente em língua Portuguesa. Alguns Museus apresentam textos noutras línguas, visitas guiadas noutras línguas, mas este procedimento não está uniformizado, com algumas limitações ao nível de recursos humanos.

A pensar nessa limitação, o Município de Viseu candidatou-se à Linha de Apoio ao Turismo Acessível do Turismo de Portugal em 2019, e em 2020 apresentou a app *Walk Viseu*.

Não há recursos humanos com conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa.

3.4.1 App *Walk Viseu*

Com financiamento do Turismo de Portugal (Linha de Apoio ao Turismo Acessível), é uma aplicação digital que permite aos visitantes efetuar visitas autónomas nos Museus Municipais e no Percorso Turístico Acessível do Município de Viseu, incluindo visitantes com necessidades especiais, assegurando um acolhimento inclusivo e visitas para todos.

A empresa responsável pelo desenvolvimento da aplicação interativa (APP), produção de conteúdos áudio e vídeo acessíveis e fornecimento dos ‘smartphones’ dedicados, foi a Realizasom.



Figura 65 – Logotipo da app Walk Viseu
Fonte: Município de Viseu

Enquadramento

O Turismo de Portugal tem vindo a apostar na transformação de Portugal num destino turístico acessível e inclusivo, nomeadamente no que respeita a entidades públicas, bem presente nas recomendações constantes do Manual de Gestão para Destinos Turísticos Acessíveis.

O projeto em causa seguiu essas recomendações, tendo como objetivo permitir que pessoas com necessidades específicas, nomeadamente ao nível da visão e audição, usufruam dos espaços dos Museus Municipais e Percurso Turístico Acessível de forma autónoma, independente e gratuita, em igualdade com os demais visitantes, através de uma ferramenta tecnológica desenvolvida para esse fim.

O projeto segue os princípios do Desenho Universal assim como as recomendações do Turismo de Portugal, relativamente à ‘Comunicação inclusiva em Museus, Palácios e Monumentos’, referida no Capítulo 2.

A APP foi criada de forma nativa para os sistemas Android e iOS, tendo cada uma das versões desenvolvidas a sua linguagem de programação específica. Desta forma garante-se que a aplicação é mais eficiente, robusta e com menos possibilidades de produzir erros durante o funcionamento.

A APP não necessita de ligação à internet (via Wi-Fi ou dados) para o seu regular funcionamento. As funcionalidades e conteúdos selecionados ficam totalmente disponíveis logo após a instalação inicial, o que não obriga à existência de rede Wi-Fi no local ou à necessidade de o visitante ter dados móveis disponíveis no seu próprio equipamento durante a utilização da APP.

São disponibilizados em cada um dos museus equipamentos que já têm carregados todos os conteúdos, permitindo ao visitante aceder aos conteúdos sem a necessidade de ter dispositivos compatíveis, ou para visitantes que não pretendam descarregar a APP nos seus próprios equipamentos.

A interface contempla modos de funcionamento adaptados às necessidades específicas de determinados tipos de públicos.

Para que a informação disponibilizada seja acessível, é disponibilizada de forma escrita, áudio e vídeo. Os conteúdos em formato áudio trazem as seguintes vantagens:

- Melhoram a qualidade da visita, podendo o visitante apreciar os espaços e todos os restantes elementos, sem a necessidade de estar constantemente concentrado nos equipamentos, libertando o olhar para o que verdadeiramente interessa em cada local;
- Disponibilizam a informação num formato mais apelativo, que poderá ainda ser valorizado por uma envolvente sonoplastia;
- Possibilita o acesso à informação de pessoas com deficiência visual.

A produção de conteúdos deu origem a 96 ficheiros escritos (4 idiomas para cada uma das 3 versões disponíveis em cada um dos 8 espaços) e 174 ficheiros áudio (87 em língua gestual portuguesa e 87 em gesto internacional, referentes a cada um dos pontos de informação disponíveis em todos os espaços).

Conteúdos para público em geral

A produção de conteúdos áudio incluiu toda a adaptação dos conteúdos para o formato de locução/narração, a partir de elementos informativos fornecidos pelo Município de Viseu, para os 90 pontos de informação.

Foram produzidas versões em 4 idiomas: português, inglês, francês e espanhol. Em todos os idiomas foram escolhidos locutores profissionais e nativos, de forma a assegurar a elevada qualidade final do trabalho desenvolvido.

Foi ainda incluída sonoplastia criativa, para criação de ambientes mais realistas de forma a enriquecer e valorizar a experiência do visitante.

Conteúdos para públicos com necessidades específicas

Foram produzidas as seguintes versões acessíveis:

- Versão áudio para público infantil nos 4 idiomas: português, espanhol, francês e inglês;
- Versão áudio com áudio-descrição nos 4 idiomas (para público cego ou com baixa visão)
- Versão vídeo em Língua Gestual Portuguesa e Gesto Internacional (dirigida a público surdo)

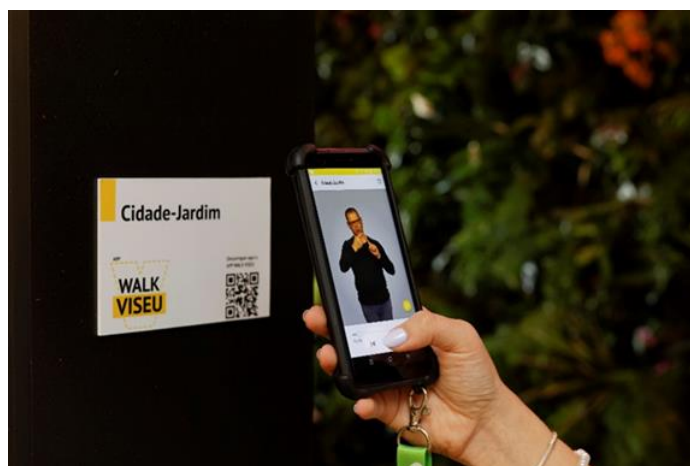


Figura 66 – Conteúdos em Língua Gestual Portuguesa na app Walk Viseu
Fonte: Município de Viseu

A autora deste projeto esteve envolvida no desenvolvimento da aplicação, na conceção da ideia, preparação da candidatura à Linha de Apoio ao Turismo Acessível e na concretização, com a produção de conteúdos e escolha de imagens.

3.5 Conclusão

A realização deste diagnóstico, permite-nos tirar algumas conclusões relativamente à acessibilidade da cidade de Viseu.

A nível de comunicação, os três *sites* analisados necessitam de melhorias para que possam ser ainda mais acessíveis, assim como incluir uma Declaração de Acessibilidade. Também nas redes sociais há algum trabalho a fazer, para que os conteúdos publicados sejam acessíveis.

No acesso aos edifícios Municipais tem sido feito um grande trabalho, no entanto continuam a existir algumas falhas que podem dificultar o seu acesso a pessoas com deficiência. Os melhores exemplos são a Biblioteca Municipal D. Miguel da Silva e o Terminal Rodoviário de Viseu.

Em relação aos meios de alojamento, a maioria tem alguma preocupação com a acessibilidade, no entanto a opção de quartos adaptados é muito reduzida, uma vez que apenas dois hotéis analisados tem dois quartos adaptados, os restantes têm apenas um.

A grande maioria dos restaurantes no centro da cidade são espaços pequenos, pouco adequados a pessoas com mobilidade reduzida, com degrau de acesso e sem rampa. Pela dimensão, não permitem circulação de cadeira de rodas, nem têm disponíveis instalações sanitárias adaptadas nas zonas comuns. Vários restaurantes dispõem de menu digital, ao qual se acede através de QR *code*, mas não há nenhum restaurante com menu em braille.

O acesso aos monumentos também apresenta algumas dificuldades, pelo facto de serem edifícios históricos e de difícil adaptação. Exemplo disso é a Catedral de Viseu, com degraus na entrada principal e sem outra forma de acesso.

Ao nível do acolhimento, a app *Walk Viseu* é um excelente exemplo de inclusão, uma vez que está disponível para qualquer pessoa que a queira instalar, em vários idiomas, sem esquecer a Língua Gestual Portuguesa.

No entanto, não há nenhum serviço municipal com colaboradores com conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa, pelo que não há nenhuma forma inclusiva de atendimento a uma pessoa surda.

No capítulo cinco serão apresentadas propostas para colmatar algumas das falhas encontradas na realização deste diagnóstico.

4 Entrevistas

Este capítulo está dividido em três pontos. No primeiro ponto será descrito como foi elaborado o guião das entrevistas e quais os objetivos das questões. No segundo ponto, será referida a escolha dos entrevistados e será feita uma caracterização de cada um, assim como da entrevista realizada. No terceiro ponto, serão analisados os resultados das entrevistas.

4.1 Elaboração do guião das entrevistas

Foi a pensar nas pessoas com deficiência que este projeto foi desenvolvido, pelo que o guião foi pensado de forma a conseguir ouvir o que têm para dizer sobre as dificuldades que enfrentam no seu dia-a-dia, quando viajam, e também o que pensam sobre a acessibilidade da cidade de Viseu.

O guião das entrevistas (Anexos 5 a 13) incluía um conjunto de questões, mas a ordem nem sempre foi seguida pelo fato de o discurso dos entrevistados ir respondendo a várias questões, mesmo antes de serem colocadas. A primeira questão tinha como objetivo conhecer os entrevistados, permitindo-nos obter informações como a idade, ocupação profissional, habilitações académicas, tipo de deficiência e a causa, nível de autonomia no dia-a-dia, situação familiar e estado civil. Nenhuma informação era obrigatória, pelo que se permitiu que a resposta fosse livre.

As questões seguintes tiveram como base o enquadramento teórico efetuado no capítulo dois.

Procurou-se compreender as principais dificuldades que cada uma das pessoas com deficiência entrevistadas enfrenta no seu dia-a-dia, com base nas dimensões da deficiência e suas características.

Tendo como base os modelos da deficiência abordados anteriormente, quisemos saber o que pensam sobre a origem dessas dificuldades, se são apenas uma consequência natural da deficiência como defende o modelo médico, ou se é pela falta de adaptação do meio envolvente como defende o modelo social.

O modelo médico ainda está muito enraizado na sociedade, pelo que existe algum preconceito em relação às pessoas com deficiência, sendo muitas vezes vistas como doentes. Quisemos saber o que pensam as pessoas com deficiência sobre isso.

Como vimos anteriormente, Bulhalis *et al.* (2005) definiram os padrões de consumo das pessoas com deficiência que viajam, sendo o planeamento uma delas. Tendo já o turismo como pano de fundo, foram elaboradas cinco questões com o objetivo de perceber quais as preocupações ao planear uma viagem, se é fácil encontrar informação prévia sobre a acessibilidade, sugestões para melhorar a falta de informação, que dificuldades têm quando visitam destinos que não conhecem e se essas dificuldades lhes permitem viajar sozinhos ou não.

De forma a obter alguns exemplos positivos que pudessem contribuir para a formulação de propostas para um Plano Estratégico de Turismo, foi também questionada a opinião sobre a acessibilidade das cidades portuguesas, e qual a que escolheriam como bom exemplo.

A entrevista terminava com questões dedicadas a Viseu, de forma a destacar os aspetos positivos e assinalar os que necessitam de melhorias, assim como ouvir o que pensam as pessoas com deficiência sobre a acessibilidade da cidade e o que sugeriam ao Município de Viseu para melhorar a acessibilidade.

Porque não só as pessoas com deficiência beneficiam de condições de acessibilidade, foram também entrevistadas famílias com crianças pequenas e pessoas com idade avançada.

O guião para estas entrevistas teve como base o guião das entrevistas às pessoas com deficiência, com as devidas adaptações, de forma a conseguir estudar a opinião de quem viaja e circula em cidades com carrinhos de bebé, de quem necessita de estruturas de apoio a crianças, ou quem sente dificuldades em visitar cidades e destinos pouco pensados para acolher cidadãos seniores.

Foram ainda entrevistados quatro profissionais da área, escolhidos com base na sua experiência no urbanismo, turismo, património e acessibilidade, sendo cada um destes quatro guiões diferente entre si, adaptado a cada um dos entrevistados.

O objetivo do guião do entrevistado nº18 era que no decorrer da entrevista fosse possível compreender a posição do Município de Viseu relativamente à acessibilidade: se todos os cidadãos têm acesso da mesma forma aos edifícios e serviços Municipais,

que iniciativas o Município de Viseu tem levado a cabo em prol da acessibilidade e o que tem previsto para o futuro e qual a maior dificuldade em implementar medidas de acessibilidade na cidade.

O objetivo do guião do entrevistado nº19 era perceber porque há tantos operadores turísticos que não adotam medidas para melhorar a acessibilidade dos seus espaços, apesar das leis que a isso obrigam, porque não consideram as vantagens competitivas de ser acessível e continuam a pensar na acessibilidade como um investimento avultado que beneficia apenas algumas pessoas.

Pretendia-se com o guião do entrevistado nº20 compreender se os monumentos da cidade de Viseu, inclusive Monumentos Nacionais, são acessíveis de igual forma para todos os cidadãos, compreender a dificuldade em adaptar edifícios históricos e torná-los acessíveis, assim como perceber as vantagens competitivas do património acessível a todos, para além do estigma do grande investimento em benefício de poucos.

Por fim, o guião do entrevistado nº 21 foi pensado com o objetivo de compreender como Portugal, destino turístico que se destaca a nível Europeu, pode ser um destino mais acessível, como é que a legislação sobre a acessibilidade é tão completa mas continua a haver tanto incumprimento, de que forma é que isso se pode mudar e qual o papel dos Municípios na mudança necessária para que a acessibilidade seja de facto uma preocupação real na nossa sociedade.

Todos os guiões terminam com a mesma questão, em que é pedido ao entrevistado que classifique a cidade de Viseu do ponto de vista da acessibilidade, de 1 a 10, sendo 1 péssima e 10 muito boa.

4.2 Caraterização dos entrevistados

No total foram realizadas 21 entrevistas, 12 a pessoas com deficiência, 3 a mães com crianças pequenas, 2 a idosos e 4 a profissionais da área do urbanismo, turismo e património e acessibilidade.

Para as entrevistas a pessoas com deficiência, foram escolhidas pessoas residentes em Viseu, com diversas deficiências (cegas, surdas, com paralisia cerebral e deficiências que implicam uso de cadeira de rodas), e com autonomia no seu dia-a-dia. Foram também entrevistadas duas influenciadoras digitais na área da acessibilidade, a Catarina Oliveira, mais conhecida como Espécie Rara Sobre Rodas

(<https://www.instagram.com/especierarasobrerodas>) e a Sofia Martins, autora do blogue <https://justgo.com.pt>.

Foram também escolhidas mães com crianças pequenas e idosos que viajam com regularidade, todos residentes em Viseu.

A fase das entrevistas não podia estar concluída sem auscultar a opinião de profissionais, da área do Turismo, Património, Urbanismo e Acessibilidade, pelo que foram escolhidos profissionais relacionados com a área do turismo ou acessibilidade:

- Vereadora Património, Cultura, Ciência, Turismo e Ação Social
- Vice-Presidente da Direção Nacional da AHRESP e Presidente da Comissão Diretiva de Viseu
- Coordenadora do Departamento dos Bens Culturais da Diocese de Viseu
- Presidente da Accessible Portugal

4.3 Análise dos resultados

A análise das entrevistas exploratórias permitiu compreender o que pensam as pessoas com deficiência, famílias com crianças pequenas e pessoas de idade avançada sobre diversos temas relacionados com a acessibilidade, nomeadamente na cidade de Viseu.

As entrevistas aos profissionais permitiram compreender algumas das dificuldades que os municípios e organizações enfrentam, na tomada de decisões, como intervenções na área da acessibilidade.

Foram, maioritariamente, realizadas através do *Zoom*, entre novembro de 2024 e janeiro de 2025. Algumas foram presenciais, por dificuldades de comunicação, como as entrevistas realizadas aos surdos (um deles consegue comunicar presencialmente e o outro foi necessário recorrer a ajuda de intérprete de Língua Gestual Portuguesa), ou por facilidade de conciliar agendas. Um dos entrevistados optou por responder às questões em formato áudio e enviar posteriormente.

A duração aproximada prevista das entrevistas era de 30 a 40 minutos. No entanto, a grande maioria das entrevistas a pessoas com deficiência acabou por se alongar, por ser um tema sensível sobre o qual havia muito para dizer, e porque algumas das pessoas com deficiência aproveitaram a oportunidade para se sentir ouvidas e a sua opinião

valorizada, coisa que nem sempre acontece no seu dia-a-dia. A duração das entrevistas variou entre 15 e 74 minutos, com uma duração média de aproximadamente 38 minutos.

Foram realizadas 21 entrevistas, que originaram um total de 780 minutos de ficheiros áudio, correspondendo a um total de 13 horas. Foi necessário transcrever as entrevistas para poder efetuar a análise da informação obtida, o que deu origem a 288 páginas de transcrições.

A tabela que se segue é um resumo das apresentações de cada um dos entrevistados, assim como dados relativos a cada uma das entrevistas: data e modo em que foi realizada, duração e o número de páginas transcritas a que deu origem.

A análise dos resultados obtidos com as entrevistas que se apresenta de seguida, permitiu formular propostas de intervenção, que serão apresentadas na forma de Proposta de Plano de Acessibilidade, ao longo do capítulo cinco, com o objetivo de contribuir para que Viseu seja uma cidade mais acessível e inclusiva, em áreas como o acolhimento, a comunicação com os visitantes e turistas, e a acessibilidade física.

Tabela 1 – Caracterização das entrevistas

Entrevistado	Modo de entrevista	Data	Duração	Nº páginas transcritas	Enquadramento	Idade	Caraterística da deficiência
Entrevistado nº 1	Online	09/01/2025	61 minutos	25	Cidadão viseense, cego	63	Tumor cerebral que provocou a cegueira aos 9 anos
Entrevistado nº 2	Online	07/11/2024	43 minutos	15	Cidadão viseense, cego	23	Cego desde nascença
Entrevistado nº 3	Online	03/12/2024	74 minutos	28	Cidadão viseense, cego, atualmente reside no Porto	25	Cego desde nascença
Entrevistado nº 4	Presencial	18/11/2024	63 minutos	26	Residente em Viseu, surdo	32	Várias otites em criança provocaram a surdez
Entrevistado nº 5	Presencial	26/12/2024	30 minutos	12	Cidadão viseense, surdo	24	Surdo desde nascença
Entrevistado nº 6	Online	12/11/2024	59 minutos	19	Cidadã viseense, utilizadora de cadeira de rodas	25	Paralisia cerebral que condiciona os movimentos dos membros inferiores e ligeiramente os superiores
Entrevistado nº 7	Online	19/11/2024	48 minutos	20	Residente em Viseu, utilizador de cadeira de rodas	49	Paraplégico desde os 18 anos
Entrevistado nº 8	Online	11/11/2024	56 minutos	10	Cidadão viseense com paralisia cerebral	31	Ataxia, afeta a motricidade fina, a fala e a coordenação
Entrevistado nº 9	Online	13/11/2024	22 minutos	9	Residente em Viseu com paralisia cerebral	23	Hemiparesia nos membros do lado direito
Entrevistado nº 10	Áudios de resposta às questões	12/12/2024	16 minutos	8	Influencer, utilizadora de cadeira de rodas	36	Mielite transversa (Inflamação da medula)
Entrevistado nº 11	Online	06/11/2024	32 minutos	11	Influencer, utilizadora de cadeira de rodas	54	Paraplégica há 30 anos, após um acidente
Entrevistado nº 12	Online	06/12/2024	56 minutos	19	Cidadão viseense, utilizador de cadeira de rodas com 95 % de incapacidade	49	Atrofia espinal medular tipo 2
Entrevistado nº 13	Presencial	05/12/2024	15 minutos	4	Residente em Viseu, mãe recentemente	30	Não aplicável
Entrevistado nº 14	Online	04/12/2024	22 minutos	9	Residente em Viseu, mãe recentemente	31	Não aplicável

Entrevistado	Modo de entrevista	Data	Duração	Nº páginas transcritas	Enquadramento	Idade	Caraterística da deficiência
Entrevistado nº 15	Online	11/12/2024	21 minutos	12	Cidadã Viseense, mãe de gémeos	41	Não aplicável
Entrevistado nº 16	Online	10/12/2024	17 minutos	11	Cidadã Viseense, sénior	75	Não aplicável
Entrevistado nº 17	Presencial	08/01/2025	20 minutos	9	Residente em Viseu, sénior	71	Não aplicável
Entrevistado nº 18	Presencial	18/12/2024	15 minutos	6	Vereadora do Património, Cultura, Ciência, Turismo e Ação Social	n/a	Não aplicável
Entrevistado nº 19	Telefone	07/01/2025	16 minutos	5	Vice-Presidente da Direção Nacional da AHRESP e Presidente da Comissão Diretiva de Viseu	n/a	Não aplicável
Entrevistado nº 20	Online	16/12/2024	30 minutos	11	Coordenadora do Departamento dos Bens Culturais da Diocese de Viseu	n/a	Não aplicável
Entrevistado nº 21	Online	07/12/2024	64 minutos	19	Presidente da Accessible Portugal	n/a	Não aplicável

Fonte: Autora

4.3.1 Entrevistas a pessoas com deficiência, famílias com crianças pequenas e idosos

A primeira questão ‘Gostaríamos que se apresentasse e nos falasse um pouco de si’ teve como objetivo conhecer os entrevistados, saber qual a sua deficiência e o quanto ela afeta o seu dia-a-dia. Nesta questão, os entrevistados tinham liberdade para falar um pouco sobre a sua vida, de forma a quebrar o gelo e tornar o ambiente mais descontraído.

Na segunda questão quisemos saber quais as principais dificuldades que as pessoas com deficiência enfrentam no seu dia-a-dia.

As respostas foram bastante variadas, conforme as características de cada um. As maiores dificuldades dos utilizadores de cadeiras de rodas, estão relacionadas com a utilização do espaço público, à semelhança das mães com crianças pequenas e dos idosos. As dos cegos, estão relacionadas com o desconhecimento dos espaços, as dos surdos referem-se às dificuldades de comunicação e para quem tem paralisia cerebral as dificuldades dependerão do nível de paralisia.

‘... o espaço público... Eu tenho carro próprio e quando vou a algum lado tenho que pensar onde é que vou estacionar e depois de estacionar se eu consigo chegar ao sítio onde quero sem ter obstáculos. Outra grande dificuldade tem a ver com as casas de banho adaptadas. Isso é um dos grandes problemas que pessoas, no meu caso, paraplégicas ou tetraplégicas mais encontram. Não é que estejamos sempre a querer ir à casa de banho, mas quando queremos temos que ter uma e são raras. Acho que não há nenhum dia que eu saia de casa sem pensar onde é que eu vou à casa de banho, para o sítio onde vou...’ (Entrevistado n^o11)

‘Tem melhorado, ... mas ainda se vê muita barreira arquitetónica que impede uma pessoa com deficiência de se deslocar com alguma facilidade. É isso que me pode impedir um pouco mais a minha mobilidade’ (Entrevistado n^o7)

‘Grande parte dessas dificuldades são atitudinais, ou seja, claro que eu tenho dificuldades físicas, como é óbvio, diariamente, porque me desloco numa cadeira de rodas, uma pessoa cega terá outras barreiras físicas, uma pessoa surda terá mais barreiras comunicacionais, uma pessoa autista terá barreiras de estímulos ou também comunicacionais, mas a verdade é que é transversal a todas as pessoas com deficiência,

as barreiras atitudinais e de comportamentos capacitistas que muitas vezes impedem que as pessoas nos vejam como pessoas...’ (Entrevistado n°10)

‘Eu acho que a maior dificuldade que nós cegos temos, de longe, é a mobilidade em espaço que nós não conhecemos.’ (Entrevistado n° 2)

‘...semáforos que não têm sinalização sonora, passarelas rebaixadas que não têm piso tátil, obstáculos que aparecem constantemente no meio dos passeios, obras, carros mal estacionados, caixotes do lixo que por vezes não são colocados da melhor forma.

