



Universidade de Aveiro

Ano 2021

**Ana Catarina de
Sousa e Silva Gomes**

**Experiências de Turismo Acessível em Destinos Rurais:
A Perspetiva de Visitantes com Incapacidade Visual**



Universidade de Aveiro

Ano 2021

**Ana Catarina de
Sousa e Silva Gomes**

**Experiências de Turismo Acessível em Destinos Rurais:
A Perspetiva de Visitantes com Incapacidade Visual**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, realizada sob a orientação científica da Doutora Maria Celeste de Aguiar Eusébio, Professora Associada do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

Este trabalho foi apoiado financeiramente pelo projeto ACTION - Turismo Acessível: Cocriação de Experiências Turísticas através de Sistemas Inteligentes com base na Web, financiados pelo FEDER, através do COMPETE2020 - Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (POCI-01-0145-FEDER-030376), e por fundos nacionais (OE), através da FCT/MCTES (PTDC/EGE-OGE/30376/2017).

o júri

presidente

Prof. Doutora Zélia Maria de Jesus Breda
professora auxiliar da Universidade de Aveiro

arguente

Prof. Doutora Eugénia Cristina Peixoto Godinho Lima Devile
professora adjunta do Instituto Politécnico de Coimbra

orientadora

Prof. Doutora Maria Celeste de Aguiar Eusébio
professora associada da Universidade de Aveiro

agradecimentos

À minha orientadora, Professora Doutora Celeste Eusébio, que muito admiro pela sua excelência, amabilidade, motivação, compreensão e dedicação incansável que ultrapassaram em muito o simples apoio académico.

Ao meu Pai e à Adriana, por acreditarem em mim com toda a paciência do mundo.

À minha Mãe e Licínio, por me suportarem ao longo do meu percurso académico.

Ao João, pela força e carinho que me permitiram terminar um longo caminho.

À Cheila, à Patrícia e à Ana pelas gargalhadas, pela amizade e pelo companheirismo com que sempre pude contar.

A todos os participantes com incapacidade visual que conheci ao longo deste estudo, por um mundo melhor.

A todos estes e todos os outros que possibilitaram a realização desta investigação.

palavras-chave

Turismo Acessível; Turismo em Espaço Rural; Pessoas com incapacidade visual; metodologia mista; checklist de requisitos de acessibilidade; design universal

resumo

O atual crescimento gradual da participação de pessoas com incapacidade em Turismo é uma tendência já estudada pela literatura. No entanto, existe um número limitado de estudos acerca da participação de pessoas com incapacidade visual (PcIV) em Turismo. Além disto, dentro dos estudos de Turismo, a procura por destinos rurais tem crescido consideravelmente nos últimos anos. Não obstante, a literatura sobre a procura de destinos rurais por PcIV é escassa. Para aumentar o conhecimento nesta área, e dado o crescimento da procura por este tipo de destino, este estudo pretende identificar os principais constrangimentos enfrentados por PcIV em destinos rurais, e os benefícios procurados ao participar em atividades de Turismo em Espaço Rural (TER). Pretende-se também identificar os requisitos de um destino rural para ser considerado acessível a PcIV.

Para atingir estes objetivos foi utilizada uma metodologia mista para a recolha e análise de dados. Primeiro foi desenvolvida uma check-list de requisitos de acessibilidade com base na literatura, legislação portuguesa e europeia, e princípios de design universal presentes em destinos acessíveis. De seguida foram examinados diferentes fóruns e blogues online relacionados com as experiências de PcIV para identificar os constrangimentos de viagem experienciados em destinos rurais. Para complementar esta informação, foram realizadas quinze entrevistas semiestruturadas a PcIV portuguesas, para analisar as experiências de viagem e constrangimentos enfrentados num destino de TER. Por fim, um destino rural específico localizado na região Centro de Portugal (Vilarinho de São Roque) foi visitado por três PcIV com diferentes meios de apoio à mobilidade, para identificar os problemas de acessibilidade observados neste destino e apontar mudanças necessárias para melhorar a sua acessibilidade.

Os resultados obtidos dos fóruns e blogs demonstram que as experiências de TER de PcIV ainda são negativamente afetadas pela falta de transportes públicos e informação acessível, ultrapassando os constrangimentos com o recurso a diferentes aplicações de smartphone. Os resultados obtidos das entrevistas corroboram estas evidências, revelando ainda que PcIV vêem os destinos rurais como atrativos, procurando estímulos sensoriais na natureza. No entanto, a falta de transportes públicos ligados aos grandes centros, combinada com o espaço público rural inacessível associado a situações potencialmente perigosas, como precipícios não sinalizados, dissuadem as PcIV da procura de experiências de TER. Através da comparação da check-list de requisitos para a acessibilidade com os recursos existentes em Vilarinho de São Roque foi identificado um conjunto de barreiras estruturais, bem como a necessidade de transportes acessíveis e de percursos seguros e acessíveis, em particular nos trilhos na natureza. As visitas a Vilarinho de São Roque com PcIV corroboraram estas afirmações, já que os visitantes apontaram a necessidade da eliminação de barreiras físicas e a criação de caminhos seguros e adequadamente sinalizados, sugerindo o uso de cordas como elementos delineadores de percursos na natureza. A falta de informação acessível também foi identificada como um dos principais constrangimentos de viagem. No entanto, as PcIV mencionaram que esta barreira poderia ser facilmente ultrapassada com a ajuda de residentes enquanto fornecedores de informação. Com base nos resultados deste estudo, é proposto um conjunto de linhas orientadoras para a melhoria do nível de acessibilidade de destinos rurais.

keywords

Accessible Tourism; Rural tourism destinations; People with visual disabilities; mixed method approach; checklist of accessibility requirements; universal design

abstract

The gradual ongoing increment of participation of people with disabilities in tourism is a trend already studied by academia. However, a limited number of studies examine the participation of people with visual disabilities (PwVD) in tourism activities. Moreover, within the scope of tourism, the search for rural destinations has grown considerably in recent years. Nevertheless, the literature on the demand for rural tourism destinations by PwVD is scarce. To increase knowledge in this field, and due to the growth of demand for this particular type of tourism destination, this study aims to identify the main constraints faced by PwVD when visiting a rural tourism destination, as