Existem dificuldades em volta da acessibilidade digital. Temos, infelizmente, muitos sites, inclusive da administração pública, que não cumprem as normas da acessibilidade. E o que falta é, primeiro, sensibilização. Sensibilizar as pessoas. É importante ter um site acessível, porque um site acessível serve toda a gente.’

(Entrevistado n°3)

‘...eu quero ir visitar um museu, quero ir aqui, quero ir ali, e não consigo, sozinho, porque eu não tenho orientações suficientes para, por exemplo, para chegar à porta do museu ou dirigir-me para aqui ou dirigir-me para ali e saber o que é que tenho de fazer. E dizem-me assim, mas tu chegas lá e pedes ajuda e há sempre alguém que ajuda. Até pode ser verdade. Mas logo à partida é algo que nos deixa desconfortáveis. Isso parece que não, mas desmotiva um bocadinho a minha visita. Por isso é que eu, quando vou, gosto de ir acompanhado exatamente porque sei que já não vou ter aquela coisa de... e agora como é que eu faço para sair daqui?’ (Entrevistado n°1)

‘A pessoa já tem que falar com calma. E esse é um dos principais problemas. Às vezes, em lojas ou assim, a pessoa não consegue explicar de uma forma mais clara, eu não conheço algumas palavras, nunca ouvi falar. Ou a pessoa também não consegue explicar bem um conteúdo. E não há paciência para explicar de outra forma. Eu sou surdo, o implante é que me transmite os sons que ouve, mas demora uns segundos, não é como uma conversa entre duas pessoas ouvintes.’ (Entrevistado n°4)

‘Quando a pessoa não tem sensibilidade ou compreensão a nível da comunicação, é difícil a comunicação, principalmente com pessoas idosas.’ (Entrevistado n°5)

‘As minhas dificuldades prendem-se muito com a fala, com a leitura. Assim, em termos de acessibilidade, tenho alguns problemas na marcha, o que também, às vezes, em alguns pisos, mais em alguns lugares, também me afeta o caminhar, mas nada por aí e além.’ (Entrevistado n°8)

‘Chegar a um edifício com a minha filha, com o carrinho, perceber que não há elevador, às vezes com a miúda a chorar, é preciso pegar no ovo e subir as escadas, seja quantos pisos forem, sempre com aquele receio de cair, e custa-me ter que passar por isso...’ (Entrevistado n°13)

‘Olha, as principais dificuldades... temos a nossa excelente calçada portuguesa, que é lindíssima, mas para além de termos alguns passeios que são reduzidos para o tamanho do nosso carrinho, também essa calçada, é levantada pelas raízes das árvores que nós encontramos ao longo do percurso. Esse é um dos grandes desafios que eu encontro. Depois, muitas vezes quando nós queremos ir, seja a uma loja no comércio local, seja a um restaurante, e em termos de acessibilidade, a grande maioria, digo mesmo a grande maioria das lojas e mesmo dos restaurantes, não tem acessibilidade para cadeia de rodas nem carrinhos de bebé.’ (Entrevistado n° 14)

‘Muitas vezes, se houver muitas escadas, isso já me dificulta porque a apneia aparece e, portanto, já tenho alguma dificuldade. Portanto, havendo um elevador penso um bocadinho, mas depois aproveito sempre. E houve algumas situações em que havia desníveis muito acentuados, e eu tenho receio. Portanto, evito ir por esse sítio ou não vou a esse sítio.’ (Entrevistado n° 17)

Quando questionados se sentem que essas dificuldades são apenas uma consequência da sua deficiência, as respostas foram unânimes, sentem que a deficiência lhes causa algumas dificuldades, mas nem sempre são a causa direta.

‘Grande parte da dificuldade de viver com uma deficiência vem muitas vezes não do facto de não andarmos, mas do estarmos num mundo que não foi preparado para pessoas que não andam...’ (Entrevistado n°10)

‘Os dois. Quando falamos dos acessos arquitetónicos, muitas vezes só pensamos em pessoas que, por exemplo, usam produtos de apoio. Mas a verdade é que a acessibilidade arquitetónica, na minha opinião, é super importante, não só para quem usa produtos de apoio, mas também para pessoas, como é o meu caso, com dificuldade na marcha, assim como para todo tipo de pessoas que eu já nem falo porque numa altura da vida vão ser pais, todas as pessoas caminham para séniores e, ao chegarem lá, as dificuldades de mobilidade, dificuldades de marcha, começam a aparecer.’ (Entrevistado n° 8)

'Não, de todo. Até porque as dificuldades que eu enfrento no meu dia-a-dia e que pode enfrentar alguém que vá com uma cadeirinha de bebê, alguma coisa, não acho que sejam consequências da minha deficiência. Eu acho que são consequência das árvores que são mal colocadas. Eu não acho que seja consequência da minha deficiência. Até porque eu não tenho que pedir desculpa por existir.' **(Entrevistado nº6)**

'Não, de todo. Nem carrinhos de bebês, nem cadeiras de rodas! Infelizmente não. O prédio onde eu vivo é recente e não tenho uma rampa para subir com a minha filha. Não consigo. Tenho que dar a volta para conseguir encontrar uma rampa, que é no prédio do lado e que por acaso é a rampa da garagem. Vou por aí para entrar em minha casa.' **(Entrevistado nº13)**

'São uma consequência das nossas infraestruturas, que não estão adaptadas para todo a gente. Tirando isso, a minha deficiência, apenas tenho que me deslocar numa cadeira de rodas.' **(Entrevistado nº7)**

'Não, é sempre o meio que não está adaptado a nós. A nós e não só, porque se as coisas estivessem adaptadas era mais fácil para todos. Para quem anda com um carrinho de bebê, para quem se desloca temporariamente de canadianas, para os idosos, ou seja, era um benefício se calhar para todos, não é só para uns.' **(Entrevistado nº12)**

'No fundo, quero dizer, naturalmente que as dificuldades são uma consequência da deficiência, mas se o meio que nos rodeia estivesse adaptado para todas as pessoas, as dificuldades não existiam.' **(Entrevistado nº3)**

'A dificuldade de comunicação está relacionada com as pessoas não estarem preparadas, tento comunicar por mímica, ou com a ajuda do telemóvel. Resolve-se, mas não é o ideal, é desagradável... Era muito bom que toda a gente falasse Língua Gestual, ou que pelo menos houvesse forma de quando preciso de ir a um serviço houvesse alguém falasse...' **(Entrevistado nº5)**

'Não é só da minha deficiência, há pessoas que hoje não estão muito preparadas... a pessoa aparece, essa pessoa não tem aquela preocupação. Ou seja, não é preocupar, é mostrar sensibilidade e empatia.' **(Entrevistado nº4)**

'Ou seja, proporcionalmente à população nós (cegos e amblíopes) somos poucos, então normalmente o que se faz é fazer um espaço que esteja acessível à maioria das pessoas e muitas vezes nós não somos lembrados...' **(Entrevistado nº2)**

‘Não, elas são provocadas pela sociedade, não é pela minha deficiência.’ (Entrevistado n°11)

‘O que cabe às autarquias, às entidades, às organizações, a quem manda nos espaços e nas cidades é que o espaço seja inclusivo, ou seja, que seja um espaço que esteja preparado para todas as situações, não só para as pessoas com limitações visuais, mas também, por exemplo, sei lá, estou-me a lembrar do carro do bebê, das cadeiras da rodas...’ (Entrevistado n°1)

A quarta questão pretendia saber a opinião dos entrevistados sobre se ainda existe algum preconceito na nossa sociedade relativamente às pessoas com deficiência, de que não viajam, não vão a restaurantes, nem a eventos.

‘Eu acho que isso é uma treta mas é verdade. E o que eu questiono é o seguinte, como é que as pessoas podem ir se sabem de antemão que os locais não têm acessibilidade? Porque é assim, eu consigo ir porque sou uma pessoa relativamente autónoma, mas nem toda a gente consegue.’ (Entrevistado n°6)

‘É sim. É verdade. É verdade e voltamos à mesma conversa. Eu não me sinto à vontade para ir a um restaurante sozinho, e a razão é a mesma, porque ou chego a um sítio que me conhecem e agarro-me no braço e fazem aquele papel que eu também não gosto, que é do coitadinho, vamos cá ajudar o senhor, não é? E vamos sentá-lo, fazer tudo e mais alguma coisa que não fica bem à pessoa que é ajudada. É ser tratado de uma forma que acho que não é correta. Ou então corro o risco de chegar a um restaurante e não saber onde é que me devo sentar e não saber o que comer. Portanto, é verdade o que disseste, as pessoas não saem e não vão aos restaurantes, mas não vão porque não querem. Não vão porque não existem condições, sim.’ (Entrevistado n°1)

‘Existir existe. Não é? Até pelo que se vê, porque se não existisse as coisas estavam preparadas ou pelo menos não era surpresa quando nós chegamos aos sítios... Portanto, existe. Agora, este ano eu fui ao Rock in Rio e ao Meo Kalorama, dois festivais que investiram bastante na questão das acessibilidades, e viu-se que estava lá tudo em peso, nem existia nas plataformas espaço suficiente para todas as pessoas. Portanto, as pessoas estão prontas para sair. Claro que umas querem um bocadinho mais de segurança, que é o que eu estou a dizer, eu saio um bocadinho à aventura, há outras que precisam mais de segurança, mas quando vêm que têm as condições as

‘pessoas saem e querem fazer o mesmo que as outras pessoas todas.’ (Entrevistado n°11)

‘Acho que existe esse preconceito muito enraizado e quando saímos não somos vistos, tipo, a sério. É importante dizer isto, que nós somos a maior minoria, ou seja, somos aquele grupo mais pequeno do mundo. Mas sempre tivemos números, só para fixar isto, em termos globais, acho que apontam para 15% da população que tem algum tipo de deficiência. Mas sempre fomos escondidos. Nós sempre cá estivemos e sempre fomos uma realidade. Agora cada vez mais estamos a lutar pelos nossos direitos, por um lugar, dizer não, cada vez mais temos pessoas com deficiências formadas, médicos, enfermeiros, engenheiros, em todas as áreas, isto vai ter uma consequência. A primeira é que vamos passar a ser contribuintes e a contribuir para a sociedade como todos os outros. Mas a segunda é que, como tal, também vamos ter que exigir e ter uma vida ativa. O direito a viver em comunidade, o direito a ir ao cinema, ter uma carreira, uma casa, família, filhos. Mas tudo isto é uma luta constante e, às vezes, cansativa.’

(Entrevistado n°8)

‘É um facto que as pessoas ainda não saem, quer dizer, ainda não saem, não é bem assim, saem cada vez mais mas não tanto como gostariam. Inicialmente pensava-se que as pessoas com deficiência não tinham dinheiro, não iam a restaurantes, não iam a museus, não iam a hotéis, mas não iam, não era porque não pudessem ter dinheiro para gastar. Muitas das vezes não saíam de casa e não iam a estes lugares ou porque não eram acessíveis ou porque muita gente não aceita olhares da sociedade, passa uma pessoa de cadeira de rodas e ter alguém a olhar para nós ou um comentário de uma criança ou até de pessoas adultas. Isto aliado às barreiras arquitetónicas, por isso ainda não se vêem tantas pessoas como gostaríamos, pessoas com deficiência, nas nossas cidades.’ (Entrevistado n°7)

‘Ainda é uma realidade, embora na minha opinião já se vê mais pessoas com deficiência na rua que há uns anos atrás. Eu acho que apesar de todas as dificuldades, é bom e é importante que as pessoas saiam e que utilizem os serviços, etc. Porque assim também despertamos as consciências para a necessidade de alguma adaptação que seja necessária. Provavelmente, para a maioria das pessoas, nomeadamente, por exemplo, num estabelecimento comercial, se não tiverem pessoas com a necessidade de ter uma rampa à porta, que cheguem lá e não acedam ao edifício, a maioria dos comerciantes nem se vai lembrar disso.’ (Entrevistado n°12)

'Existem muitos preconceitos relativamente a pessoas com deficiência e vão todos dar à ideia de que pessoas com deficiência única e exclusivamente sobrevivem e vivem para tentar curar a sua deficiência. Vivem numa perspetiva muito médica, há muito associação da deficiência com a doença e, portanto, quando nós estamos doentes, à partida vais recuperar da doença, ou tentar recuperar da doença, não vais viajar pelo mundo, não vais a uma festa, não vais a uma discoteca, não vais a um festival de música, a um restaurante, a um evento. Isto é o que se passa com as pessoas com deficiência, como nos veem num lugar tão frágil, de tanta pena, de tanta tristeza, não nos imaginam a usufruir da vida como ela é. E claro que as pessoas com deficiência querem usufruir da vida como ela é, querem viajar, querem ir jantar fora, querem ir a discotecas, querem ir a festivais, querem ir a eventos, etc. etc. E, portanto, o preconceito vem principalmente, mais uma vez, de uma barreira atitudinal. Aliás, mais do que um preconceito, eu acho que é um estereótipo, nós estereotipamos as pessoas com deficiência, como pessoas que não usufruem de ambientes felizes e só usufruem de hospitais, de ambientes tristes, das suas casas, porque estão presas dentro de casa, não pela cadeira de rodas, mas pela falta de acessibilidade e, portanto, acho que vem deste estereótipo que a sociedade cria para com as pessoas com deficiência.' (**Entrevistado n°10**)

Na questão seguinte, procurámos perceber se há alguma diferença entre acessibilidade e inclusão, ou se são a mesma coisa.

'Claro que sim, algum sítio pode estar acessível, mas se não te quer realmente incluir, se não te quer lá, muito dificilmente vais ter vontade de voltar àquele sítio. Isso sente-se...' (**Entrevistado n°6**)

'... a acessibilidade, na minha opinião, é um benefício não só para a pessoa com deficiência, mas é para qualquer cidadão. Ou seja, eu se tenho um degrau, se eu colocar uma rampa, a rampa serve qualquer cidadão, não me serve só a mim. Inclusão é outra coisa. Inclusão é eu fazer parte, como qualquer outro cidadão, de uma sociedade global, e poder utilizar os serviços como qualquer cidadão, poder circular como qualquer cidadão e não ser discriminado, nem positivamente, nem negativamente. Eu já fui convidado para casamentos na Sé, e fiquei cá fora...' (**Entrevistado n°12**)

‘Não, não. A acessibilidade digamos que facilita a inclusão, não é? Uma coisa leva à outra, pode ser recíproco ou não, ou seja, a inclusão também pode levar à acessibilidade, mas não é tão comum. O que é normal é, se queremos incluir, vamos ter que criar acessibilidades.’ (Entrevistado n°1)

‘Pois não. É aquilo que estávamos a dizer. Conheço vários exemplos de hotéis e não só, que têm lá rampas, mas eu sou atleta e acho que uma pessoa que não tenha a mínima preparação, não a consegue subir sem a ajuda de terceiros’ (Entrevistado n°7)

‘Não acho... Elas tocam-se, mas não são a mesma coisa. O que é que eu quero dizer com isto? Inclusão, lá está, é nós tentarmos proporcionar, não só que toda a gente tenha acesso às mesmas coisas, mas também a tratá-las de igual. E a acessibilidade acho que tem a ver mais com a estrutura arquitetónica.’ (Entrevistado n°14)

‘Acessibilidade e inclusão não são a mesma coisa. Quando falamos de acessibilidade falamos de acesso, de todas as pessoas terem acesso ao mesmo espaço, à mesma informação, aos mesmos procedimentos, falamos do que é acessível, do que as pessoas conseguem aceder, independentemente das suas características específicas. Agora, eu posso estar perfeitamente num ambiente acessível, onde eu consigo estar, e esse ambiente não ser inclusivo, ou seja, vamos imaginar que eu consigo estar nesse ambiente, mas tenho que estar condicionada a um espaço específico. Eu não estou incluída naquele ambiente. Ou então, até posso circular tranquilamente por todo o ambiente, mas as pessoas que estão nesse ambiente não me tratam da mesma forma, ou de forma equitativa, porque eu acho que nós não temos que ser tratados de forma igual, mas de forma equitativa. Tratam-me de forma inferior, falam comigo como se eu fosse uma criança, etc. Portanto, a acessibilidade e a inclusão não são de todo a mesma coisa.’ (Entrevistado n°10)

Quisemos também saber quais as preocupações das pessoas com deficiência ao planear uma viagem, independentemente do destino ou da duração.

‘Em primeiro lugar, a acessibilidade no destino. Como é óbvio, quando escolhes um destino, escolhes não só pelo interesse de querer visitar, mas também se é ou não acessível. Se não for acessível, não vou, literalmente. Depois, em termos de unidades hoteleiras, se a dimensão do elevador permite a entrada da minha cadeira de rodas, se é ou não toda acessível à cadeira de rodas, porque há muitas unidades hoteleiras que

têm acessibilidade. Às vezes é acessível, mas, por exemplo, para a sala de pequeno-almoço têm 1 a 2 graus, esse tipo de situações. Eu tenho que analisar previamente.

(Entrevistado nº12)

‘É o transporte. Sim, depois de chegar a qualquer cidade do mundo é igual à nossa. Mais adaptada, menos adaptada, mas numa cidade nós adaptamos. Para já também já temos umas rodas auxiliares que nos ajudam quando o caminho é mais irregular, e agora até já temos propulsores elétricos para quando há grandes inclinações, portanto nós vamo-nos adaptando. Seja a cidade é mais ou menos adaptada, acessível, nós vamo-nos adaptando e vamo-nos safando.’ **(Entrevistada nº11)**

‘A primeira preocupação é com o transporte, tenho preferência por viagens que não façam transbordos ou mudanças. Nas viagens nacionais nós temos felizmente um protocolo com a CP onde os revisores nos ajudam a descer dos comboios e pronto, 99% das vezes resulta. Mas agora em viagens internacionais, as vezes que eu fui, fui sempre acompanhado. Depois é o deslocar. Se eu vou para um sítio que já conheço, que conheço possivelmente a estação, aí está tudo tranquilo. Se for uma viagem rotineira, digamos assim, a gente já tem a nossa rotina. Agora, quando é uma viagem, assim, para visitar museu, aí eu acho que a maioria das vezes é impossível nós sermos totalmente autónomos, pelo menos nas condições que temos hoje, não é? Porque são espaços, lá está, que nós não conhecemos e não estão preparados para nós.’

(Entrevistado nº2)

‘Dificuldades físicas não tenho e a tecnologia ajuda na comunicação. Podemos sempre recorrer a mímica, se a pessoa falar devagar faço leitura de lábios. Basicamente, como já tenho experiência, já é muito mais fácil a comunicação.’ **(Entrevistado nº 5)**

‘A minha primeira preocupação é não ir sozinho e a razão é sempre a mesma. Mesmo com o guia, eu continuo a sentir imensas dificuldades em ir para espaços que não conheço. Eu não sou daquelas pessoas que tem gosto em fazer tentativas, ou seja, chegar às coisas por erro. Eu gosto de ir para um sítio onde sei onde vou e onde quero ir e o que tenho que fazer para chegar. Não gosto de fazer aquele papel, acho que é um bocadinho triste, que é andar ali à procura e pode ser que chegue lá. Portanto, acho que ninguém... não vou dizer ninguém, mas pelo menos eu não me sinto confortável.’

(Entrevistado nº1)

'A maior preocupação é o meio de transporte. Se for de carro é muito mais tranquilo do que se for de avião, de comboio não viajo porque é um filme em Portugal, na Europa é diferente, mas qualquer que seja o meio de transporte é perceber as acessibilidades, perceber se tenho que ter algum procedimento para viajar enquanto pessoa com mobilidade condicionada, e depois perceber também no local como é que vou circular, se é uma cidade com transportes acessíveis, se não é, etc. Depois alojamento, é uma preocupação perceber se o sítio é acessível, muitas vezes pede-se para mandar fotos porque há coisas que dizem que são acessíveis mas não são, e não vou uma semana para um sítio e para um alojamento onde não consigo tomar banho, onde não consigo ir à casa de banho. Às vezes uma pessoa tem que se desenrascar com algumas coisas, mas os mínimos olímpicos têm que acontecer.' (Entrevistado n^o10)

'No meu ver, eu acho que é mais a orientação. A orientação, de perceber tudo, todos os passos para a viagem. Como é que eu posso dizer? Todos os passos. Todos os passos para uma viagem. Eu acho que é por aí. De perceber o horário, onde é que vão, a porta. Ok. Acho que a dificuldade é essa.' (Entrevistado n^o9)

Um dos aspetos fundamentais da acessibilidade é a comunicação. Questionámos os entrevistados se era fácil encontrar informação sobre a acessibilidade de um destino turístico. (o destino em si, as infraestruturas como hotéis, restaurantes, museus, entre outros)

'Eu acho que as coisas estão a melhorar. Cada vez mais as plataformas se preocupam com esses filtros, com essas características que os hotéis têm que ter. Agora, mais uma vez, de outras pessoas, o que eu tenho ouvido é nunca confiar. Vão sempre ligar e perguntar. Perguntar é sensato porque já ouvi histórias do arco-da-velha...' (Entrevistado n^o8)

'Não, não é fácil. Começa-se agora a encontrar alguma informação, mas não é nada fácil. Ir ao site de um hotel, ou de um alojamento, ou de um turismo rural, raramente temos essa informação. E quando temos, diz que é acessível. Isso não nos diz nada. Porque ser acessível para muitas pessoas é ter um quarto de dimensões grandes, ou uma casa de banho de dimensões grandes, e isso não é ser acessível. Portanto, as pessoas não sabem, não quer dizer que seja por mal, mas só o dizer lá que é acessível não nos diz nada. Ter alguma explicação mesmo sobre as condições do quarto e da

casa de banho, ou então ter fotografias, que é o ideal. Eu basta me olhar para uma fotografia para ver se serve para mim ou não. E é muito raro. Restaurantes, então? Até posso dizer que não existe, apesar de existir um ou dois. As plataformas de reservas começam agora a ter alguns filtros para isso. O AirBnB tem uns filtros muito bons porque tem fotografias, muito bons, apesar de terem pouca coisa, porque são normalmente casas particulares, não é? O Booking tem muitos filtros, e tem de acessibilidade, mas depois para ver exatamente quais são as características e as fotografias nem sempre tem. Portanto, eles dizerem que é acessível, a mim não me garante nada. Mas começa-se também a ver já alguma informação. Depende dos sítios. Os Estados Unidos, Nova Zelândia, Austrália, eu encontrei já bastante informação em fotografias e até a reserva mesmo daquele quarto. Os outros países, depende dos países.’ (Entrevistado n°11)

‘Não, a maioria tens mesmo que ligar para lá e perguntar. Uma pessoa confia, confia até perceber que afinal não devia ter confiado. Mas, depois de uma experiência que tive em que reservei um hotel que afinal não tinha acessibilidade e perdi o dinheiro, aprendi e cada vez que vou fazer uma reserva, se eu não tiver a certeza da acessibilidade do local, ligo antes a perguntar, porque é a única forma que consegues ter a certeza no fundo.’ (Entrevistado n°6)

‘A parte das camas é fácil de saber, agora tudo o resto não há essa acessibilidade por parte das estruturas nunca. Não há informação se cabe um carrinho de gêmeos no elevador, as pessoas nem sequer sabem qual é a dimensão do elevador. Ou se há escadas, ou se só tem escadas para aceder ao hotel, por exemplo. Estamos um bocadinho verdes, pelo menos neste aspeto.’ (Entrevistado n°15)

‘Não é fácil perceber se conseguimos levar o carrinho do bebê. Muitas vezes os restaurantes que escolhemos são muito pequenos, ou seja, temos... basicamente os funcionários acabam por ter que desconstruir certas mesas que tinham para tentar que o carrinho caiba à nossa beira. Porque neste caso a minha filha ainda não fica numa cadeirinha de refeição. E falando em restaurantes, quanto à acessibilidade para ir às casas de banho e fazer a mudança da fralda é muito difícil. Muitas vezes é outra aventura porque as mães quase não se conseguem mexer dentro da casa de banho para conseguir mudar uma simples fralda.’ (Entrevistado n°14)

'Já existe alguma, se nós soubermos procurar bem. O que existe também muito e que é bom, é que com a questão das redes sociais, perguntarmos a outras pessoas que já tenham estado nesses sítios, isso também é muito bom. Portanto, eu não diria que é fácil, mas já existe mais informação sobre a acessibilidade. O grande problema, ainda há muita gente que não comunica a acessibilidade e a falta de acessibilidade que têm nos seus estabelecimentos, no destino, etc. E depois, o que acontece também é que a informação às vezes não é fidedigna. Por exemplo, quartos adaptados. É muito comum. Ah, o quarto é adaptado? Sim, sim, sim. Depois eu vou ver, vou pedir fotos, vou pedir mais informação e o quarto não é adaptado.' (Entrevistado n°10)

'Não, não se referem a ela. Ou simplesmente ignoram essa parte e dizem coisas bonitas sobre outros aspetos, a paisagem, o que há em volta para comer, não é? Geralmente é essa parte que vai com mais informação. Talvez porque achem que, de facto, a acessibilidade é para reduzir pessoas e que se calhar não vai interessar. Quando, na verdade, interessa a muita gente mesmo. Muita gente da minha idade ainda viaja, e anda por aí fora de casa, e precisa dessa informação. A questão dos elevadores, por exemplo, quem viaja com bebés e com carrinhos de bebés também precisa disso. As cadeiras de rodas, ou seja, estamos aqui já a falar de um número muito grande de pessoas. Tantos jovens como os mais velhos. No fundo, a acessibilidade beneficia toda a gente.' (Entrevistada n°17)

Uma vez que a resposta à questão anterior foi unânime, nem sempre é fácil encontrar informação, quisemos saber de que forma se poderia solucionar essa falta de informação?

'Então, olha, um dos poucos museus que eu conheço, onde é fácil de encontrar informações sobre isso, é no Museu Nacional Ferroviário. A página oficial do site, tem lá um link de acessibilidade. É um museu que é acessível, que tem rampas, tem uma plataforma elevatória para as cadeiras de rodas, tem mapa, tem todo o tipo de informação no site. Por isso não é difícil de resolver esse problema, é só dar a informação.' (Entrevistado n°3)

'Bastava uma placazinha, por exemplo, o restaurante só tem escadas, não tem rampa. Basta uma placa dizer a ausência de rampa. E online, por exemplo. Hoje em dia pelo menos uma página de Facebook toda a gente tem, não custava nada ter essa

informação disponível. Mas claro que para os restaurantes e outros serviços, não é bom terem uma página de Facebook a dizer que não somos acessíveis, não temos rampas, não temos fraldário. Eu percebo, mas tem que ser, as pessoas têm que estar informadas.’ (Entrevistado n°13)

‘O que é preciso, é que de facto essa informação seja disponibilizada, em vez das pessoas terem que andar à procura, ela pode simplesmente ser disponibilizada no site. Tem que haver essa preocupação por parte dos operadores turísticos, claro.’ (Entrevistado n°1)

‘É mais uma atitude dos promotores, dos proprietários de alojamento, é para pararem, contratem uma pessoa para fazer esse trabalho. Alguém que saiba pôr o quarto bonitinho, em ter os parâmetros todos. É preciso agora começar a ter estas preocupações também na informação que se dá e que se presta através da acessibilidade online. O que é que importa ser acessível se as pessoas com deficiência não souberem que é acessível, não é? Ninguém usufrui da acessibilidade.’ (Entrevistado n°8)

‘Facílmo. Basta informar. Por exemplo, nos sites dos hotéis basta colocar um separador sobre acessibilidade. No Booking, quer dizer, qualquer site, não é? Os hotéis normalmente têm os quartos e as tipologias. É por aquele quarto, o quarto adaptado, por fotografia e informação, e as adaptações que têm, porque isso é importante.’ (Entrevistado n°11)

‘Criando informação, não é? Grande parte do meu trabalho é construir páginas de acessibilidade, guias de acessibilidade, mapas visuais, mapas de acessibilidade para organizações, para eventos, para festivais e muitas vezes o que nós dizemos efetivamente aos nossos clientes é mesmo isso, é que não se coibam de partilhar a informação que têm, podem não estar totalmente acessíveis, mas é muito importante para o cliente, porque nós precisamos de olhar para a pessoa com deficiência como um cliente, como uma pessoa que viaja, que viaja com amigos, com família, etc. Uma pessoa que quer comprar bilhetes para espetáculos, quer ir aos sítios, mas muitas vezes não sabe o que vai encontrar. E, portanto, muitas vezes acaba por desistir de ir ou de fazer porque não sabe o que vai encontrar e porque tem medos e tem receios e não quer estar a passar outra vez por constrangimentos. Comuniquem a informação que têm, falem com empresas que saibam fazer e produzir esta informação. Uma página de

acessibilidade produz-se uma vez, um guia visual produz-se uma vez, pode haver ou outra alteração que seja necessária, mas que depois as pessoas percebem que são coisas fáceis, portanto o desconhecimento aqui é o nosso maior inimigo.’ (Entrevistado n°10)

A informação pode estar disponível, mas nem todas as pessoas conseguem aceder a ela, como é o caso dos cegos e pessoas com baixa visão. Procurámos saber se as aplicações de leitura de ecrã que usam, conseguem ‘ler’ todo o tipo de páginas ou é necessário que obedeça a algumas regras de acessibilidade digital?

‘Tem que haver regras. São as regras as várias partes do site serem marcadas como tal, ou seja, se tu tens um menu, vais ficar com o código HTML que é um menu, ou que é uma lista, ter a secção definida, a secção principal estar marcada como tal, existir um botão no topo do site para saltar para o conteúdo principal, para conseguir saltar aqueles links do menu que aparecem sempre no topo do site. É isso, tem que haver regras.’ (Entrevistado n°3)

‘Pois, vamos ver. Tem que haver regras, porque esta tecnologia que também é amiga, às vezes de simplificar as coisas estamos a atrapalhar outros. Há agora muito a facilidade de, em vez de ter uma fotocópia, mandá-la como um anexo. Estou a falar de texto. O texto manda-se e isso para nós não funciona, porque o texto deixou de ser texto para ser uma fotografia, e o leitor já não a lê, o leitor não lê imagens. Se for um texto, se for um PDF tirado de um texto, sim, já não há problema nenhum que lê. Muitas vezes também é a ignorância das pessoas. Lá na minha escola, frequentemente recebo e-mails institucionais, formais, e muitas vezes o anexo vai em fotografia...’

(Entrevistado n°1)

‘Não, não conseguem. E aí, é assim, eu teria que estudar melhor isso, mas eu lembro-me de me cruzar com... andava a pesquisar sobre isso, sobre a acessibilidade dos sites e reparei que há uma lei europeia que se deve seguir para os sites terem o mínimo de acessibilidade para leitores de ecrã, ou seja, para os programas que nós usamos. E Portugal foi dos primeiros países a adotar essas regras. Agora, uma coisa é aprovar as leis, outra coisa é cumpri-las.’ (Entrevistado n°2)

Procurámos também saber quais as principais dificuldades que as pessoas com deficiência enfrentam quando visita uma cidade que não conhecem.

‘Ora bem, dependendo também da época do ano, se for muito calor, há bastante dificuldade em acompanhar trajetos grandes, não é? Mas isso derivado da idade. E muitas vezes, se realmente for uma coisa já com muitos desníveis, acabo por dizer, não, eu fico por aqui e já não vou aos sítios que sejam mais desnivelados. Se for um trajeto grande e que seja muito rápido, muitas vezes quando chegamos até a um monumento, apetece ficar um bocadinho para trás, sentar e não ouvir o resto. Mas nas ruas nem sempre há um simples banco para sentar, não é?’ (Entrevistado nº17)

‘É o problema do ouvido. Eu falo português, e nós o português escrevemos, é mais fácil para mim. Mas vamos para a França, o que está a falar é diferente do que escreverem. E eu, depois eu vou falar, estou habituado ao português, é um problema. Já fui a França, estive lá uma semana, na altura não tinha grande coisa de tecnologia, hoje temos a tecnologia. Mesmo assim, continua a haver muitas barreiras. A parte da comunicação, quando eu vou para o estrangeiro, eu sei que vou ter muita dificuldade. Tenho que pedir ajuda. Olha, vem comigo porque eu não consigo ouvir. Ao ouvir e ver a tradução portuguesa, não consigo. É muito difícil para mim.’ (Entrevistado nº4)

‘A maior dificuldade é mesmo as barreiras arquitetónicas que possam surgir.’ (Entrevistado nº7)

‘Sem dúvida, a minha principal dificuldade, e sim, existe uma ou outra aplicação, mas que a meu ver não vai ao encontro das necessidades, são as casas de banho. Casas de banho é uma dificuldade muito, muito grande, é a minha principal dificuldade.’ (Entrevistado nº10)

Quando questionados se viajariam sozinhos, tendo em conta essas dificuldades que têm em viagem, as respostas também foram muito consensuais.

A grande maioria dos entrevistados respondeu que, apesar das dificuldades que enfrentam quando viajam, conseguem fazê-lo sozinhos e já o fizeram algumas vezes. No entanto, quatro entrevistados referiram que não viajam sozinhos, porque não se sentem confortáveis, por receio que se repitam más experiências anteriores, porque não conseguem viajar sozinhos, ou porque para certos destinos preferem viajar acompanhados por uma questão de segurança.

Procurámos também saber se, no geral, os entrevistados consideram as cidades portuguesas acessíveis.

‘Pronto. As cidades portuguesas, tem algumas, as que eu conheço não estão tão bem preparadas como no estrangeiro, por exemplo, no Luxemburgo. Eu acho que as cidades lá que estão preparadas para as pessoas de mais idade, com limitações e também com deficiência. Por exemplo, em qualquer museu, em qualquer monumento, a gente vê escadas já preparadas para subir com pessoas com pouca mobilidade.’ (Entrevistado nº16)

‘Minimamente, sim. Já foram muito piores. E uma coisa que veio ajudar muito, pronto, são os centros comerciais. Hoje em dia qualquer cidade tem um centro comercial que veio dar aqui uma ajuda importante às pessoas com deficiência, quem se desloca numa cadeira de rodas como eu, se não houverem em mais lados nenhum, sabem que ali há uma casa de banho onde podem ir. As barreiras arquitetónicas, ou bem ou mal, também têm vindo a melhorar.’ (Entrevistado nº7)

‘Não, no geral não acho que elas sejam acessíveis. Lá está, Viseu já tem bastante acessibilidade. Comparando com algumas cidades que eu conheço, por exemplo, São João da Madeira, que é a cidade mais próxima que eu tenho mais conhecimento de causa. Viseu está mais desenvolvido e mais preocupado com a parte da acessibilidade, mas ainda há um grande trabalho pela frente.’ (Entrevistado nº14)

‘Não. Não. Nós temos cidades grandes, como o Porto, que em pleno centro têm inúmeros semáforos sem sinalização sonora...’ (Entrevistado nº3)

‘Eu acho que as cidades portuguesas ainda têm muito que trabalhar na acessibilidade do espaço público, quer para pessoas com deficiência, quer para pessoas mais velhas. Nós não vemos tantas pessoas mais velhas na rua a usufruir da cidade, não estou a dizer a pessoa que vai para o hospital ou que vai simplesmente ao supermercado. Muitas vezes essas pessoas até pegam no carro, estão dependentes de terceiros, para os levar de carro porque não há de facto um espaço público criado para que nós possamos usufruir dele a pé, nas cadeiras de rodas, de bicicleta, de trotinete, com carrinhos de bebé, etc. E, portanto, acho que de forma geral, infelizmente, ainda não considero as cidades portuguesas acessíveis.’ (Entrevistada nº10)

'Eu considero ao contrário. As que eu conheço não são. Podem ter espaços que sim, que são, houve já intervenção, houve essa preocupação, mas de uma maneira ou de outra do que eu conheço, a maior parte delas tem espaços onde as pessoas não conseguem ir sozinhas.' (Entrevistado n°1)

Quisemos saber que cidades portuguesas consideram bons exemplos de acessibilidade, onde se sentiram bem acolhidos.

A grande maioria dos entrevistados considera que, a nível nacional, Viseu é um bom exemplo de acessibilidade. Foram mencionadas outras cidades, como Setúbal, Braga e Viana do Castelo e Vilamoura. Um dos entrevistados mencionou ainda algumas cidades espanholas, como Pontevedra, Sevilha, Vigo e Barcelona, como bons exemplos de acessibilidade a seguir.

Virando a atenção para a cidade de Viseu, quisemos saber quais as principais dificuldades em termos de acessibilidade?

'...a entrada no comércio local, a entrada nas lojas de comércio local é sempre terrível. E nas lojas e restaurantes do centro da cidade, porque todos me dizem o mesmo que é, nós para termos uma rampa precisamos pagar a ocupação do espaço público e, para além disso, a Câmara não se responsabiliza por acidentes. Então temos que estar sempre a pôr e a tirar as rampas para que não haja quedas e desgraças, senão é uma chatice que temos de minimizar e a Câmara não se responsabiliza. E isto é uma coisa que custa ouvir, porque às vezes nem é por falta de vontade das pessoas, é só por não terem esse apoio.' (Entrevistado n°6)

'Em primeiro lugar é o famoso paralelo. Porque as nossas cidades estão cheias de arruamentos de paralelo e em termos de conforto e de estabilidade para uma cadeira de rodas isso é um grande inimigo. E depois as grandes inclinações. Também temos muitas passeadeiras da cidade em que o esbatimento não está feito com a inclinação de lei. E depois é o acesso aos edifícios, às lojas, aos serviços públicos, que também não estão, na sua grande maioria, devidamente adaptados ou então estão completamente inacessíveis.' (Entrevistado n°12)

‘Os passeios, quer em termos de largura, quer em termos da própria conservação dos passeios. Há muitas zonas em que os passeios estão completamente danificados e se bem que eles têm estado a melhorar em alguns sítios, acho que ainda há muito a fazer. Acho que aquela ideia de... que eles adotaram para os invisuais, aquelas bolinhas no chão, ao pé das passadeiras, acho isso extremamente perigoso. Já vi várias pessoas escorregarem e caírem e aleijarem-se nessas zonas. As árvores no passeio também é um clássico. É gritante. Acho bem que têm que ter mais árvores, mas então façam os passeios em conformidade, com um bocadinho mais de largura. E há outro tipo de árvores, por exemplo, árvores que as raízes também vão destruindo os passeios, levantam muito. Isso está tudo estudado.’ (Entrevistado nº 15)

‘Aqueles problemas que todas as cidades têm, como citando um caso em específico, ao pé da minha casa há a linha do funicular que tem uma reentrância, tem um buraco no meio da linha, a todo o comprimento da linha, onde já houve vários acidentes em que as pessoas caíam lá, metiam lá a perna e isso é perigoso. E para uma pessoa cega é ainda mais. E sempre que eu passo lá tenho sempre o maior cuidado no mundo.’ (Entrevistado nº2)

‘A calçada, as ruas bastante inclinadas, a falta de rampas, mas essencialmente a calçada e as ruas serem bastante inclinadas.’ (Entrevistado nº 13)

Nesta questão, procurámos saber que sugestões dariam os entrevistados ao Município de Viseu para melhorar a acessibilidade e a inclusão na cidade.

‘Bom, lá está. Em primeiro lugar nós podíamos, por exemplo, ter mais linhas de guia no chão, isso ajuda bastante, não só ter nos locais mais importantes. Não me lembro de muitos sítios que tem, eu sei que ao pé da câmara tem, não é? Acontece em muitos passeios que a gente encontra uma linha guia, mas não tem seguimento, só mesmo para orientar até à passadeira. Pôr as passadeiras nos sítios certos, onde elas devem estar, e não pôr coisas onde elas não devem estar, como por exemplo sinais no meio de passeios, que acontece muito, e coisas que atrapalhem a circulação das pessoas.’ (Entrevistado nº2)

‘Olha, pelo menos nos passeios que nós temos, ter sempre uma entrada com rampa. Porque se a gente for andar aqui nesta rua, vais ver que temos o passeio, ok, mas não tens nenhuma entrada para uma cadeira de rodas ou um carrinho subir para o passeio.’

E é algo simples. Ou vamos a uma passadeira e aí conseguimos entrar no passeio, ou então não é fácil.’ (Entrevistado n°13)

‘Pronto, sugeria que tivessem em atenção, de vez em quando darem uma voltinha aos passeios para alterarem algumas coisas que pudessem. Aliás, aqui no meu bairro, eu já tenho falado ao presidente da Junta de Freguesia, porque também temos o mesmo caso, temos umas árvores em que as raízes arrancaram até os passeios e ninguém se preocupa. E não passa uma cadeira de rodas. Até as pessoas acabam por andar na estrada. Evitar futuros acidentes, porque não conseguem passar nos passeios. Acho que em Viseu não se preocupam muito com isso.’ (Entrevistado n°16)

‘Fazer um estudo genérico de toda a cidade para que pudessem colmatar as falhas existentes. Portanto, teria que ser um estudo geral da cidade e não só algumas ruas.’ (Entrevistado n°17)

‘É como eu digo, eu acho que é a melhor decisão que se propõe é uma formação básica, nível 1, por exemplo, de Língua Gestual Portuguesa, uma informação básica, sei lá, a pessoa de várias profissões, por exemplo, a restauração, a biblioteca, lojas, serviços, e outros.’ (Entrevistado n°4)

‘Mais intérpretes. Intérpretes de língua gestual portuguesa. Por exemplo, um médico ou um enfermeiro que sabe a língua gestual portuguesa para ter mais sensibilidade na comunicação. Por exemplo, eu e a minha mulher, também surda, tivemos um bebé há pouco tempo e a comunicação entre o médico e o paciente teve muitas falhas, foi muito complicado...’ (Entrevistado n°5)

‘Não faz muito sentido aqui perto de nós, na zona da Praça de Goa, termos que passar com um carrinho na estrada, não temos hipótese. Temos que ir rezando para ver se não vir nenhum carro e temos que ter espaço para nos enfiarmos se vier algum carro no meio dos outros carros que estão estacionados. Os passeios são realmente uma preocupação muito grande para nós, há muito a fazer na cidade.’ (Entrevistado n°15)

‘Propunha ao Senhor Presidente irmos dar uma voltinha os dois, eu sentado na minha cadeira de rodas e ele noutra, ao meu lado, irmos dar uma voltinha aos dois pelo centro da cidade. Acho que ele ia perceber que ainda há muita coisa a fazer. Quem diz o Senhor Presidente diz a Senhora Vereadora do Turismo.’ (Entrevistado n°12)

‘Apostar mais no digital, na comunicação, apostar na criação de algum programa de incentivo à acessibilidade nos pontos de interesse. E já agora aproveito, deixava a

sugestão também, já que no serviço de autocarros, MUV, há tantos descontos também, por acaso que é uma questão também de equidade, haver um desconto para a pessoa com deficiência. (Entrevistado n°8)

Por fim, e para finalizar a entrevista, pedimos a cada um dos entrevistados que classificasse a cidade de Viseu de 1 a 10, sendo 1 péssima e 10 muito boa.

Apenas um entrevistado não respondeu, por não conhecer a cidade. As classificações variaram do 4 ao 8, sendo a classificação média de 6.

4.3.2 Análise das entrevistas dos profissionais

Considerando que o guião destes quatro entrevistados é diferente dos restantes e diferente entre eles, a análise será também diferente. Serão referenciados os pontos principais da conversa, em vez de uma análise a cada uma das questões.

Entrevistado n° 18 – Vereadora do Património, Cultura, Ciência, Turismo e Ação Social no Município de Viseu

Nos últimos anos, o Município de Viseu tem desenvolvido algumas ações na área da acessibilidade: projetos de sensibilização com os estabelecimentos e operadores que têm negócios abertos ao público, criação de novas linhas de guia para os cegos, remover barreiras que estão no espaço público e que de alguma maneira possam atrapalhar, ter os sinais sonoros dos semáforos sempre a funcionar, desenvolveu uma aplicação no turismo que permite visitar a cidade para pessoas com deficiência, estando em linha com os objetivos estratégicos da União Europeia.

O entrevistado n°18 reconhece o papel fundamental dos Municípios na melhoria da vida dos cidadãos com deficiência, na necessidade de haver igualdade de tratamento, como no Teatro Viriato em que há espetáculos com interpretação em Língua Gestual PO e audiodescrição, a companhia de dança inclusiva Dançando com a Diferença que promove a igualdade e também há integração de pessoas com deficiência nos serviços públicos.

A acessibilidade não tem só a ver com barreiras, mas também com os transportes, com uma rede de restaurantes, de hotéis, de museus, de tudo coordenado. É uma vantagem competitiva forte em termos de posicionamento, mas que demora muito tempo a ser reconhecida e nem todos os operadores têm ainda essa preocupação.

Considera que o acesso aos espaços municipais é igual para todos os cidadãos, com ou sem deficiência, dando como bom exemplo de acessibilidade a Biblioteca Municipal, o Museu Nacional Grão Vasco e o Museu Almeida Moreira.

Uma intervenção no Teatro Viriato é prioritária, para colmatar várias falhas na acessibilidade física, assim como ações de sensibilização para estas questões.

Considera muito interessante a possibilidade de realizar uma campanha de marketing territorial baseada na acessibilidade, à semelhança da ‘Cidade Europeia do Desporto’ em 2024, pois poderia ajudar na questão da sensibilização e da articulação entre organizações.

Aceitou o desafio proposto pelo entrevistado nº 12, de dar uma volta pela cidade de cadeira de rodas, para perceber que ainda há muita coisa a fazer pela acessibilidade da cidade. Seria uma boa forma de comemorar o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, a 3 de dezembro.

Entrevistado nº 19 – Vice-Presidente da Direção Nacional da AHRESP e Presidente da Comissão Diretiva de Viseu da AHRESP

Considera que a acessibilidade é um fator importante mas ainda pouco valorizada em Portugal, pelo facto de sermos um país mais reativo e pouco proactivo. A vantagem ainda não é valorizada pelos operadores como é valorizada pelo consumidor, já que melhorar a acessibilidade implica planeamento, o que nem sempre acontece em Portugal.

Não há nos agentes turísticos a noção de que a acessibilidade engloba muito mais do que pessoas com deficiência, que agrega valor ao seu produto, e portanto só se faz o que é obrigatório para poder obter o licenciamento. Não se vê a mais-valia de investimentos bem feitos em vez daqueles que são apenas obrigatórios e muitas vezes não têm grande utilidade.

Os privados vão-se sentindo incentivados quando vêem o investimento público nas infraestruturas públicas, praças, passeios, autocarros, com outro tipo de acessibilidade, e portanto acabam por tentar seguir exemplos, começam eles próprios a tomar iniciativas, percebendo que conseguem atingir outro tipo de clientes.

As pessoas com deficiência não são encorajadas a viajar e a mergulhar nas experiências turísticas, porque sabem que a acessibilidade não existe. Os empresários têm uma lógica de lucro e de rentabilidade para os seus negócios, e acham que com investimentos na acessibilidade há espaços que não podem ser utilizados para outros consumidores, optando pelo que lhes garante um fluxo constante de consumidores.

É necessário informar, passar a mensagem da oportunidade comercial, adotar medidas de acessibilidade, informar sobre a sua existência para as pessoas com deficiência começarem a sair de casa.

É preciso começar com pormenores, na pequena sugestão, no pequeno exemplo, para começar a transformar uma determinada região, pelo poder da comunicação à volta da positividade, da inclusão. Começar com as equipas profissionais, porque esses poderiam ser os primeiros agentes da mudança. Ações de sensibilização seriam um bom começo.

Entrevistado nº 20

Considera que haverá sempre barreiras, mas temos que tentar diminuí-las. No caso concreto do património, tenta-se eliminá-las. Mas quando se fala de acessibilidade aos edifícios, há muitas barreiras que é necessário ultrapassar e no caso do património histórico, há um confronto entre aquilo que é intervir em edifícios histórico-artísticos e a acessibilidade. A intervenção não pode por em causa aquilo que é o edifício do ponto de vista histórico.

Ainda que se consiga resolver o problema do acesso, no interior dos edifícios históricos também há inúmeras barreiras e não é fácil resolver esses problemas. Hoje em dia já há património em que se pode tocar, maquetes que transmitem um enorme conhecimento, temos que evoluir no sentido de, sempre que possível, dotar dos edifícios histórico-artísticos de audioguias que orientem e que sejam pensados para todos, porque são uma ótima ferramenta. Inclusive para resolver questões como falta de recursos humanos. Essa falta de recursos humanos dificulta a implementação de medidas de acessibilidade, que nem sempre são pensadas na ótica da autonomia por parte do visitante.

Há vantagens competitivas na acessibilidade, no sentido de poder chegar a um público mais alargado, incentivando a fruição do património por parte das pessoas com deficiência. A competitividade não deve ser só ao nível de números, deve ser ao nível da qualidade do serviço que se oferece, do quanto é gratificante proporcionar uma visita de qualidade a quem já tem que ultrapassar tantas barreiras no seu dia-a-dia. Uma pessoa com deficiência, seja ela qual for, poder usufruir do património de forma inclusiva, é a competitividade em si, é a responsabilidade social que estes espaços têm, é quase uma obrigação.

No entanto, os investimentos necessários para implementar medidas de acessibilidade são o maior entrave e o motivo pelo qual tantos monumentos no nosso país continuam a não ser acessíveis.

Entrevistado nº 21

Na sua opinião, quando se qualificam espaços públicos, quem beneficia é a identidade, é a cultura, é o turismo, um setor que é muito relevante para a produtividade do país. Temos condições, temos fatores de competitividade muito fortes, temos um território muito pequenino com uma diversidade muito grande, com património, gastronomia, clima, as pessoas. Mas a qualidade dos profissionais do turismo não acompanha a evolução do turismo.

O Decreto-Lei n.º 163/2006 era dos melhores em 2006, mas quase 20 anos depois precisa de uma revisão. No entanto, com as mudanças de governo são criados grupos de trabalho que depois são trocados por outro, e a revisão nunca é feita. Ratificamos convenções, transpomos as diretivas, mas depois nada se cumpre porque as leis têm muitas portas de fuga, que acabam por ser a regra e não a exceção.

Na Europa tem havido uma evolução muito maior neste sentido do que em Portugal. Em Espanha, o aeroporto de Barajas é o exemplo perfeito de como é possível resolver a questão da acessibilidade. Foi pensado para todas as pessoas, todas as tipologias de deficiência, de forma harmoniosa e para além disso há informação sobre todas as medidas de acessibilidade adotadas.

Considera que se aplicássemos a legislação existente, a evolução seria muito grande, pelo que lamenta que continue a haver tantas novas construções que infelizmente não cumprem a lei e não se fiscaliza.

A Accessible promove uma atividade intitulada ‘Viver a Diferença’, onde se incentiva quem participa a colocar-se nos sapatos dos outros. Talvez isso fosse suficiente para fazer uma grande diferença no nosso país, colocarmo-nos no lugar dos outros e perceber o que é de facto ser uma pessoa com deficiência em Portugal.

4.4 Conclusão

A realização das entrevistas permitiu obter uma visão do que é viver com uma deficiência em Viseu e em Portugal.

A maioria das nossas cidades tem muito trabalho a fazer nesta área, e concretamente Viseu, que apesar de ter sido referida várias vezes como um bom exemplo de acessibilidade, tem ainda muitos problemas a resolver.

Estamos longe de ser uma sociedade inclusiva, que vê as pessoas com deficiência como simples pessoas, simples consumidoras, simples turistas. É, portanto, importante mudar mentalidades, sensibilizar profissionais, a sociedade, para que a acessibilidade deixe de ser vista como um investimento demasiado avultado e passe a ser encarada como um fator de competitividade, um fator de inclusão e de responsabilidade social. Porque a acessibilidade é um direito.

5 Proposta de Plano Estratégico de Turismo Acessível

Ao longo deste capítulo será apresentada uma Proposta de Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu.

A elaboração deste plano foi inspirada no manual ‘A participação cultural de pessoas com deficiência ou incapacidade: Como criar um plano de acessibilidade’ da Acesso Cultura, nos Guias Práticos de acessibilidade do Turismo de Portugal e nas entrevistas realizadas, quer às pessoas com deficiência quer aos profissionais. Também os conhecimentos adquiridos no enquadramento teórico efetuado no segundo capítulo foram importantes na elaboração deste plano, que em última análise, procurou responder às falhas encontradas no diagnóstico efetuado no terceiro capítulo.

5.1 Do diagnóstico à mudança

O diagnóstico efetuado no terceiro capítulo permitiu-nos ter uma real noção do estado da arte, o que já foi feito até hoje, e em que ponto a cidade se encontra em termos de acessibilidade. As conversas com os entrevistados também permitiram ter uma noção da real dificuldade que cada pessoa com deficiência enfrenta no seu dia-a-dia e quais as mudanças que poderiam e/ou deveriam ser implementadas,

A partir daqui, é importante perceber onde queremos chegar e como o queremos fazer.

5.1.1 Visão, Missão, Objetivos Estratégicos e Linhas Estratégicas

A formulação de uma estratégia é um processo que passa por várias etapas.

Primeiramente há que definir a visão e a missão e de seguida os objetivos estratégicos que se pretendem alcançar, para poder definir as linhas estratégicas que nos vão ajudar a pôr em prática os objetivos.

5.1.1.1 Visão e Missão

Visão: Viseu ser reconhecido como um destino de referência na área do património, lazer e natureza, que promove a qualidade e a diversidade cultural e patrimonial, e também na área da acessibilidade e inclusão, como um destino para todos.

Missão: promover mudanças que tornem Viseu uma cidade mais acessível e inclusiva, que promovam a igualdade de oportunidades no acesso a espaços culturais, ao património, serviços, espaços de alojamento e restauração.

5.1.1.2 Objetivos Estratégicos

- Melhorar as condições de acessibilidade da cidade de Viseu
- Posicionar a cidade como um destino turístico acessível de referência, quer a nível nacional quer a nível internacional
- Aumentar o número de visitantes
- Aumentar o número médio de noites dormidas na cidade
- Aumentar a taxa de ocupação hoteleira anual

5.1.1.3 Linhas estratégicas

- Incorporar a acessibilidade e a inclusão em todas as estratégias definidas pelo Município de Viseu;
- Adotar medidas estratégicas para melhorar a acessibilidade da cidade: a acessibilidade física, a comunicação e o acolhimento;
- Melhorar a promoção e divulgação da cidade como destino turístico, enquanto destino turístico acessível;
- Adotar o conceito de ‘Viseu, uma cidade para todos!’, que deverá ser a base de uma estratégia de comunicação e um Plano de Marketing Territorial;
- Adotar medidas de acessibilidade nos eventos para que possam ser divulgados como eventos culturais acessíveis, a nível nacional;
- Sensibilizar os agentes turísticos para a importância da adaptação dos seus espaços físicos, mas também do acolhimento e da comunicação com os visitantes.

5.1.2 Declaração da Política de Acessibilidade

O Município de Viseu deverá definir uma Política de Acessibilidade, constituída por um conjunto de diretrizes e normas que garantam o acesso a todas as pessoas de forma

equitativa, a todos os edifícios municipais e a todos os serviços. Esta política é fundamental para promover a inclusão social e a equidade, assegurando que todos participam ativamente na vida em sociedade.

A Política de Acessibilidade é essencial na construção de uma sociedade mais inclusiva, beneficia a sociedade como um todo e promove a diversidade e a igualdade.

Esta Política de Acessibilidade deverá incluir elementos essenciais:

- Identificar as barreiras físicas e digitais;
- Definir metas e prazos para a implementação das melhorias;
- Ações de formação para todos os colaboradores;
- Criar um canal de comunicação com as pessoas com deficiência para ouvir opiniões e sugestões;
- Fazer uma revisão periódica da Política de Acessibilidade, garantindo que continua alinhada com as melhores práticas;
- Monitorização constante da aplicação das políticas de acessibilidade.

A criação da Política de Acessibilidade deverá ficar a cargo do Coordenador de Acessibilidade, que será abordado de seguida.

5.1.3 Designação de um Coordenador de Acessibilidade

É fundamental que o Município de Viseu tenha na sua equipa uma pessoa responsável por coordenar as questões da acessibilidade. A atribuição desta responsabilidade irá possibilitar:

- a acessibilidade ser equacionada em qualquer iniciativa municipal, seja um evento ou uma exposição num museu;
- haver articulação entre as várias áreas, desde o urbanismo à cultura e ao turismo;
- haver uma continuidade neste trabalho, independentemente das mudanças em termos de executivo, de direção ou mesmo de composição de equipa;
- uma comunicação com o exterior facilitada sobre estas questões, nomeadamente com pessoas com deficiência e as associações que as representam.

O Coordenador de Acessibilidade deve ter conhecimentos atualizados sobre legislação e experiência nesta área, porque tem de garantir o cumprimento das leis, o cumprimento da missão e objetivos definidos pelo Município, e a implementação de serviços existentes e novos. É importante que a formação seja contínua, para que a pessoa possa continuar atualizada e a desempenhar bem as suas funções.

Em Portugal, há poucas organizações a atribuir esta função específica a um membro da sua equipa. O mais comum é essa responsabilidade ser assumida por profissionais de outras áreas, como comunicação, relações públicas, serviço educativo, ou ainda membros da Direção das organizações.

Alguns exemplos de atividades que devem ser desenvolvidas por um coordenador de acessibilidade:

1. Criar e coordenar um grupo consultivo de trabalho.
2. Em colaboração com o grupo consultivo, criar a Política de Acessibilidade do Município de Viseu.
3. Manter os seus conhecimentos atualizados sobre a legislação em vigor e boas práticas promovidas por outras organizações.
4. Trabalhar em articulação com as várias áreas da organização, nomeadamente a gestão, para a criação de um plano de acessibilidade e assegurar que o mesmo é implementado.
5. Elaborar um orçamento para a implementação do plano de acessibilidade.
6. Promover a aquisição de equipamentos, materiais e produtos que permitam boas condições de acesso para as pessoas com deficiência ou incapacidade.
7. Desenvolver e manter boas relações de trabalho com pessoas com deficiência, assim como com as organizações que as representam.
8. Elaborar o plano anual de formação na área da acessibilidade para todos os colaboradores do Município de Viseu.
9. Fornecer informação técnica e aconselhamento a todos os membros da organização.
10. Gerir queixas e reclamações, recomendando soluções para as mesmas.
11. Acompanhar a criação de planos para eventos, como planos de segurança, de forma a garantir que são acessíveis.
12. Realizar ações de sensibilização junto dos operadores turísticos da cidade, para que cada operador turístico adote medidas concretas de melhoria da acessibilidade no seu estabelecimento.
13. Realizar ações de sensibilização com a comunidade escolar.

5.1.4 Criação de um grupo consultivo de trabalho

A criação de um grupo consultivo de trabalho deve servir, em primeiro lugar, para a troca de ideias e reflexão sobre este tema.

Para isso, deverá ser composto por pessoas com experiências e conhecimentos distintos, que permitam uma reflexão interna sobre políticas, ações e serviços, podendo também

ajudar a testar ideias e definir novas metas e objetivos. Não deverá ser um grupo muito grande, caso contrário pode não funcionar, pelo que deverá ter o número de pessoas mínimo para que seja um grupo diversificado.

Deve incluir consultores familiarizados com várias áreas (turismo, cultura, urbanismo, arquitetura, acessibilidade, legislação, entre outros), assim como pessoas com deficiência ou incapacidade.

Este grupo consultivo deve reunir-se e analisar todas as iniciativas que o Município de Viseu pretenda desenvolver, de forma a assegurar que a forma escolhida é a melhor e que beneficia um maior número de pessoas. Desta forma evitam-se investimentos bem-intencionados, mas que na prática não trazem os benefícios esperados, como é o caso de rampas com demasiada inclinação.

5.2 Áreas de intervenção

À semelhança do diagnóstico efetuado no capítulo três, teremos quatro áreas de intervenção, para as quais serão apresentadas propostas de ações concretas. São elas a Comunicação, o Acesso a Edifícios Municipais, o Acolhimento e a Sensibilização.

Por fim, e porque as áreas de intervenção não se podem esgotar na própria instituição, será proposta a criação de um Regulamento Municipal de Acessibilidade.

5.2.1 A comunicação

É através da comunicação que o Município de Viseu se dá a conhecer sendo esta a primeira área de intervenção. Porque tão importante como a acessibilidade de um destino turístico, é a comunicação dessa acessibilidade e a forma como é comunicada. A informação também tem que ser acessível.

5.2.1.1 Acessibilidade Web

Um dos padrões de consumo das pessoas com deficiência identificados por Bulhalis et al. (2005), foi o do planeamento. No entanto, esse planeamento apenas é possível se a informação estiver disponível. Um destino turístico pode ser muito acessível e inclusivo, mas se não o comunicar ninguém vai saber, pelo que não vai conseguir atrair

os turistas com mobilidade condicionada e o seu investimento na acessibilidade terá sido em vão.

No seguimento do diagnóstico efetuado no capítulo quatro, os três *sites* avaliados necessitam de melhorias para se tornarem mais acessíveis e inclusivos e de publicar a sua Declaração de acessibilidade.

Um bom exemplo de acessibilidade é o caso do <https://turismodocentro.pt/>, com um separador específico ‘Explore as suas opções de acessibilidade’, onde podem ser encontradas as seguintes opções:

- Leitor de texto – lendo o texto em voz alta, em navegadores compatíveis
- Lupa – fazendo *zoom* do ecrã
- Fonte Legível – convertendo as fontes do site para sans-serif e fontes legíveis
- Descrição de imagem – exibindo descrições de imagem numa janela flutuante
- Destacar links – destacando os links do site
- Destacar cabeçalhos – destacando os cabeçalhos do site
- Ampliar botões – amplia os botões para atender aos regulamentos de acessibilidade WCAG
- Modo de leitura – apresenta o conteúdo do site numa nova janela, de forma clara e legível
- Ampliador de texto – amplia o conteúdo selecionado com o cursor, exibindo uma dica de ferramenta
- Teclado virtual – permite que os utilizadores introduzam conteúdo usando o rato
- Monocromático – converter para cores a preto e branco
- Alto contraste escuro – alternando o fundo do site para preto, com fontes brilhantes
- Alto contraste claro – alternando o fundo do site para branco, com fontes escuras

Estas e outras opções podem ser consultadas em detalhe em <https://userway.org/> e <https://www.equalweb.com/>, empresas especializadas em acessibilidade digital.

Um bom exemplo de comunicação da acessibilidade é o *site* dos Parques de Sintra: <https://www.parquesdesintra.pt/pt/planear-a-visita/acessibilidade/>

Acessibilidade



Atividades mais inclusivas

A Parques de Sintra – Monte da Lua disponibiliza experiências culturais para todas as pessoas, independentemente das suas capacidades, através da organização de programas contínuos com periodicidade mensal que permitem a descoberta dos diversos polos sob sua gestão.

No âmbito do projeto "Parques de Sintra – Acolhem Melhor", algumas tipologias de visitas foram adaptadas para responder à diversidade de visitantes, incluindo pessoas com necessidades especiais. Estas tipologias de visita, adaptadas às características de vários públicos-alvo ainda que abertas a todos os interessados, têm por objetivo despertar atitudes relacionais com a cultura. A Parques de Sintra disponibiliza uma agenda cultural mensal com atividades no Parque de Monserrate que permitem a compreensão dos valores culturais e botânicos através das sensações, ou com interpretação em Língua Gestual Portuguesa e Gestos Internacionais. Adicionalmente, sempre que solicitado, poderão realizar-se visitas adaptadas em outros polos culturais.

A Parques de Sintra – Monte da Lua está empenhada em tornar o seu património, programas educativos e

Figura 67 – Separador sobre acessibilidade (Planear a visita) dos Parques de Sintra

<https://www.parquesdesintra.pt/pt/>

Assim, uma das melhorias importantes nestes *sites*, é que seja incluído um separador específico sobre acessibilidade, onde podem ser encontradas informações sobre as iniciativas do Município de Viseu relacionadas com a acessibilidade, nomeadamente:

- O que um turista com mobilidade reduzida pode fazer na cidade, nomeadamente os roteiros disponíveis: criação de um Roteiro Turístico Acessível;
- Informação sobre a acessibilidade aos espaços municipais (Museus, Biblioteca, Câmara Municipal, entre outros);
- Informação sobre a acessibilidade aos principais monumentos da cidade;
- Informação sobre a app *Walk Viseu*, essencial para uma visita inclusiva à cidade;
- Existência de instalações sanitárias adaptadas e sua localização, uma vez que esta foi uma das preocupações mencionadas pelos entrevistados;
- Informação sobre o serviço Serviin para a comunidade surda e os locais onde está disponível (informação detalhada no subcapítulo três, O acolhimento).



Figura 68 – Página inicial onde deverá ser acrescentado o separador de acessibilidade
Fonte: <https://visitviseu.pt>

Idealmente, este separador deverá contemplar também informação sobre os agentes turísticos da cidade (hotéis, restaurantes, espaços comerciais, entre outros), para que os visitantes tenham conhecimento prévio do que podem encontrar na cidade: se são acessíveis, se permitem entrada e circulação de cadeiras de rodas, se dispõem de instalações sanitárias adaptadas, fraldário, cadeiras para crianças, quartos adaptados, entre outros. Estas informações também devem ser acrescentadas à informação que já existe sobre cada um dos agentes turísticos.

Os vídeos promocionais que se encontram disponíveis nestes canais de comunicação, devem ser também acessíveis, pelo que deveriam incluir áudiodescrição e Língua Gestual Portuguesa.

Tendo como base o Percurso Turístico Acessível da app *Walk Viseu*, o nome deverá ser mudado para Roteiro Turístico Acessível, incluindo também os Museus Municipais que se encontram no Centro Histórico. Esse Roteiro Turístico Acessível deve ser incluído como sugestão de visita, no separador de roteiros:



Figura 69 – Separador de roteiros onde deverá ser acrescentado o Roteiro Acessível
Fonte: <https://visitviseu.pt>

Dada a extensão do Roteiro e o tempo que iria demorar a percorrê-lo, incluídos os Museus Municipais, o mesmo será dividido em 2 dias. Também isso foi referido pelo entrevistado 17, que tem algumas dificuldades em acompanhar trajetos que sejam muito longos.

Dia 1

- 1 Câmara Municipal de Viseu
- 2 Jardim Tomás Ribeiro
- 3 Igreja da Ordem Terceira de São Francisco
- 4 Parque Aquilino Ribeiro
- 5 Banco de Portugal

- 6 Painel de Azulejos
- 7 Museu Almeida Moreira
- 8 Porta do Soar
- 9 Largo Pintor Gata
- 10 Fonte das Três Bicas
- 11 Igreja da Misericórdia
- 12 Catedral de Viseu
- 13 Museu Nacional Grão Vasco
- 14 Polo Arqueológico António Almeida Henriques
- 15 Museu Keil Amaral
- 16 Praça Dom Duarte
- 17 Museu de História da Cidade
- 18 Rua Direita e Janelas Manuelinas
- 19 Solar dos Viscondes de Treixedo
- 20 Janela Manuelina
- 21 Muralha Romana
- 22 Solar e Capela dos Condes de Prime
- 23 Edifício dos Correios
- 24 Associação Comercial do Distrito de Viseu

Dia 2

- 1 Casa da Ribeira
- 2 Igreja da Nossa Senhora da Conceição
- 3 Campo de Viriato
- 4 Cava de Viriato
- 5 Quinta da Cruz
- 6 Museu do Quartzo
- 7 Museu do Linho

O roteiro será efetuado com o auxílio de app *Walk Viseu*, iniciando no Rossio.

Sendo apenas uma proposta, pode ser adaptado aos interesses de cada turista, assim como ao tempo disponível, tendo em conta as sugestões de roteiros já disponíveis no *site*.

Na zona envolvente ao Roteiro Turístico Acessível, existem inúmeras opções de alojamento e restaurantes, que podem ser consultadas nos separadores ‘Onde comer?’ e ‘Onde dormir?’.

5.2.1.2 Redes Sociais

É importante que as redes sociais acompanhem as medidas de melhoria da acessibilidade. Sendo elas maioritariamente visuais, onde se publicam fotos e vídeos, é importante que haja alguns cuidados com a informação que é prestada.

Sempre que se publica um vídeo, o mesmo deve conter interpretação em Língua Gestual Portuguesa, assim com o audiodescrição como opção.

As fotografias que se publicam, devem incluir uma pequena descrição, para que os cegos e pessoas com baixa visão consigam perceber o conteúdo da fotografia.

5.2.2 O acesso aos edifícios municipais

No seguimento do diagnóstico efetuado no capítulo quatro, também nos Museus Municipais foram identificadas algumas melhorias necessárias a nível de acessibilidade. Assim, de seguida serão propostas algumas intervenções, algumas comuns a todos os museus, e outras mais específicas para cada um deles.

No percurso acessível, embora não tenham sido identificados obstáculos que impeçam a circulação, são também propostas algumas melhorias que poderão beneficiar um grande número de pessoas.

Comuns a todos os Museus

- Ações de sensibilização e capacitação para os colaboradores dos Museus;
- Portas automáticas na entrada dos edifícios;
- Trocar / adaptar balcões de entrada;
- Colocação de bancos nas salas de exposição, para descanso;
- Escolher peças para ter maquetes ou reproduções em 3D;
- Sinalizar escadas / rampas;
- Resolver falhas nos WC, trocar caixotes do lixo e afixar na porta um mapa do espaço em alto relevo;
- Simplificação de textos da exposição;
- Disponibilizar textos em braille;
- Aquisição de elevadores de escadas portátil;
- Criar percurso com piso podotátil (orientação para cegos);
- Aquisição de um trepador de escadas para alguns museus.



Figura 70 – Linhas de guia no interior do Museu da Covilhã

Fonte: <https://www.patrimonio.pt/post/o-museu-da-covilh%C3%A3-e-a-acessibilidade>

Museu de História da Cidade

- Colocar um espelho no teto da sala da maquete da Cava de Viriato, permitindo a visualização da maquete por crianças, pessoas de baixa estatura e utilizadores de cadeiras de rodas;
- Retirar portas que não sejam necessárias (corta fogo);
- Maquete 3D do mapa da cidade (na qual seja possível tocar);
- Instalar plataforma de acesso ao jardim.

Polo Arqueológico António Almeida Henriques

- Manter entrada alternativa aberta e colocar rampa de acesso e corrimão;
- Retirar porta de acesso ao bar para facilitar a circulação;
- Colocar rampa em salas com degrau;
- Colocar rampa de acesso ao jardim (estudar a melhor forma de o tornar acessível).

Museu Keil Amaral

- Colocar rampa de acesso às salas do primeiro piso que não têm;
- Zona técnica de acesso ao elevador deve ser mantida desimpedida.

Museu do Linho

- Trocar rampa de acesso à sala do Ciclo do Linho, por uma de menor inclinação e com apoio de corrimão;
- Colocar rampa de acesso à receção e à sala seguinte;
- Colocar rampa de acesso à sala do tear (Loja).

5.2.3 Acessibilidade pedonal

Foi referido por vários entrevistados que a acessibilidade pedonal necessita de algumas melhorias, de forma a tornar a circulação pedonal na cidade mais confortável.

Algumas das referências foram as seguintes:

- Aumentar passeios;
- Resolver a questão das raízes das árvores que tantas vezes inviabilizam a utilização de passeios;
- Manutenção da calçada que frequentemente tem pedras fora do sítio;
- Verificação de todas as passadeiras no centro, rebaixamento não está feito de forma correta em todas;
- Avisos sonoros dos sinais luminosos não estão todos em funcionamento, dificultando a circulação das pessoas cegas e com baixa visão;
- Eliminar todo o tipo de mobiliário urbano no meio de passeios, que possa dificultar a circulação;
- Instalar corrimões de apoio em algumas ruas com maior inclinação (Calçada da Vigia, Rua Direita, Rua Augusto Hilário e Rua Soar de Cima), tornando a circulação mais confortável;
- Instalação de mobiliário urbano na zona do Centro Histórico, que permita paragens para descanso, à semelhança do que foi instalado na Rua da Paz e Rua Formosa (ou apenas bancos);
- Alargar as zonas de guias táteis no pavimento (linhas de guia e piso podotátil), preferencialmente de forma a permitir percorrer todo o Roteiro Turístico Acessível;
- Instalar no centro da cidade (por exemplo, ao lado da Câmara Municipal onde foram instaladas as bicicletas elétricas) uma estação de manutenção de cadeiras de rodas / bicicletas / carrinhos de bebé.



Figura 71 – Estação de reparações
Fonte: <https://www.ibombo.be/>

5.2.4 O acolhimento

O acolhimento na área do Turismo pode ser a imagem mais vinculada com que um turista fica de um determinado local. No decorrer das entrevistas, foi referido várias vezes que a falta de formação dos profissionais da área do turismo poderia fazer a diferença, até em locais menos acessíveis. Também as tecnologias poderiam ter um papel importante na hora de pensar em soluções de comunicação. Essas sugestões foram tidas em conta nas propostas que as seguir são descritas.

5.2.4.1 Formação aos colaboradores

A formação de colaboradores é uma ferramenta que irá permitir compreender princípios básicos de acessibilidade, os principais obstáculos que qualquer pessoa pode enfrentar no seu dia-a-dia, conhecer boas práticas de forma a eliminar as más práticas, soluções estratégicas que podem ser implementadas nas organizações, assim como o papel de cada um de nós no bem-estar do próximo, com um atendimento inclusivo.

Estas ações de formação deverão incluir testemunhos de pessoas com deficiência, exemplos de boas práticas, casos práticos de viver a diferença (saber como se sentem as

pessoas com deficiência em determinadas situações), por exemplo, fazer um pequeno percurso de olhos vendados, usar uma cadeira de rodas, entre outros.

5.2.4.2 Serviin nos serviços públicos

A falta de intérpretes de Língua Gestual Portuguesa foi outra questão referida pelos entrevistados, para a qual o serviço Serviin pode ser a solução.

O Serviin é o Serviço de vídeo-interpretação em LGP que quebra as barreiras entre a comunidade surda e a comunidade ouvinte.

O atendimento é prestado por intérpretes licenciados em LGP e com experiência profissional em diferentes instituições, como por exemplo o INR, CTT, EDP, RTP, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, alguns Municípios, entre outras.

Os intérpretes fazem o atendimento ao surdo por videochamada através de uma plataforma dedicada exclusivamente ao atendimento à comunidade surda, e em seguida contactam através de chamada telefónica o serviço/empresa de destino e intercalando a comunicação entre o surdo e a entidade.

Nota: O Serviin apenas traduz a comunicação entre o surdo e a entidade destino, fazendo a ponte comunicacional entre as duas partes. Não é por isso obrigatório que os intérpretes tenham qualquer tipo de conhecimento sobre o cliente, a sua atividade e respetivos produtos e serviços.

A plataforma permite:

- Mais autonomia e independência para o Surdo
- Atendimento personalizado em qualquer dispositivo móvel com sistema iOS ou Android
- App acessível em qualquer browser
- App disponível e gratuita para o Surdo
- App disponível para parceiros para atendimento presencial ao Surdo
- Interface intuitivo, rápido e de fácil utilização
- Identificação imediata de todos os parceiros contactáveis via Serviin

Âmbito do serviço:

- Disponibilidade de horário das 08h00 às 23h00 de segunda a sexta, incluindo feriados
- Serviço de vídeo-intérprete no horário acordado
- Atendimento presencial até 5 locais / dispositivos (videochamada): receção do Município de Viseu / Atendimento Único, Loja de Turismo, Biblioteca, Águas de Viseu ou outros
- *Banner* dedicado ao Município de Viseu no www.portaldosurdo.pt
- Acesso ao logótipo de 'Acessibilidade LGP'

- Plataforma tecnológica para suporte ao serviço
- Telecomunicações

5.2.4.3 App *Walk Viseu*

A app *Walk Viseu* é uma ferramenta digital que permite a integração de novos conteúdos.

A informação que disponibiliza, centra-se nos Museus Municipais, cada um deles com um menu próprio, e nos monumentos ao longo do Percurso Turístico, mas não entrando em detalhes sobre nenhum dos monumentos.

Foi referido pelo entrevistado nº 20 que *‘os audioguias, podiam ser uma boa solução se pudessem ser disponibilizados em todos os monumentos, que aí era interessante, ... porque as instituições não têm recursos financeiros para investir neste tipo de equipamentos’*.

A falta de recursos humanos nos museus em Viseu é generalizada, pelo que visitas individualizadas não são opção.

Assim, podem ser acrescentados conteúdos na app *Walk Viseu*, como a Catedral de Viseu e o Museu Nacional Grão Vasco, Câmara Municipal, entre outros, aos quais se poderia aceder através do menu do Percurso Turístico, ou através do menu dedicado a cada um deles, à semelhança dos Museus Municipais.

De forma a uniformizar a informação, o Percurso Turístico mudaria o nome para Roteiro Turístico Acessível.

5.2.5 A sensibilização

Foi referido por quase todos os entrevistados que é importante a sensibilização dos operadores turísticos e da população em geral, para o tema da acessibilidade, de forma a criar empatia e dar origem a mudanças que qualifiquem a oferta turística da cidade e façam a diferença na vida das pessoas com deficiência.

Neste subcapítulo serão apresentadas algumas propostas que têm como objetivo a sensibilização, quer dos operadores turísticos, da população em geral, quer das crianças e jovens.

5.2.5.1 Criação de um Selo de acessibilidade

A criação de um Selo de Acessibilidade terá como objetivo a identificação dos locais acessíveis, reconhecendo dois níveis de acessibilidade, Prata e Ouro. Ambos distinguirão operadores cujos estabelecimentos ou serviços sejam acessíveis, podendo ser necessária alguma ajuda de terceiros, selo Prata, ou com autonomia total, selo Ouro. Será compatível com outras certificações, devendo funcionar como um incentivo para que os operadores queiram cumprir os requisitos de acessibilidade previstos na legislação em vigor. Não deverá ser uma obrigatoriedade, mas um fator de diferenciação, aumentando a atratividade e a competitividade, além de funcionar como forma de comunicar as suas condições de acessibilidade.

Ao criar uma diferenciação positiva, trará vantagens aos seus titulares, uma vez que os utilizadores são informados do reconhecimento e das condições de acessibilidade do estabelecimento ou serviço. Irá reforçar a imagem do estabelecimento, promovendo a igualdade de acesso e favorecendo a inclusão das pessoas com deficiência.

A atribuição do selo deverá resultar de um diagnóstico efetuado ao estabelecimento, através de uma check-list, a definir pelo Grupo Consultivo, tendo como base as check-list da Tur4All (Anexo XIV). O diagnóstico e a atribuição do selo serão da responsabilidade do Município de Viseu, que poderá ser efetuado por colaboradores especializados ou recorrendo a serviços de consultoria de empresas especializadas nesta matéria, como a Accessible Portugal, a AccessLab, a Associação Salvador, entre outras.

5.2.5.2 Ações de sensibilização

Deverão ser promovidas ações de sensibilização que envolvam hotéis, restaurantes e espaços comerciais, entre outros, especialmente na área envolvente do Roteiro Turístico Acessível.

Estas ações deverão servir para sensibilizar operadores turísticos e os seus colaboradores para o tema da acessibilidade, devendo para isso contar com a presença de pessoas com deficiência, que apresentarão testemunhos das suas experiências enquanto utilizadores dos respetivos recursos.

Nestas ações de sensibilização, todas as pessoas serão convocadas a adotar atitudes e ferramentas para promover a inclusão e acolher a diversidade, reforçando a importância de ações concretas em prol da inclusão.

É também importante reforçar o facto de que nem todas as medidas de melhoria da acessibilidade implicam um grande investimento financeiro. Por vezes, pequenas mudanças como um restaurante ter o menu em braille, o que pode ser conseguido com um investimento mínimo em parceria com a Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO), têm um impacto extremamente positivo.

O mais importante é que no fim de cada ação de sensibilização, cada pessoa interiorize a importância do seu papel individual, seja um agente da mudança e contribua para que as pequenas mudanças vão dando lugar a grandes mudanças.

Nestas ações de sensibilização é importante também referir o tema do estacionamento abusivo. Por mais que achemos que ‘são só uns minutos’, ‘aqui não chateia ninguém’, nem ‘ninguém vai dar conta’, pode fazer a diferença na vida de outra pessoa que não consegue passar com a cadeira num passeio ocupado por uma viatura ou não consegue estacionar porque o lugar reservado para tal está ocupado por quem não precisa dele.

E porque há um grande potencial nos jovens enquanto agentes da mudança, essas ações de sensibilização devem estender-se também ao público escolar, desde o 1º ciclo até ao ensino superior.

Para estes jovens, o projeto AccessTUR – Centro de Portugal criou o Pack Ensino, que se destina aos três ciclos do ensino básico. O objetivo deste Pack Ensino é quebrar estereótipos, eliminar preconceitos e estimular a empatia. Em vez de abordar este tema de forma complexa, foram desenvolvidas atividades simples e divertidas, que permitem trabalhar e desenvolver o tema da deficiência, acessibilidade e inclusão junto dos mais jovens. Em suma, pretende ajudar a formar ‘Guardiões da Inclusão’ de duas formas: um jogo de tabuleiro com várias atividades e uma web App com questões gerais sobre a acessibilidade e a deficiência.



Figura 72 – Jogo de tabuleiro do Pack Ensino da AccesTUR
Fonte: Município de Viseu

Através dos materiais preparados neste projeto e fornecidos ao Município de Viseu, é possível criar uma pequena equipa, que deverá incluir pelo menos uma pessoa com deficiência, que seja comunicativa, e realizar uma ação de sensibilização em todos os estabelecimentos de ensino da cidade.

Outra ferramenta que pode ser usada nestas ações de sensibilização, são jogos que nos permitem viver a diferença, como percorrer um percurso de olhos vendados, ter uma cadeira de rodas livre e incentivar a experimentação, para melhor perceção da dificuldade que esta trás ao dia a dia das pessoas com deficiência, ainda que não por culpa da cadeira.

As ações de sensibilização deverão também incluir os alunos do ensino superior, com materiais e conteúdos adaptados à faixa etária. O Instituto Politécnico de Viseu poderá também incluir nos conteúdos programáticos do curso de Turismo, uma unidade curricular ou módulo sobre Turismo Acessível.

Estas ações de sensibilização podem ser levadas a cabo por colaboradores do Município de Viseu, por colaboradores contratados especificamente para esta atividade, ou através de parcerias com empresas como a Accessible Portugal, a AccessLab ou a Fundação Salvador.

5.2.5.3 Campanha de Marketing Territorial

O Município de Viseu todos os anos escolhe um tema no qual centra toda a sua comunicação. Teve início com a campanha ‘2017, Ano oficial para visitar Viseu’, e nos anos seguintes houve temas como ‘Cidade Europeia do Folklore’, ‘Destino Nacional de Gastronomia’, ‘Luzes, Câmara, Ação’, ou ‘Viseu, Cidade Jardim’. O último tema foi ‘2024, Cidade Europeia do Desporto’.

A melhor forma de se conseguir uma sensibilização mais global para esta temática, é envolver toda a comunidade. Este tema pode servir de mote para toda a comunicação durante um ano, ano esse em que Viseu se tornaria ‘Viseu, uma cidade para todos!’.

Com base neste tema, seria criada uma campanha anual de marketing, que deverá que começar antes do início do ano em vários suportes de informação, com mensagens como ‘No próximo ano a nossa cidade vai mudar, esteja atento!’. Desta forma, vai despertando a curiosidade da cidade para o tema. Da campanha, deverão fazer parte as seguintes ações, ou outras que o Município considere relevantes:

- Informar sobre a criação do Coordenador de Acessibilidade, funções e contactos
- Informar sobre a criação do Grupo Consultivo e Trabalho e suas funções
- Ações de sensibilização dedicadas a profissionais da área do Turismo
- Ações de sensibilização com as escolas
- Ações de sensibilização com público em geral
- Ação coordenada com empresas de formação para lançarem uma formação em Atendimento Acessível, para profissionais da área do Turismo, apresentada depois de realizadas as ações de sensibilização
- Implementação do serviço Serviin e sua apresentação pública
- Criação do selo de acessibilidade
- Apresentação do Regulamento Municipal de Acessibilidade
- Realização de intervenções físicas nos edifícios municipais
- Melhorias ao nível da acessibilidade pedonal
- Renovação dos *sites* institucionais, implementando medidas de acessibilidade, separador de acessibilidade e publicar uma Declaração de Acessibilidade
- Definir um plano de formação para os colaboradores do Município de Viseu
- Ampliar os conteúdos da App *Walk Viseu*, incluindo a Câmara Municipal, a Catedral e o Museu Nacional Grão Vasco
- Promover Eventos acessíveis e comunicá-los como tal.

A apresentação da campanha deverá ser impactante, de forma a envolver a comunidade, especialmente a comunidade de pessoas com deficiência residente em Viseu. Deverá incluir uma ação de grande impacto, como a apresentação do serviço Serviin, assim como a apresentação do Coordenador de Acessibilidade e do Grupo Consultivo de Trabalho. Também na apresentação deverão ser divulgadas as ações de sensibilização e

de formação (calendário das mesmas), as melhorias a nível de acessibilidade pedonal e intervenções físicas a realizar nos edifícios municipais, e o espaço temporal que se prevê para a sua duração (o ideal é um ano, enquanto dura a campanha). Durante esse ano o tema não pode ser esquecido, pelo que sempre que haja eventos é necessário comunicá-los como tal, e apresentar os novos conteúdos da app *Walk Viseu* e o Selo de Acessibilidade.

É importante criar um grupo de trabalho para implementar esta campanha, liderado pelo Coordenador de Acessibilidade e incluindo colaboradores de outras áreas, como a comunicação, turismo, cultura, urbanismo, arquitetura e ação social.

A última ação a desenvolver, com uma visão no futuro, deverá ser a apresentação do Regulamento Municipal de Acessibilidade, que deixará ferramentas disponíveis para que o trabalho continue para além deste ano especial.

5.2.6 Criação de um Regulamento Municipal de Acessibilidade

O objetivo da criação de um Regulamento Municipal de Acessibilidade, será reunir num só documento todas as políticas de acessibilidade adotadas pelo Município de Viseu. Deverá ser uma ferramenta de trabalho quer para o Município quer para as entidades privadas.

Este regulamento deverá conter a seguinte informação:

5.2.6.1 Informação resumida e em linguagem simples, sobre legislação

- **Lei n.º 46/2006** de 28 de Agosto, que tem por objeto prevenir e proibir a discriminação, direta ou indireta, em razão da deficiência, sob todas as suas formas, e sancionar a prática de atos que se traduzam na violação de quaisquer direitos fundamentais, ou na recusa ou condicionamento do exercício de quaisquer direitos económicos, sociais, culturais ou outros, por quaisquer pessoas, em razão de uma qualquer deficiência, assim como pessoas com risco agravado de saúde.

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

- **Decreto-lei n.º 83/2018**, de 19 de outubro, que define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102.

- **Decreto-Lei n.º 82/2022** de 6 de dezembro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade de produtos e serviços, estabelecendo as disposições aplicáveis para garantir a sua adequação em território nacional, de modo a contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e facilitar a resposta às necessidades específicas das pessoas com deficiência, e pessoas com limitações funcionais.

5.2.6.2 Recomendações: intervenções físicas

Uma das grandes preocupações no dia-a-dia das pessoas com deficiência, são os wc adaptados. Assim, este regulamento deverá apresentar algumas recomendações para a adaptação de um wc, que deverão ser adotadas por todas as novas construções, com as devidas adaptações ao espaço disponível, assim como todas as organizações que queiram implementar melhorias físicas nos seus espaços. E como a informação é essencial, do exterior da porta deverá haver um mapa do wc em alto-relevo, para que os cegos consigam entrar num wc sabendo onde encontrar o que precisam.

Também nos quartos adaptados é essencial a existência de um mapa em relevo, que poderá estar colocado no interior da porta, de forma a permitir a orientação no interior dos quartos. Da mesma forma que nos wc, deverá ser proposto um modelo de quarto adaptado para as unidades de alojamento da cidade, procurando desmistificar a ideia de que os quartos adaptados vão ficar completamente descaraterizados depois de adaptados. Pelo contrário, não necessitam de grandes intervenções permanentes nem uma grande descaraterização, há pequenos aparelhos de auxílio que são amovíveis e podem ser colocados sempre que necessário, nomeadamente no wc.

Damos como exemplo o Montimerso Skyscape Countryhouse, <https://www.montimerso.pt/>, cujos quartos são espaçosos, e o wc é igual a tantos outros, com alguns aparelhos que foram colocados especialmente para receber uma

pessoa com deficiência. Esses aparelhos podem ser fixos ou amovíveis, e colocados quando necessário.

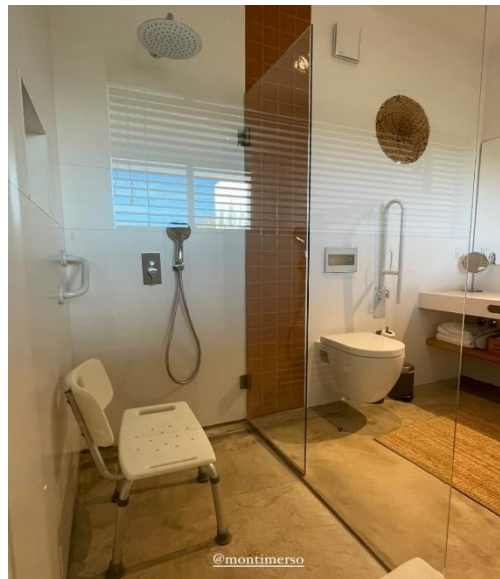


Figura 73 – WC adaptado

Fonte: https://www.instagram.com/justgo_sofia/

Não poderão faltar neste regulamento, orientações sobre a aplicação de rampas de acesso a estabelecimentos, assim como recomendações de tipos de rampas conforme os locais, e uma listagem de fornecedores dedicados a estes produtos.

5.2.6.3 Recomendações: acessibilidade digital

Incentivar a aplicação do Decreto-lei n.º 83/2018, para que os *sites* sejam o mais acessíveis possível:

- Criação de um separador sobre acessibilidade
- Partilhar o máximo de informação possível sobre a acessibilidade do espaço
- Incluir interpretação em Língua Gestual Portuguesa em vídeos promocionais
- Incluir áudiodescrição em vídeos promocionais
- Legendar fotografias, com detalhes que podemos observar nas mesmas

5.2.6.4 Selo de Acessibilidade

Aqui deverão ser apresentadas as normas sobre como obter o selo de acessibilidade e a check-list que deve ser cumprida, em função dos dois níveis de certificação, Prata e Ouro.

Também deverá conter informação sobre a forma de apresentação do selo, quer fisicamente no estabelecimento, quer digitalmente, nos canais de comunicação utilizados pela empresa.

5.3 Conclusão

A Proposta de Plano Estratégico apresentado não pretende resolver todos os problemas de acessibilidade da cidade, pretende antes demonstrar que se podem resolver muitos problemas de acessibilidade com pequenas intervenções, algumas delas sem implicar um grande investimento financeiro.

Pretende, acima de tudo, demonstrar que de facto é possível melhorar a acessibilidade de uma cidade, aos poucos, em variadas áreas, como a comunicação, o acesso aos edifícios municipais ou o acolhimento.

Em última análise, o que se pretende é que todas as pessoas possam desfrutar plenamente das experiências, turísticas e não só, oferecidas pela cidade de Viseu.

6 Considerações finais

O presente projeto permitiu compreender a importância do turismo acessível e a necessidade de implementação de medidas concretas para garantir a inclusão de todos os indivíduos na oferta turística de Viseu. Através da análise teórica, do diagnóstico da acessibilidade e das entrevistas realizadas, foi possível identificar lacunas, mas também foi possível perceber que Viseu tem feito um grande trabalho na área da acessibilidade, sendo usada como exemplo positivo pela maioria das pessoas entrevistadas.

As recomendações apresentadas na Proposta de Plano Estratégico enfatizam a necessidade de alguns investimentos em infraestruturas, mas também nas áreas da comunicação inclusiva e acima de tudo na sensibilização e formação dos profissionais do setor. A criação de políticas públicas que promovam a acessibilidade são essenciais para o envolvimento de diversos atores do setor privado, mas também a sociedade civil, na construção de uma oferta turística verdadeiramente inclusiva na cidade de Viseu.

A principal dificuldade encontrada na realização deste projeto foi o tempo necessário para a realização do diagnóstico e das entrevistas. A questão do diagnóstico foi contornada com a ferramenta Tur4All e com os conhecimentos da autora sobre a cidade de Viseu, devido à sua experiência profissional, como já abordado. A realização e processamento das entrevistas foi realmente muito demorada, mas proporcionou uma visão aprofundada sobre os desafios e barreiras enfrentados no turismo, desde dificuldades no acesso físico a espaços, até à falta de informações acessíveis e sobre acessibilidade. Além disso, destacaram a importância da empatia e da sensibilização dos profissionais do setor. Foi possível perceber que pequenas adaptações podem ter um impacto significativo na experiência desses visitantes, evidenciando que a acessibilidade não se resume apenas à infraestrutura, mas à criação de um ambiente verdadeiramente acolhedor e inclusivo que envolve atitudes, comunicação e acolhimento.

A elaboração desta Proposta de Plano Estratégico de Turismo Acessível é apenas o início de um ciclo, um ciclo que se pretende de mudança. Mudança de mentalidades e de paradigmas. Espera-se que contribua para a sensibilização e implementação de práticas que promovam um turismo mais acessível, assegurando o direito de todas as pessoas de desfrutarem plenamente das experiências turísticas oferecidas pela cidade de Viseu.

Reconhece-se que a relevância deste tema justifica a realização de mais estudos complementares a este, que possam acrescentar ainda mais contributos para quem vive na cidade ou para quem a visita. Aprofundar o diagnóstico da acessibilidade, permitiria uma compreensão mais detalhada das barreiras existentes e das oportunidades de melhoria, e a inclusão de outras áreas de estudo além do turismo pode contribuir para uma visão mais holística da acessibilidade.

Este é um projeto que não se encerra a si próprio, uma vez que pode ser aplicado, replicado e adaptado em qualquer empresa, instituição ou Município, contribuindo para um mundo onde existem apenas pessoas, e inclusão e acessibilidade deixarão de ser temas de estudo tão pertinentes, passando a estar refletidas de uma forma consolidada na nossa sociedade.

Bibliografia

- Barnes, C. (2018). Theories of Disability and the Origins of the Oppression of Disabled People in Western Society. In *Disability and Society: Emerging Insights and Issues*, L. Barton, 43-60. Routledge
- Bulhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V., and Miller, G. (2005), Accessibility market and stakeholder analysis – One-StopShop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE), University of Surrey, 6(4), 54-63.
- Center of Universal Design (1997). The principles of Universal Design, obtido a 8 de fevereiro de 2024, de Center of Universal Design: <https://design.ncsu.edu/wp-content/uploads/2022/11/principles-of-universal-design.pdf>
- Darcy, S. (1998). Anxiety to Access: Tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability. *Tourism New South Wales*.
- Darcy, S., & Buhalis, D (2011a). Introduction: From Disabled Tourists do Accessible Tourism. In S. Darcy, & D. Buhalis (Eds.), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, pp. 1-20. Channel View Publications
- Darcy, S., & Buhalis, D (2011b). Conceptualising Disability. In S. Darcy, & D. Buhalis (Eds.), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, pp. 21-42. Channel View Publications
- Darcy, S. and Dickson, T. (2009), A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism, *Journal and Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Devile, E., Jesus, F. & Cruz, A. (2011), O Desenvolvimento de Turismo Acessível na Lousã: Perspetivas dos Agentes Locais do Setor do Turismo, *Tourism & Management Studies*, 1, 529-539.
- Devile, E. (2014). Dinâmicas de envolvimento das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas [Tese de Doutoramento, Universidade de Aveiro]. <https://ria.ua.pt/handle/10773/14080>
- Dwyer, L., Forsyth, P., & Spurr, R. (2024), Evaluating tourism's economic effects: new and old approaches, *Tourism Management*, 25(3), 307-317.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015), Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have, *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179-188
- Nações Unidas. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). <https://ods.pt/>
- Peixoto, N. & Neumann, P. (2009), Fatores de Sucesso e Propostas de Ações para implementar o 'Turismo para Todos'. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, 147-154.
- Rifai, T. (2016c), Highlights of the 1st UNWTO Conference on Accessible Tourism in Europe, obtido a 8 de fevereiro de 2024, UNWTO: <https://doi.org/10.18111/9789284417902>

SNRIPD (2005). Guia do Principiante: Para uma Linguagem Comum de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, obtido a 22 de julho de 2024, de Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência: https://www.inr.pt/documents/11309/217178/guia_do_principiante.pdf/f1e1991e-1758-479a-8f76-68b833ef9210

UNWTO (1999), Global Code of Ethics for Tourism, 7º; obtido a 8 de fevereiro de 2024, de World Tourism Organization: <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>

UNWTO (2005), Adopted by resolution A/RES/492(XVI)/10 at the sixteen session of the General Assembly of the World Tourism Organization, obtido a 20 de janeiro de 2025: https://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-2.pdf

UNWTO (2016a), Accessible Tourism for All: An Opportunity within our reach, obtido a 8 de fevereiro de 2024, World Tourism Organization Spain: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284417919>

UNWTO. (2016b), Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practice, obtido a 8 de fevereiro de 2024, de World Tourism Organization Spain: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284418077>

WHO. (1980). International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps. Obtido a 22 de julho de 2024, de World Health Organization: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf

WHO (2002). The International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF), obtido a 22 de julho de 2024, de World Health Organization: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf;jsessionid=5650A1C035FC8293AB79F798D7FABB36?sequence=1>

WHO. (2004). The world Health Report. Obtido a 15 de julho de 2024, de World Health Organization: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42891/924156265X.pdf>

WHO. (2011). World report on disability. Obtido a 15 de julho de 2024, de World Health Organization: <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-NMH-VIP-11.01>

WHO. (2023). World Health Statistics. Obtido em 15 de julho de 2024, de World Health Organization: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/gho-documents/world-health-statistic-reports/2023/world-health-statistics-2023_20230519_.pdf

Zaks, Z. (2024). Changing the medical model of disability to the normalization model of disability: clarifying the past to create a new future direction, *Disability & Society*, 39:12, 3233-3260, <https://doi.org/10.1080/09687599.2023.2255926>

Anexos

Anexo I – Enquadramento jurídico

Começando pela **Constituição da República Portuguesa**, aprovada a 2 de Abril de 1976, no seu artigo 71.º, a lei suprema do país, que consagra os direitos fundamentais dos cidadãos, os princípios essenciais por que se rege o Estado português e as grandes orientações políticas a que os seus órgãos devem obedecer, estabelecendo também as regras de organização do poder político.

Sobre ‘Cidadãos portadores de deficiência’, defende que:

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 deficiências.

No artigo 74.º, sobre o Ensino, garante que:

1. Todos têm direito ao ensino com garantia do direito à igualdade de oportunidades de acesso e êxito escolar.
2. Na realização da política de ensino incumbe ao Estado (entre outras coisas) promover e apoiar o acesso dos cidadãos portadores de deficiência ao ensino e apoiar o ensino especial, quando necessário.

No entanto, de forma mais abrangente, na alínea d) do artigo 9.º o Estado Português compromete-se a promover o bem-estar e a qualidade de vida do povo e a igualdade real entre os portugueses, bem como a efetivação dos direitos económicos, sociais, culturais e ambientais, mediante a transformação e modernização das estruturas económicas e sociais.

Define ainda, no artigo 13.º, o Princípio da Igualdade:

1. Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.

2. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

A **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**, adotada a 13 de Dezembro de 2006, (ratificada por Portugal pela Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 30 de julho), reconhece na alínea e) do seu Preâmbulo que ‘a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas’. Reconhece ainda que ‘a discriminação contra qualquer pessoa com base na deficiência é uma violação da dignidade e valor inerente à pessoa humana’ (alínea h) e a ‘diversidade de pessoas com deficiência’ (alínea i).

O objeto desta Convenção é ‘promover, proteger e garantir o pleno e igual gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente. 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.’

No artigo 2.º apresenta algumas definições:

- Comunicação: inclui linguagem, exibição de texto, braille, comunicação tátil, caracteres grandes, meios multimédia acessíveis, assim como modos escrito, áudio, linguagem plena, leitor humano e modos aumentativo e alternativo, meios e formatos de comunicação, incluindo tecnologia de informação e comunicação acessível;
- Linguagem: inclui a linguagem falada e língua gestual e outras formas de comunicação não faladas;
- Discriminação com base na deficiência: designa qualquer distinção, exclusão ou restrição com base na deficiência que tenha como objetivo ou efeito impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade com os outros, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais no campo político, económico, social, cultural, civil ou de qualquer outra natureza. Inclui todas as formas de discriminação, incluindo a negação de adaptações razoáveis;

- Adaptação razoável: designa a modificação e ajustes necessários e apropriados que não imponham uma carga desproporcionada ou indevida, sempre que necessário num determinado caso, para garantir que as pessoas com incapacidades gozam ou exercem, em condições de igualdade com as demais, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;

- Desenho universal: designa o desenho dos produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas, na sua máxima extensão, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado. Não deverá excluir os dispositivos de assistência a grupos particulares de pessoas com deficiência sempre que seja necessário.

No artigo 3.º definem-se os princípios gerais da Convenção, que deverão ser adotados pelos estados que a ela aderirem:

a) O respeito pela dignidade inerente, autonomia individual, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas, e independência das pessoas;

b) Não discriminação;

c) Participação e inclusão plena e efetiva na sociedade;

d) O respeito pela diferença e aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e humanidade;

e) Igualdade de oportunidade;

f) Acessibilidade;

g) Igualdade entre homens e mulheres;

h) Respeito pelas capacidades de desenvolvimento das crianças com deficiência e respeito pelo direito das crianças com deficiência a preservarem as suas identidades.

A lei Portuguesa também segue as orientações internacionais, e a 8 de Agosto de 2006 é adotado o **Decreto-Lei n.º 163/2006**, que aprova o regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio, pela insuficiência de soluções impostas por esse diploma.

Este novo Decreto-lei defende que:

- A promoção da acessibilidade constitui um elemento fundamental na qualidade de vida das pessoas, sendo um meio imprescindível para o exercício dos direitos que são conferidos a qualquer membro de uma sociedade democrática, contribuindo decisivamente para um maior reforço dos laços sociais, para uma maior participação cívica de todos aqueles que a integram e, conseqüentemente, para um crescente aprofundamento da solidariedade no Estado social de direito.
- São, assim, devidas ao Estado ações cuja finalidade seja garantir e assegurar os direitos das pessoas com necessidades especiais, ou seja, pessoas que se confrontam com barreiras ambientais, impeditivas de uma participação cívica ativa e integral, resultantes de fatores permanentes ou temporários, de deficiências de ordem intelectual, emocional, sensorial, física ou comunicacional.
- Do conjunto das pessoas com necessidades especiais fazem parte pessoas com mobilidade condicionada, isto é, pessoas em cadeiras de rodas, pessoas incapazes de andar ou que não conseguem percorrer grandes distâncias, pessoas com dificuldades sensoriais, tais como as pessoas cegas ou surdas, e ainda aquelas que, em virtude do seu percurso de vida, se apresentam transitoriamente condicionadas, como as grávidas, as crianças e os idosos.

Este Decreto-Lei tem como objeto:

- 1 – Definir as condições de acessibilidade a satisfazer no projeto e na construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais;
- 2 – Aprovar as normas técnicas a que devem obedecer os edifícios, equipamentos e infraestruturas abrangidos, que se publicam no anexo ao presente decreto-lei e que dele faz parte integrante;
- 3 – Manter o símbolo internacional de acessibilidade, que consiste numa placa com uma figura em branco sobre um fundo azul, em tinta refletora (especificada na secção 4.14.3 do anexo ao presente decreto-lei), a qual é obtida junto das entidades licenciadoras;
- 4 – O dever de fixar o símbolo internacional de acessibilidade em local bem visível nos edifícios, estabelecimentos e equipamentos de utilização pública e via pública que respeitem as normas técnicas constantes do anexo ao presente decreto-lei.

Este decreto define normas de licenciamento, de fiscalização, de sanções, normas de exceção em que o diploma pode não ser aplicado. É nas normas técnicas para melhoria da acessibilidade, que definem um conjunto de regras que deverão ser cumpridas:

1 - Na via pública (percurso acessível, passeios e caminhos de peões, escadarias na via pública, escadarias em rampa na via pública, rampas na via pública, passagens de peões de superfície, passagens de peões desniveladas e outros espaços de circulação e permanência de peões);

2 - Em edifícios e estabelecimentos em geral (percurso acessível, átrios, patamares, galerias e corredores, escadas, rampas, ascensores, plataformas elevatórias, espaços para estacionamento de viaturas, instalações sanitárias de utilização geral, vestiários e cabinas de prova, equipamentos de auto atendimento, balcões e guichés de atendimento, telefones de uso público e bateria de recetáculos postais);

3 - Edifícios, estabelecimentos e instalações com usos específicos (espaços comuns de edifícios habitacionais, habitações, recintos e instalações desportivas, edifícios e instalações escolares e de formação, salas de espetáculos e outras instalações para atividades socioculturais e postos de abastecimento de combustível);

4 - Percurso Acessível (zonas de permanência, alcance, largura livre, zonas de manobra, altura livre, objetos salientes, pisos e seus revestimentos, ressaltos no piso, portas, portas de movimento automático, corrimãos e barras de apoio, comandos e controlos, elementos vegetais e sinalização e orientação).

A **Lei n.º 46/2006**, de 28 de agosto, proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde.

Tem por objeto prevenir e proibir a discriminação, direta ou indireta, em razão da deficiência, sob todas as suas formas, e sancionar a prática de atos que se traduzam na violação de quaisquer direitos fundamentais, ou na recusa ou condicionamento do exercício de quaisquer direitos económicos, sociais, culturais ou outros, por quaisquer pessoas, em razão de uma qualquer deficiência. Aplica-se igualmente à discriminação de pessoas com risco agravado de saúde.

No artigo 3.º define os seguintes conceitos:

- a) «Discriminação direta» a que ocorre sempre que uma pessoa com deficiência seja objeto de um tratamento menos favorável que aquele que é, tenha sido ou venha a ser dado a outra pessoa em situação comparável;
- b) «Discriminação indireta» a que ocorre sempre que uma disposição, critério ou prática aparentemente neutra seja suscetível de colocar pessoas com deficiência numa posição de desvantagem comparativamente com outras pessoas, a não ser que essa disposição, critério ou prática seja objetivamente justificado por um fim legítimo e que os meios utilizados para o alcançar sejam adequados e necessários;
- c) «Pessoas com risco agravado de saúde» pessoas que sofrem de toda e qualquer patologia que determine uma alteração orgânica ou funcional irreversível, de longa duração, evolutiva, potencialmente incapacitante, sem perspetiva de remissão completa e que altere a qualidade de vida do portador a nível físico, mental, emocional, social e económico e seja causa potencial de invalidez precoce ou de significativa redução de esperança de vida;
- d) «Discriminação positiva» medidas destinadas a garantir às pessoas com deficiência o exercício ou o gozo, em condições de igualdade, dos seus direitos.

Nesta lei podemos encontrar ainda exemplos de práticas discriminatórias e de discriminação no local de trabalho, assim como as sanções aplicáveis nesses casos.

O **Decreto-lei n.º 83/2018** de 19 de outubro, define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102, Esta diretiva visa aproximar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros da União Europeia relacionadas com os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis dos organismos do setor público, garantindo que os referidos sítios web e aplicações móveis se tornam mais acessíveis para os utilizadores, em particular para as pessoas com deficiência, e esbatendo as barreiras ao exercício das atividades de conceção e desenvolvimento de sítios web e de aplicações móveis no mercado interno.

Considerando que a evolução para uma sociedade digital oferece aos utilizadores novas formas de acederem à informação e aos serviços, importa adotar as medidas necessárias para tornar os sítios web e as aplicações móveis mais acessíveis a todos, incluindo às pessoas com limitações funcionais graves, sensoriais, cognitivas ou de carácter físico,

para as quais a informação digital se apresenta como uma possibilidade privilegiada de acesso.

Este decreto-lei aplica-se às seguintes entidades (artigo 2.º):

- a) Estado;
- b) Regiões Autónomas;
- c) Autarquias locais;
- d) Institutos públicos;
- e) Entidades administrativas independentes;
- f) Fundações públicas;
- g) Associações públicas;
- h) Entidades do setor público empresarial;
- i) Organizações Não-governamentais que prestam serviços essenciais ao público ou que prestam serviços que visam especificamente responder às necessidades das pessoas com deficiência ou que lhes são diretamente dirigidos;
- j) Instituições de ensino superior, estabelecimentos de educação pré-escolar e de educação escolar, públicos e privados com financiamento público, no que se refere ao conteúdo relativo a funções administrativas essenciais por via eletrónica;
- k) Organismos de direito público, tal como definidos nas alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 2.º do Código dos Contratos Públicos;
- l) Associações de que façam parte uma ou várias entidades referidas nas alíneas anteriores, se essas associações forem criadas para o fim específico de satisfazer necessidades de interesse geral, sem caráter industrial ou comercial.

Para além de definir os requisitos em matéria de acessibilidade digital, o artigo 8.º do decreto-lei refere que os organismos públicos devem publicar uma Declaração de Acessibilidade:

1 - As entidades previstas no artigo 2.º devem disponibilizar uma declaração de acessibilidade pormenorizada, abrangente e clara, em conformidade com os requisitos de acessibilidade, sobre o cumprimento do presente decreto-lei, de acordo com o modelo aprovado pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.), que deve incluir:

- a) Uma explicação sobre as partes do conteúdo que não são acessíveis e os motivos para essa falta de acessibilidade e, quando adequado, as alternativas de acessibilidade previstas;

b) Uma descrição e ligação para o mecanismo de notificação e solicitação de informações adicionais previsto no artigo 12.º e para o mecanismo para apresentação de queixa previsto no artigo 13.º.

2 - A declaração de acessibilidade relativa aos sítios web deve ser publicada no respetivo sítio web, numa página com o endereço URI terminado em «/acessibilidade», e estar hiperligada à página de entrada e, sempre que possível, ao rodapé de todas as páginas do sítio web.

3 - A declaração de acessibilidade relativa às aplicações móveis deve estar localizada no sítio web institucional do proprietário da aplicação e estar hiperligada à ficha da aplicação integrada nas lojas de aplicações e à página de ajuda da aplicação.

4 - A atualização da declaração de acessibilidade é da responsabilidade do proprietário do sítio web ou da aplicação móvel.

Por fim, o **Decreto-Lei n.º 82/2022**, de 6 de dezembro transpõe a Diretiva (UE) 2019/882, relativa aos requisitos de acessibilidade de produtos e serviços. Esta diretiva define os requisitos de acessibilidade de produtos e serviços, estabelecendo as disposições aplicáveis para garantir a sua adequação em território nacional, de modo a contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e facilitar a resposta às necessidades específicas das pessoas com deficiência, e pessoas com limitações funcionais.

O artigo 4.º define os requisitos de acessibilidade:

1 - Os operadores económicos apenas devem colocar no mercado produtos e garantir a prestação de serviços, incluindo o atendimento e o tratamento das comunicações de emergência dirigidas ao número único europeu de emergência «112», que cumpram os respetivos requisitos de acessibilidade previstos no presente decreto-lei.

2 - As entidades responsáveis pela fiscalização fornecem orientações às microempresas para facilitar a aplicação das medidas nacionais e procedem à sua elaboração em consulta com as partes interessadas relevantes.

Anexo II – Recomendações de boas práticas do Turismo de Portugal: Alojamento Turístico

O cliente com necessidades específicas deve conseguir alcançar e utilizar autonomamente os equipamentos disponíveis e circular confortavelmente pelo espaço, não temendo, em momento algum, pela sua segurança. Deve mover-se à vontade por um espaço que desconhece, usufruir dele de forma independente, com o máximo de autonomia possível e em equidade com os outros clientes. Uma pessoa com necessidades específicas também viaja em lazer ou em trabalho, sozinha ou acompanhada, pelo que a questão da autonomia é de facto muito importante.

A experiência de um Alojamento turístico começa no acesso ao estabelecimento. A existência de lugares de estacionamento devidamente preparados para receber pessoas com mobilidade condicionada é crucial, com lugares estar reservados, devidamente identificados e sinalizados, com sinalética vertical e horizontal e cumprir as dimensões estabelecidas no Decreto-Lei nº 163/2006. O piso destes estacionamentos deve ser regular, estável e plano. Se estas características não se verificarem, o seu utilizador pode ter a sua segurança em causa.

O percurso desde o local de estacionamento até à entrada do edifício/receção deve ser plano, livre de degraus ou rampeado. No caso se ser feito através de uma rampa, a mesma deve ter uma inclinação tão ligeira quanto possível e um piso regular e antiderrapante. Estas características são fundamentais para os clientes que se deslocam em cadeiras de rodas, ou com produtos de apoio à marcha, mas são igualmente úteis para pessoas que transportem malas (*trolleys*), ou ainda carrinhos de bebés.

O atendimento na receção deve ser feito num balcão rebaixado para possibilitar a aproximação do cliente utilizador de cadeira de rodas. Na falta de um balcão de receção rebaixado, poderá ser utilizada uma mesa onde será feito o atendimento sentado, face a face com o cliente. Esta opção também é relevante para clientes sénior.

Quanto às unidades de alojamento, apesar das especificidades necessárias de um quarto adaptado, este não deve transmitir um ambiente clínico, já que o cliente vai de férias, não vai ser hospitalizado. Além do mais, as necessidades de quem utiliza cadeira de rodas não são todas iguais, não se podendo, por isso, estereotipar uma solução.

A maior diferença entre um quarto adaptado e um standard é a área interior, a largura da porta de entrada e das instalações sanitárias e a área interior das instalações sanitárias.

De resto, os equipamentos aí instalados devem ser pensados para uma utilização o mais universal possível.

A preocupação com as alturas, por exemplo, nos quartos adaptado, deve igualmente manifestar-se nos demais quartos, tendo em conta a utilização por crianças, adultos de estatura baixa, ou mesmo pessoas em cadeira de rodas que não queiram um quarto específico. O contraste dos equipamentos é outro exemplo transversal de acessibilidade, porque não é necessariamente quem tem mobilidade reduzida ou condicionada que sofre de baixa visão. A solução não é, portanto, aperfeiçoar o ‘quarto acessível’, impondo a um cliente com deficiência visual, por exemplo, uma casa de banho com barras de apoio, mas sim diversificar a aplicação de soluções acessíveis e inclusivas por mais quartos. A solução ideal pode passar por ter o maior número possível de quartos adaptáveis, que facilmente se adaptam a diversas situações, oferecendo respostas mais universais e menos estereotipadas.

São apresentadas uma série de recomendações, adaptadas a vários tipos de limitações de clientes, incluindo as limitações físicas que implicam algumas adaptações de acordo com o Decreto-Lei nº 163/2006, que merecem uma leitura atenta para quem pretende tornar a sua unidade de alojamento mais acessível.

Todas estas recomendações também se aplicam aos espaços de restauração, sejam em hotéis ou não, zonas comuns, piscinas exteriores e interiores, zonas de saúde e bem-estar e salas de reuniões.

Em relação às zonas de restauração, extensível a qualquer restaurante que não fique situado numa unidade de alojamento, ficam algumas sugestões de boas práticas que podem beneficiar um grande número de pessoas:

- Mesas redondas beneficiam clientes com deficiência auditiva, já que assim conseguem ver por igual (e comunicar) todos os outros sentados à mesa;
- Recomenda-se um Terminal de Pagamento Automático (TPA) sem fios, evitando ao cliente com mobilidade reduzida o transtorno de uma deslocação;
- Falar com o cliente é importante, para perceber as suas necessidades e tentar dar-lhes uma resposta positiva (pedidos para partir carne, cortar fruta ou passar a sopa não serem vistos como um capricho);

- Ter louça alternativa mais ergonómica que facilite a utilização por crianças, idosos, pessoas cegas ou com limitação de mobilidade nos membros superiores, e evite possíveis acidentes e embaraços;
- Escolher uma letra de fácil leitura para o menu. Como nem todos os clientes terão a mesma facilidade ou possibilidade de consultar o menu convencional, recomenda-se criar cartas alternativas, nomeadamente em macro caracteres, Braille e formato áudio. Os códigos QR entram também nesta categoria;
- No menu, introduzir imagens dos pratos, facilitando a perceção dos mesmos e a comunicação na hora de pedir;
- Ter informação sobre alergénios no menu, obrigatório legalmente mas nem sempre cumprido;
- Opções vegetarianas ou adaptadas às alergias e intolerâncias alimentares devem fazer parte do menu em vez de serem disponibilizadas a pedido, já que fomentam a inclusão e demonstram respeito pela diversidade dos regimes alimentares, dão a esses pratos a mesma qualidade e dignidade dos demais, evitam pedidos especiais e distúrbios na cozinha.

Anexo III – Recomendações de boas práticas do Turismo de Portugal: Eventos

O que é razoável para que um evento seja considerado ‘acessível’?

- Pensar em Todos os visitantes e em nenhum em particular, porque todas as pessoas podem sempre beneficiar de alguma coisa, seja por conveniência, preferência ou necessidade.
- Considerar requisitos de acessibilidade para o público, mas também em relação aos colaboradores, participantes e voluntários.
- Incluir a acessibilidade desde o início e não no final, como um acrescento.
- Inteirar-se com quem precisa e desenvolver com quem sabe, evitando erros, desperdícios e incongruências. Prever um tempo de execução mais longo.
- Oferecer um serviço adequado às necessidades das pessoas, acautelando diversos tipos de serviço e de funcionalidades.
- Investir na qualificação de quem faz o atendimento e nas competências humanas (prestabilidade) dos colaboradores.
- Equacionar a proporção de espaços ou serviços acessíveis versus inacessíveis.
- Garantir, no mínimo, resposta às seguintes situações: estacionamento, entrada, circulação, utilização e evacuação.
- Assegurar condições de conforto e segurança a Todos.
- Adotar uma terminologia adequada para se referir à deficiência e à acessibilidade. Evite usar termos como ‘deficientes’ ou ‘portador de deficiência’ - prefira ‘com deficiência’ ou ‘com limitações de...’; ‘invisual’ - use ‘cego’ ou com ‘deficiência visual’; ‘surdo-mudo’ – a mudez é muito rara, o correto é só surdo; ‘linguagem gestual’ - substituir por ‘Língua Gestual Portuguesa’; ‘deficiência intelectual’ - em detrimento de ‘deficiência mental’.
- Bem comunicar e comunicar bem.
- Promover e divulgar os seus esforços de acessibilidade e inclusão.
- Fazer uma lista de assuntos-chave a estudar:
 - como chegar ao local;
 - estacionamento;

- o local (entrada, circulação, piso);
- instalações sanitárias adaptadas;
- sinalização e sinalética;
- sensibilização e preparação (preferencial) para formas atípicas de comunicação interpessoal; • fornecer informações de acessibilidade;
- escrita simples;
- acessibilidade web;
- identificar e sinalizar uma pessoa de contacto.

Este é um documento extenso cuja leitura atenta se recomenda para quem pretende tornar o seu evento mais acessível, uma vez que apresenta recomendações de boas práticas para eventos em espaço exterior e eventos em espaço interior.

Nos eventos em espaço exterior podem incluir-se eventos breves ou continuados que aconteçam ao ar-livre. De forma geral, são eventos que se enquadram numa das seguintes categorias: artes performativas (música, dança e teatro); artes plásticas; artes de rua; cinema e literatura, sem descuidar outros temas específicos (gastronomia, por exemplo), celebrações de âmbito variado e eventos desportivos.

No caso dos eventos em espaço exterior, as recomendações prendem-se com:

- **Bilhética:** aquisição de bilhetes no local, previamente e acesso à bilheteira;
- **Condições de acessibilidade da envolvente:** como chegar, transportes disponíveis, sinalética;
- **Estacionamento:** número de lugares em número suficiente, distância ao local do evento, acesso ao passeio, iluminação do percurso e sinalética de orientação;
- **Instalações do evento:** diagnóstico das condições preexistentes, pré-requisitos necessários, divulgação das condições reunidas, plano de emergência e evacuação, contemplando os procedimentos necessários para acautelar a segurança das pessoas com necessidades específicas;
- **Entrada:** entrada principal / específica, acesso prioritário, planta do recinto, com a indicação dos vários serviços e áreas disponíveis;

- **Circulação no recinto:** características do pavimento, sinalética de orientação e identificação, plantas de localização, iluminação, rede de percursos acessíveis;
- **Utilização dos espaços e dos serviços:** qualificação da equipa, apoio, assistência e informação, empréstimo de produtos de apoio, zona de descanso;
- **Instalações sanitárias:** acesso e entrada, espaço interior, tipo de loiças sanitárias e utilização das loiças sanitárias;
- **Restauração:** acesso e circulação, atendimento ao balcão, tipo de mobiliário, grafismo das ementas;

- **Outros espaços:** posto de primeiros socorros, bengaleiro/cacifos, zona de descanso/amamentação/recobro;
- **Fruição do evento:** acesso e circulação, localização e distribuição, visibilidade e audibilidade, acompanhante.

Nos eventos em espaço interior incluem-se as seguintes categorias: seminários, conferências e congressos; eventos culturais, cerimónias de entrega de prémios; e outras ocorrências com temas específicos, como, por exemplo, a gastronomia. Podem ter lugar em espaços edificados concebidos para uma utilização específica, como salas de espetáculo e auditórios, centros de congresso ou pavilhões multiuso; ou acontecer em estruturas polivalentes ou mesmo efémeras, como pavilhões e tendas, customizadas para o efeito.

No caso dos eventos em espaço interior, algumas recomendações são semelhantes às dos eventos em espaço exterior, e referem-se a:

- **Inscrição/Bilhética:** acesso à bilheteira (loja física e online), tabela de preços, atendimento ao balcão, escolha do lugar, especificação de requisitos específicos;
- **Localização do evento:** local do evento e sua envolvente, número expectável de participantes, serviços complementares disponíveis nas imediações;
- **Condições de acessibilidade da envolvente:** como chegar, transportes disponíveis, sinalética;
- **Estacionamento:** número de lugares reservados em número suficiente, distância ao local do evento, acesso ao passeio, sinalética de orientação e informação complementar;

- **Entrada:** entrada principal / específica, acesso prioritário, planta do recinto, com a indicação dos vários serviços e áreas disponíveis;
- **Circulação no espaço:** sinalética de orientação e identificação, plantas de localização, iluminação, rede de percursos acessíveis, circulação horizontal e vertical;
- **Sinalética:** deve cumprir com os desígnios do design universal, sendo pensada para o maior número de pessoas possível;
- **Instalação sanitária adaptada:** entrada, circulação no espaço, sinalética e WC adaptado;
- **Local de instalação do evento:** sala (lugar reservado, plateia e palco), desníveis, projeções, protuberâncias;
- **Fruição do evento:** inclusão do espectador, necessidades diversas dos espectadores, metamorfose da sala;
- **Outros serviços:** mobiliário, apoio ao serviço e alergias e intolerâncias.

Anexo IV – Recomendações de boas práticas do Turismo de Portugal: Comunicação Inclusiva em Museus, Palácios e Monumentos

Dada a especificidade deste guia, cujo foco é apenas a comunicação, a abordagem à acessibilidade física deve ser baseada nos guias anteriores.

A leitura atenta deste guia é recomendada a quem pretenda encontrar soluções de comunicação inclusivas e tornar o seu Museu, Palácio ou Monumento, mais acessível, pois faculta exemplos com fotografias ilustrativas.

Os públicos que visitam os monumentos, palácios e museus são muito diversificados, com necessidades específicas relacionadas com fatores como a sua nacionalidade, idade, condição de saúde, o seu contexto social, económico, cultural ou étnico e o seu perfil educativo. Em qualquer caso, é a qualidade da experiência vivida durante a visita que determinará na pessoa um impacto positivo ou negativo, marcante ou sem significado.

As soluções de comunicação dão especial atenção a estratégias de comunicação orientadas para certos públicos-alvo específicos, mas ao oferecer alternativas específicas a estes grupos, estaremos a abranger todo o tipo de visitante.

A atitude dos profissionais é muitas vezes uma das principais barreiras à inclusão das pessoas com deficiência ou incapacidade, pelo que a primeira condição para que um projeto de comunicação inclusiva tenha sucesso é a motivação de toda a equipa interna em contribuir à escala de cada um para que o monumento, palácio ou museu se torne mais inclusivo.

O papel do Diretor do monumento, palácio ou museu é muito importante e é essencial que esta pessoa acredite na importância de uma oferta inclusiva e que compreenda a mais-valia de uma abordagem global e integrada. Ao querer o seu espaço sem barreiras (físicas, sensoriais, intelectuais, linguísticas e emocionais), estará a contribuir para que cada visitante se sinta bem-vindo e acolhido. Ao assumir uma postura pró-ativa e de responsabilidade partilhada, estará também a estimular a pro-atividade dos seus colaboradores, que se tornarão agentes de inclusão nas suas diferentes áreas de ação.

Uma abordagem comunicativa assente no multiformato prevê que a mesma mensagem possa ser apresentada de diversas formas, através de diferentes meios e utilizando técnicas distintas mas complementares.

Este guia sugere algumas técnicas a aplicar no desenvolvimento de produtos:

- **Escrita simples, leitura fácil:** apresenta conteúdos de forma clara e de fácil compreensão, sem minimizar a carga informativa ou o rigor científico dos conteúdos, devendo ser usada em todo e qualquer texto.
- **Escrita pictográfica:** serve para que pessoas com deficiência cognitiva ou com dificuldades de aprendizagem possam ter acesso à informação utilizando um sistema de símbolos, por exemplo, o Sistema de Símbolos Pictográficos para a Comunicação (SPC).
- **Tradução interlinguística:** tradução dos textos escritos para diversas línguas estrangeiras, seja qual for o formato.
- **Interpretação em Língua Gestual:** permite a comunicação com pessoas surdas, usando o Gesto Internacional para pessoas surdas estrangeiras.
- **Legendagem:** legendas em material audiovisual (filmes ou vídeos) que podem incluir informação sobre sons, para as pessoas surdas, pode ser na língua do texto original ou noutra.
- **Audiodescrição:** ao descrever verbalmente alguma coisa, estamos a áudiodescrever uma técnica essencial para que as pessoas com deficiência visual possam construir uma imagem mental da realidade a partir das palavras que a descrevem. Em contexto museológico, a audiodescrição surge essencialmente em audioguias ou guias multimedia mas pode também ser apresentada em formato escrito.
- **Escrita em formatos aumentados:** letras em tamanho aumentado e com alto contraste, útil para pessoas com baixa visão ou daltonismo, podendo ser usada em ecrãs ou em materiais impressos.
- **Braille e relevo 2D ½:** apresentação de imagens visuais (texto escrito, imagens, mapas, plantas, etc.) em impressão bidimensional tátil. Textos impressos em Braille, desenhos de linha simples e manchas gráficas texturizadas permitem que pessoas cegas possam aceder a mensagens iminentemente visuais.
- **Relevo 3D:** reprodução tridimensional à escala (idêntica ou reduzida) de objetos ou detalhes arquitetónicos impercetíveis à vista. Maquetes, réplicas e reconstituições são materiais táteis 3D particularmente úteis para pessoas cegas e pessoas com incapacidade intelectual.

- **Jogos e experiências multissensoriais:** a interpretação multissensorial permite que pessoas decodifiquem mensagens através de vários sentidos (incluindo aqueles menos utilizados na comunicação convencional, como seja o olfato e o paladar). Possibilitam interagir com o meio, ativar vários sentidos em simultâneo, potencia a interação social e a estimula o bem-estar e estabilidade emocional. As experiências multissensoriais são do especial agrado de crianças (com ou sem deficiência).

- **Visitas virtuais:** sucessão de imagens estáticas (fotografias) ou em movimento (filmes), com recurso a tecnologias vídeo e áudio. As visitas virtuais cobrem o espaço num ângulo de 360° a partir de um ponto fixo e permitem a ampliação da imagem de modo a que pormenores distantes se tornem visíveis com todo o detalhe. Sempre que possível, sugere-se a utilização de câmaras que permitam a visualização em tempo real de paisagens cujo acesso é difícil ou mesmo impossível para pessoas com algum tipo incapacidade. As visitas virtuais podem incluir audiodescrição, legendagem para Surdos, ou interpretação em Língua Gestual.

Sugere também o desenvolvimento dos seguintes produtos:

- **Um site acessível**

O primeiro contacto que um visitante tem com um monumento, palácio ou museu é provavelmente através do seu site. Uma página de Internet acessível será a âncora de toda a comunicação na medida em que será uma ‘janela’ para o monumento em todas as fases do processo de visita - terá informação útil para antes, durante e depois. As preocupações de acessibilidade na construção dos conteúdos e do software que os suportam tendem a melhorar a qualidade geral dos mesmos, o que acaba por beneficiar todos os tipos de utilizadores. O papel da Internet na sociedade atual é inegável, por isso é especialmente relevante que o software e conteúdos produzidos para os sites sejam acessíveis.

- **Visita virtual**

Depois de ter consultado o site, uma pessoa pode querer saber como são as condições de acesso e circulação no monumento, palácio ou museu, sobretudo se tiver mobilidade reduzida. Poderá fazê-lo usando o seu computador, se estiver disponível uma visita virtual ao local.

Uma visita virtual pode ser um conjunto de fotografias panorâmicas em 360 ° ordenadas sequencialmente que permitem a sensação visual de estar num determinado espaço físico, sem lá estar presencialmente. Mas também é possível criar uma visita virtual com vídeos, em que o som torna a imagem em movimento ainda mais real.

- Informação genérica e promocional em multiformato

Os vídeos promocionais multilingues são um outro meio para promover o monumento, palácio ou museu. Os folhetos de informação genérica de apoio à visita deverão ser em diferentes formatos (escrita simples, impressão genérica, impressão ampliada e alto contraste, impressão Braille, versão digital acessível e passível de conversão e adaptação a outros formatos específicos) e em diferentes línguas.

- Sinalética local acessível

Grande parte do conforto experienciado pelos visitantes depende da facilidade com que se deslocam e orientam dentro do espaço. Nos monumentos, palácios e museus há, muitas vezes, a preocupação de fazer uma sinalética discreta para não ter um destaque que perturbe a fruição dos espaços e das peças. Contudo, a sinalética deve ser vista como estruturante num plano global de comunicação inclusiva.

Deve conter a informação necessária à circulação dentro do edifício e à identificação dos vários espaços e estar colocada de forma estratégica nos locais onde o visitante pode ter dúvidas sobre a sua localização ou sobre o caminho a seguir. Deve ser bem visível por visitantes de diferentes estaturas ou sentadas numa cadeira de rodas.

A informação em Braille deve ser colocada em locais com condições para uma leitura confortável: apresentada em plano inclinado à altura do braço fletido, a cerca de 1,20 m do chão. Como reforço de sinalética para pessoas cegas, pode ser criado um percurso através de linhas de guia e piso pitonado adequado ao interior.

A imagem gráfica da sinalética local deve ser repetida nos restantes materiais a disponibilizar aos visitantes (brochuras, plantas, audioguias, videoguias, etc.).

A sinalética poderá ser simultaneamente física e digital, como os QR Codes que são lidos por telemóveis e conduzem a informação mais completa alojada no site.

- Representações táteis

Os monumentos, palácios e museus são frequentemente edifícios complexos, criando no visitante dificuldades em compreender o modo como os espaços se organizam e se ligam entre si, resultando em problemas de orientação ao longo da visita.

Uma maquete volumétrica do edifício (3D) que se pode tocar, é importante para compreender melhor a distribuição do espaço numa escala humana – é uma solução essencial para pessoas cegas, mas útil a todos. A construção de uma imagem mental do edifício através do tato é facilitada se a maquete for simplificada, sem pormenores que não sejam relevantes. A maquete 3D do edifício pode ser complementada por plantas 2D1/2 de cada um dos pisos visitáveis.

- Ficheiros áudio multilingues

Atualmente muitos monumentos, palácios e museus têm audioguias disponíveis em Português, Inglês e outras línguas, embora os conteúdos escolhidos sejam predominantemente focados na História de Arte. Podem ser criados conteúdos alternativos com curiosidades e histórias locais, mais estimulantes para os visitantes.

Recomenda-se o uso de texto em linguagem simples, que deverão ser traduzidos e gravados em Inglês e nas línguas estrangeiras mais relevantes em cada local.

Recomenda-se também que incluam uma opção com descrição, multilingue, de forma a permitir que pessoas cegas ou com baixa visão e os seus acompanhantes façam uma visita autónoma sem necessidade de acompanhamento de técnicos.

Estes conteúdos podem estar disponíveis nos audioguias, no *site* para serem descarregados previamente, ou ser acedidos por QR *code* durante a visita.

- Ficheiros vídeo bilingues em Língua Gestual

Para a população Surda portuguesa, é necessário disponibilizar videoguias em Língua Gestual Portuguesa (LGP). Mas como cada país tem a sua própria língua gestual, para comunicar com visitantes Surdos estrangeiros é indicado o Gesto Internacional. A base da informação deverá ser a mesma que os restantes conteúdos, e podem ser disponibilizados ao público de forma semelhante.

- Aplicações multimédia

Há uma grande variedade de aplicações que podem ser descarregadas para telemóveis e que permitem uma visita guiada com autonomia em virtude das várias opções que oferecem, desde aceder aos conteúdos através de mapa, listagem de conteúdos, QR *code* e georreferenciação. Podem incluir formatos escritos, áudio e vídeo.

- Material de linguagem pictográfica

Existem diversos sistemas codificados de comunicação, especialmente concebidos para facilitar a leitura e a compreensão de pessoas com deficiência intelectual, dificuldades de aprendizagem e baixa literacia. Destaca-se o Sistema Pictográfico para a Comunicação (SPC) que recodifica mensagens simples através de símbolos e imagens facilmente reconhecidas por pessoas com incapacidades do foro intelectual. Este sistema assenta essencialmente na componente gráfica, e por isso é igualmente apelativo a crianças e a pessoas que não dominam a língua (por exemplo, os estrangeiros).

- Informação e divulgação sobre as soluções de acessibilidade

As informações sobre a acessibilidade devem ser disponibilizadas online e ao chegar ao local e devem ser divulgadas.

No site, deve existir um separador dedicado exclusivamente à acessibilidade, onde deve constar informação sobre cada solução inclusiva e a sua descrição. Para além disso pode ser criado um guia, que deve existir em formato papel e digital e, para além de contemplar o acesso físico, deve também referir as soluções de comunicação acessível disponíveis.

A divulgação da oferta multissensorial existente num monumento, palácio ou museu, junto dos potenciais visitantes nacionais e internacionais é muito importante para dar a conhecer as diferentes propostas de fruição turística e assegurar a disseminação e o ‘passa-palavra’. Assim, todos os materiais de divulgação produzidos devem referir a oferta multissensorial, incluindo filmes e conteúdos em redes sociais. De forma natural, os filmes e vídeos devem incluir registos devidamente autorizados que mostrem visitantes com deficiência ou incapacidade a utilizar produtos específicos (por exemplo, pessoas cegas a tatear objetos), bem como legendagem para Surdos e uma versão com audiodescrição. Só assim se garantirá uma abordagem inclusiva da experiência turística.

Anexo V – Guião das entrevistas a pessoas com deficiência residentes em Viseu

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

- 1 – Gostaria que se apresentasse e nos falasse um pouco de si.
- 2 – Quais as principais dificuldades que enfrenta no seu dia-a-dia?
- 3 – Sente que essas dificuldades são uma apenas consequência da sua deficiência?
- 4 – Existe algum preconceito na nossa sociedade relativamente às pessoas com deficiência, de que não viajam, não vão a restaurantes, nem a eventos. Qual a sua opinião?
- 5 – Acessibilidade e inclusão são a mesma coisa?
- 6 – Ao planear uma viagem, independentemente do destino ou da duração, quais são as principais preocupações?
- 7 – É fácil encontrar informação sobre a acessibilidade de um destino turístico? (o destino em si, as infraestruturas como hotéis, restaurantes, museus, entre outros)
- 8 – (No caso de responder que é difícil encontrar informação) De que forma se poderia solucionar essa falta de informação?
- 9 – As aplicações de leitura de ecrã que os cegos usam, conseguem ‘ler’ todo o tipo de páginas ou é necessário que obedeça a algumas regras de acessibilidade digital? (questão direcionada a cegos)
- 10 – Quais as principais dificuldades que enfrenta quando visita uma cidade que não conhece?
- 11 – Tendo em conta essas dificuldades, conseguia viajar sozinho?
- 12 – Considera as cidades portuguesas, no geral, acessíveis?
- 13 – Em que cidade se sentiu mais bem acolhido, e porquê?
- 14 – Quais as principais dificuldades da cidade de Viseu em termos de acessibilidade?
- 15 – Que sugestões daria ao Município de Viseu para melhorar a acessibilidade e a inclusão na cidade?
- 16 – Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificaria a cidade de Viseu?

Obrigada pela colaboração!

Anexo VI – Guião da entrevista a Sofia Martins

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

- 1 - Gostaria que se apresentasse e nos falasse um pouco de si e do seu blog <https://justgo.com.pt/>.
- 2 - Quais as principais dificuldades que enfrenta no dia-a-dia?
- 3 - Sente que essas dificuldades são uma consequência da sua deficiência?
- 4 - Fez este ano uma volta ao mundo. Como foi essa experiência como pessoa com deficiência?
- 5 - Existe algum preconceito na nossa sociedade relativamente às pessoas com deficiência, de que não viajam, não vão a restaurantes, nem a eventos. Qual a sua opinião?
- 6 - Ao planear uma viagem, independentemente do destino ou da duração, quais são as principais preocupações?
- 7 - É fácil encontrar informação sobre a acessibilidade de um destino turístico? (o destino em si, as infraestruturas como hotéis, restaurantes, museus, entre outros)
- 8 - (No caso de responder que é difícil encontrar informação) De que forma se poderia solucionar essa falta de informação?
- 9 - Quais as principais dificuldades que enfrenta quando visita uma cidade que não conhece?
- 10 - Tendo em conta essas dificuldades, conseguia viajar sozinha?
- 11 - Considera as cidades portuguesas, no geral, acessíveis?
- 12 - Em que cidade se sentiu mais bem acolhida, e porquê?
- 13 - Já visitou Viseu?
- 14 - Quais as principais dificuldades da cidade de Viseu em termos de acessibilidade?
- 15 - Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificaria a cidade de Viseu?

Obrigada pela colaboração!

Anexo VII – Guião da entrevista a Catarina Oliveira

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

- 1 - Gostaria que se apresentasse e nos falasse um pouco de si e do seu trabalho como influencer digital na promoção da acessibilidade.
- 2 - Há uma frase que usa com frequência e que já lhe é característica. ‘Por cada vez que pensares que o meu maior desejo é voltar a andar, constrói uma rampa. Agradeço.’ Suponho que esta frase reflete as dificuldades que enfrenta no dia-a-dia. Fale-nos um pouco sobre isso.
- 3 - Sente que essas dificuldades são uma consequência da sua deficiência?
- 4 - Existe algum preconceito na nossa sociedade relativamente às pessoas com deficiência, de que não viajam, não vão a restaurantes, nem a eventos. Qual a sua opinião?
- 5 - Ao planear uma viagem, independentemente do destino ou da duração, quais são as principais preocupações?
- 6 - É fácil encontrar informação sobre a acessibilidade de um destino turístico? (o destino em si, as infraestruturas como hotéis, restaurantes, museus, entre outros)
- 7 - (No caso de responder que é difícil encontrar informação) De que forma se poderia solucionar essa falta de informação?
- 8 - Quais as principais dificuldades que enfrenta quando visita uma cidade que não conhece?
- 9 - Tendo em conta essas dificuldades, conseguia viajar sozinho?
- 10 - Considera as cidades portuguesas, no geral, acessíveis?
- 11 - Em que cidade se sentiu mais bem acolhida, e porquê?
- 12 - Já visitou Viseu?
- 13 - Quais as principais dificuldades da cidade de Viseu em termos de acessibilidade?
- 14 - Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificaria a cidade de Viseu?

Obrigada pela colaboração!

Anexo VIII – Guião das entrevistas a mães com crianças pequenas

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

- 1 – Gostaria que se apresentasse e nos falasse um pouco de si.
 - 2 – Como mãe de um bebé / criança pequena, quais as principais dificuldades que enfrenta no dia-a-dia em termos de mobilidade?
 - 3 – Sente que essas dificuldades se devem ao facto de usar um carrinho de bebé?
 - 4 – Ao planear uma viagem, independentemente do destino ou da duração, quais são as principais preocupações desde que se tornou mãe?
 - 5 – É fácil encontrar informação sobre a acessibilidade de um destino turístico? (o destino em si, as infraestruturas como hotéis, restaurantes, museus, entre outros)
 - 6 – (No caso de responder que é difícil encontrar informação) De que forma se poderia solucionar essa falta de informação?
 - 7 – Considera as cidades portuguesas, no geral, acessíveis?
 - 8 – Em que cidade se sentiu mais bem acolhido, e porquê?
 - 9 – Quais as principais dificuldades da cidade de Viseu em termos de acessibilidade?
 - 11 – Que sugestões daria ao Município de Viseu para melhorar a acessibilidade e a inclusão na cidade?
 - 12 – Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificaria a cidade de Viseu?
- Obrigada pela colaboração!

Anexo IX – Guião da entrevista a Turistas Sénior

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

- 1 – Gostaria que se apresentasse e nos falasse um pouco de si.
- 2 – Sente que no seu dia-a-dia enfrenta algumas dificuldades decorrentes da idade / envelhecimento natural? Pode dar-nos alguns exemplos?
- 3 – Ao planear uma viagem, independentemente do destino ou da duração, quais são as principais preocupações?
- 4 – É fácil encontrar informação sobre a acessibilidade de um destino turístico? (o destino em si, as infraestruturas como hotéis, restaurantes, museus, entre outros)
- 5 – (No caso de responder que é difícil encontrar informação) De que forma se poderia solucionar essa falta de informação?
- 6 – Quais as principais dificuldades que enfrenta quando visita uma cidade que não conhece?
- 7 – Tendo em conta essas dificuldades, conseguia viajar sozinho?
- 8 – Considera as cidades portuguesas, no geral, acessíveis?
- 9 – Em que cidade se sentiu mais bem acolhido, e porquê?
- 10 – Quais as principais dificuldades da cidade de Viseu em termos de acessibilidade?
- 11 – Que sugestões daria ao Município de Viseu para melhorar a acessibilidade e a inclusão na cidade?
- 12 – Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificariam a cidade de Viseu?

Obrigada pela colaboração!

Anexo X – Guião da entrevista à Presidente da Accessible Portugal

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

- 1 – Gostaria que se apresentasse e nos contasse um pouco sobre o seu percurso pessoal/profissional, até à presidência da Accessible.
- 2 – De uma forma resumida, o que é Accessible e quais as principais áreas de intervenção?
- 3 – Portugal é um destino turístico que se destaca a nível europeu, tendo já recebido algumas distinções. Considera que Portugal é um país inclusivo?
- 4 – De forma geral, o que acha que nos falta para que fosse ainda mais inclusivo?
- 5 – Que vantagens competitivas tem um destino turístico acessível, em relação a outro que não o seja? (ou que não seja tanto)
- 6 – No seu dia-a-dia, as pessoas com deficiência enfrentam muitas dificuldades em executar tarefas simples, como serem atendidas num serviço público, visitar um museu, usar transportes públicos, entre outras. Qual é o papel dos Municípios na melhoria da vida das pessoas com deficiência? Ou de qualquer cidadão em geral.
- 7 – Existe legislação sobre acessibilidade, para novas construções, que não é cumprida. Na sua opinião, porque é que isso acontece? Porque é que a acessibilidade não é considerada como uma base dos projetos, como são infraestruturas como água e luz?
- 8 – Como se poderia resolver essa questão da não aplicação da legislação? Mais fiscalização?
- 9 – Que sugestões daria ao Município de Viseu para melhorar a acessibilidade/inclusão da cidade?
- 10 – Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificaria a cidade de Viseu?

Obrigada pela colaboração!

Anexo XI – Guião da entrevista ao Vice-Presidente da Direção Nacional e Presidente da Comissão Diretiva de Viseu da AHRESP

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

1 – O Turismo acessível é uma área do turismo cada vez mais falada. No entanto, continuam a existir inúmeras infraestruturas ligadas ao turismo que não valorizam a acessibilidade. Porque acha que esta ainda é a realidade?

2 – Que vantagens competitivas vê num destino turístico acessível, em relação a outro que não o seja? (ou que não seja tanto)

3 – A maioria de nós já teve um momento na vida em que beneficiou de espaços acessíveis, seja uma família com carrinho de bebé, idosos, pessoas com mobilidade condicionada de forma temporária, entre outros. Será que, de uma forma geral, os hotéis / restaurantes têm noção de que a acessibilidade beneficia não apenas as pessoas com deficiência, mas todas as pessoas em geral?

4 – Porque acha que os hotéis / restaurantes não estão dispostos a investir na acessibilidade?

5 – Existe algum preconceito na nossa sociedade relativamente às pessoas com deficiência, que não viajam, não vão a restaurantes, nem a eventos. Será assim ou apenas não existem condições para que possam usufruir desses mesmos locais de forma inclusiva?

6 – Tornar um espaço completamente acessível, pode exigir grandes investimentos. No entanto, há pequenas coisas que podem fazer uma grande diferença no dia-a-dia de muitas pessoas, sendo por vezes uma questão de sensibilização. Qual acha que é a melhor forma de sensibilizar hotéis, restaurantes e similares, para a necessidade de adaptarem os seus espaços para todos?

7 – Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificariam a cidade de Viseu?

Obrigada pela colaboração!

Anexo XII – Guião da entrevista à Coordenadora do Departamento dos Bens Culturais da Diocese de Viseu

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

1 – De acordo com a Organização Mundial de Turismo, a ‘possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta, é um direito aberto a todos os habitantes do mundo..., e não deve ser obstaculizada.’ Considera-o uma realidade na cidade de Viseu?

2 – Usando a Sé de Viseu como exemplo, um Monumento Nacional, o que nos pode dizer sobre a acessibilidade da mesma?

3 – A Sé está a sofrer uma grande intervenção que vai permitir melhorar a sua acessibilidade. Este projeto vai colmatar todas as necessidades a nível de acessibilidade?

4 – Se hipoteticamente os problemas da acessibilidade física pudessem ser todos resolvidos, todos os monumentos/espacos culturais seriam acessíveis. Acha que a acessibilidade física é o único problema de acessibilidade a monumentos/espacos culturais?

5 – Conteúdos acessíveis, website ou outra forma de comunicação fazem parte do projeto de intervenção na Sé, ou resume-se à acessibilidade física?

6 – Há cada vez mais Museus a desenvolver projetos no sentido de melhorar a sua acessibilidade, como é o caso do Museu Machado de Castro em Coimbra, o Museu de História Natural e da Ciência em Lisboa, ou o Museu da Comunidade Concelhia da Batalha, na Batalha. Que vantagens competitivas vê em Museus com projetos diferenciados na área da acessibilidade?

7 – Acha que o investimento é compensado para além do ponto de vista financeiro?

8 – Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificariam a cidade de Viseu?

Obrigada pela colaboração!

Anexo XIII – Guião da entrevista à Vereadora do Património, Cultura, Ciência, Turismo e Ação Social do Município de Viseu

A entrevista surge no âmbito de uma investigação de mestrado de Gestão Turística da Escola Superior de Tecnologia de Viseu ‘Vamos falar sobre acessibilidade? - Plano Estratégico de Turismo Acessível para a cidade de Viseu’, com o intuito de servir de uma possível base orientadora da ação futura, em particular para a Câmara Municipal de Viseu, mas também para outros intervenientes ligados ao setor do Turismo na cidade de Viseu.

O conteúdo da entrevista é para fins académicos.

Com a autorização do entrevistado, a entrevista será gravada com o intuito de facilitar a análise de dados. Será garantida total confidencialidade das opiniões e declarações dos entrevistados.

1 – O Município de Viseu foi pioneiro em algumas iniciativas na área da acessibilidade, com o projeto Rampa, em 2013/2014. Desde então, que iniciativas têm sido levadas a cabo pelo Município de Viseu, no sentido de melhorar a acessibilidade da cidade?

2 – No seu dia-a-dia, as pessoas com deficiência enfrentam muitas dificuldades em executar tarefas simples, como serem atendidas num serviço público, visitar um museu, usar transportes públicos, entre outras. Qual é o papel dos Municípios na melhoria da vida das pessoas com deficiência? Ou de qualquer cidadão em geral.

3 – A acessibilidade é um fator importante para os destinos / cidades turísticas, tendo em conta que o turismo acessível não engloba apenas pessoas com deficiência. Que vantagens competitivas tem um destino turístico acessível, em relação a outro que não o seja? (ou não seja tanto)

4 – Considerando os espaços Municipais, como a Biblioteca, a Câmara Municipal, os Museus Municipais, considera atualmente que o acesso a estes espaços é igual para todos os cidadãos, com e sem deficiência?

5 – O Município de Viseu tem algum Manual de Acolhimento para orientar os colaboradores no atendimento a pessoas com deficiência ou para acolher pessoas com deficiência como trabalhadores?

6– Quais destes espaços são bons exemplos de acessibilidade e quais ainda precisam de melhorias?

7 – Que projetos o Município de Viseu tem previstos, na área da acessibilidade / inclusão e da sua promoção?

8 – Qual a posição do Município de Viseu em relação a um investimento financeiro nesta área, implementando medidas com base num Plano Estratégico de acessibilidade?

9 – Em 2024 Viseu é a Cidade Europeia do Desporto, tendo sido esta a base das ações promocionais da cidade. Porque não pensar na acessibilidade / inclusão como base de ações promocionais, como ‘Viseu, Cidade Inclusiva’? O que acha que falta para que isso se torne uma realidade?

10 – Em termos de acessibilidade, de 1 a 10 (sendo 1 péssima e 10 muito boa), como classificaria a cidade de Viseu?

Desafio: fazer uma visita à cidade em cadeira de rodas, extensível a toda a vereação e/ou presidente.

Obrigada pela colaboração!

Anexo XIV – Exemplo de ficha de verificação utilizada pela Tur4All para o diagnóstico dos recursos turísticos

Informação Geral

Por favor preencha todos os dados disponíveis do recurso, tendo em conta que quanto mais completa for a informação, mais útil será para outras pessoas que procuram recursos acessíveis. Agradecemos a sua colaboração.

Recurso Turístico

Nome:

Categoria / Subcategoria:

Localização

País:

Localidade / Concelho:

Rua

Rua:

Número:

Código Postal:

Coordenadas Geográficas

Latitude:

Longitude:

Informação do recurso

Telefone: +351

Email:

Site: http://

Descrição: (até 800 caracteres)

Categoria: Alojamentos

Entrada

Acesso

Sem desnível

Com ressalto

Degraus / Escadas

Dados sobre a escada

Número de degraus

1

2

3

Mais de 3

Altura do degrau em cm _____

Corrimões

Borda dos degraus com faixa de cor contrastante e antiderrapante

Faixa de sinalização tacto-visual antes dos degraus

Plano inclinado / Rampa

Dados sobre a rampa

A inclinação faz com que a rampa seja:

Utilizável de forma autónoma

Utilizável com a ajuda de terceiros

Não utilizável

Corrimões

Faixa de sinalização tacto-visual antes da rampa

Faixa de sinalização tacto-visual depois da rampa

Rampa amovível (disponível a pedido)

Plataforma elevatória

Elevador / Elevadores

Identificação do recurso turístico visível e legível (Identificável facilmente à distância e com textos em caracteres ampliados)

A entrada analisada é:

A principal

A alternativa

Largura da porta de entrada

Maior ou igual que 77 cm

Menor que 77 cm

Zona de Atendimento ao Público

Balcão de atendimento ao público

Perto da entrada

Com altura adaptada para utilizadores de cadeira de rodas (Pelo menos uma parte do balcão tem até 85cm)

Com anéis de indução / amplificador de som sinalizado (Os anéis de indução / amplificador de som, auxilia surdos portadores de próteses ou implantes cocleares)

Linha-guia até ao balcão de atendimento ao público

Circulação Interior

Circulação com cadeira de rodas:

Total

Parcial

Iluminação adequada:

Sim

Não

Sem elementos que constituam obstáculos a pessoas com limitações visuais

(Existência casual de objectos salientes que podem constituir ameaças para cegos ou pessoas com limitações visuais)

Existe sinalética:

Sim

Não

Características

- Com textos em alto-relevo
 - Com textos de cor contrastante
 - Com textos em braille
 - Com textos em caracteres ampliados

 - Estabelecimento com vários pisos**
 - Elevador / Elevadores
 - Dados do elevador
 - Dimensão da cabine
 - Grande
 - Média
 - Pequena
 - Com informação sonora
 - Com informação visual
 - Botões do Elevador:
 - Em alto-relevo
 - Em braille
 - Em cor contrastante
 - Botões com altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas (entre 90 e 120 cm)
-
- Degraus / Escadas
 - Dados sobre a escada
 - Número de degraus
 - 1
 - 2
 - 3
 - Mais de 3
 - Altura do degrau em cm _____
 - Corrimões
 - Borda dos degraus com faixa de cor contrastante e antiderrapante
 - Faixa de sinalização tacto-visual antes dos degraus

Quarto Adaptado

- Quarto adaptado para limitação motora**
 - Quarto**
 - Número de quartos adaptados _____
 - Número / Nome do quarto _____

Facilidade de percurso até ao quarto

- Sim
- Não

Largura da porta de entrada

- Maior ou igual que 77 cm
- Menor que 77 cm

Amplitude maior ou igual a 150 cm de diâmetro

- Sim
- Não
 - Em frente ao armário

- Em frente à porta do quarto
- Em frente à porta da casa de banho

Largura lateral de acesso à cama

- Sim
- Não
 - à direita
 - à esquerda

Altura da cama (incluindo colchão) em cm _____

Casa de banho

Acesso sem desníveis

- Sim
- Não

Largura da porta de entrada

- Maior ou igual que 77 cm
- Menor que 77 cm

Abertura da porta

- Abre para o interior
- Abre para o exterior
- De correr
- Automática

Espaço de manobra maior ou igual a 150 cm de rotação

- Sim
- Não

Espaço disponível de transferência lateral para a sanita

- Não tem espaço suficiente
- Sim
 - Esquerda
 - Direita

Altura do assento da sanita

- Standard (entre 40 e 45 cm)
- Superior (maior ou igual a 45 cm)

Sanita próxima do duche

- Não
- Sim

Tem barra(s) de apoio

- Não
- Sim
 - Lado Esquerdo
 - Lado Direito

As barras do lado esquerdo são:

- Fixas
- Rebatíveis

As barras do lado direito são:

- Fixas
- Rebatíveis

Lavatório

- Com torneira de monocomando
- Com torneira de difícil manipulação
- Sem coluna
- Com coluna / obstáculo

Banheira

Espaço de aproximação maior ou igual a 80 cm

- Sim
- Não

Barras de apoio na banheira

- Sim
- Não

Torneira monocomando

- Sim
- Não

Chuveiro regulável

- Sim
- Não

Tábua de transferência

- Sim
- Não

Cadeira de banho para banheira homologada

- Sim
- Não

Duche

Piso do duche nivelado

- Sim
- Não

Espaço de aproximação maior ou igual a 80 cm

- Sim
- Não

Barras de apoio no duche

- Sim
- Não

Torneira monocomando

- Sim
- Não

Chuveiro regulável

- Sim
- Não

Cadeira de banho

Tipo de assento:

- Móvel
- Fixo

Quarto adaptado para limitação visual

- Facilidade de percurso até ao quarto
- Número do quarto em caracteres ampliados e cor contrastante
- Número do quarto em relevo / braille
- Portas de cor contrastante
- Sem elementos que constituam obstáculos a pessoas com limitações visuais
(Existência casual de objectos salientes que podem constituir ameaças para cegos ou pessoas com limitações visuais)
- Informação dos serviços em braille
- Interruptores e tomadas em cor contrastante
- Sinais de emergência sonoros

Quarto adaptado para limitação auditiva

- Porta com óculo
- Porta com indicador luminoso
- Telefone de texto
- Telefone com sinal luminoso de chamada
- Ligação à internet
- Televisão que comunica com a receção
- Informação escrita dos serviços
- Sinais de emergência visuais

Áreas de Restauração

Balcão com altura adequada para utilizadores de cadeira de rodas (uma parte do balcão tem até 85 cm)

- Sim
- Não

Menu em caracteres ampliados e cor contrastante

- Sim
- Não

Menu em braille

Opções para pessoas com alergias ou intolerâncias alimentares (celíacos, diabetes, etc.)

Serviço de mesa disponível

Mesas acessíveis (Área livre sob a mesa: 70 cm de altura, 80 cm de largura e 50 cm de profundidade)

- Sim
- Não

Mesas redondas

Cadeira para crianças

Instalação Sanitária Adaptada

Acesso sem desníveis

- Sim
- Não

Largura da porta de entrada

- Maior ou igual que 77 cm
- Menor que 77 cm

Abertura da porta

- Abre para o interior
- Abre para o exterior
- De correr
- Automática

Espaço de manobra maior ou igual a 150 cm de rotação

- Sim
- Não

Espaço disponível de transferência lateral para a sanita

- Não tem espaço suficiente
- Sim
 - Esquerda
- Direita

Altura do assento da sanita

- Standard (entre 40 e 45 cm)
- Superior (maior ou igual a 45 cm)

Tem barra(s) de apoio

- Não
- Sim
 - Lado Esquerdo
- Lado Direito

As barras do lado esquerdo são:

- Fixas
- Rebatíveis

As barras do lado direito são:

- Fixas
- Rebatíveis

Lavatório

- Com torneira de monocomando
- Com torneira de difícil manipulação
- Sem coluna
- Com coluna / obstáculo

Serviços e Equipamentos

Acesso à informação

Planta do recurso turístico próximo da entrada

- Em alto-relevo
- Cor contrastante
- Em braille
- Com textos em caracteres ampliados

Fornece informação suficiente sobre a acessibilidade do recurso turístico (por exemplo, no site e flyers)

- Sim
- Não

Visitas ou atividades adaptadas para pessoas com necessidades especiais

- Sim
- Não

Características:

- Visual
- Auditiva
- Cognitiva
- Motora

Com anéis de indução / amplificador de som (os anéis de indução / amplificador de som, auxilia surdos portadores de próteses ou implantes cocleares)

- Sim
- Não

Documentação sobre o recurso turístico

Folhetos, Brochuras, Diretórios, Menus, etc.

- Em braille
- Em caracteres ampliados e com contraste cromático
- Leitura fácil

Serviços e Equipamentos

Staff de front-office

- Staff com formação no atendimento a pessoas com necessidades específicas
- Staff disponível para dar apoio a pessoas com necessidades específicas
- Staff com formação em LGP (Língua Gestual Portuguesa)

Materiais disponíveis

- Cadeira de rodas manual
- Grua para PMR
- Cadeira / elevador para acesso à piscina
- Outro _____

Estacionamento Reservado

Lugar de estacionamento reservado a PMR

Proximidade do estabelecimento:

- Sim
- Não

Pertence ao estabelecimento:

- Sim
- Não

Área do lugar de estacionamento:

- Horizontal
- Com declive

Bem sinalizada:

- Sim
- Não

De dimensões apropriadas:

- Sim
- Não

Espaço Exterior

Passeio para peões:

- Sem piso rebaixado nas proximidades
- Empedrado
- Muito estreito
- Inclinação importante
- Rua com declive
- Sem obstáculos

Pavimento homogéneo e antiderrapante:

- Sim
- Não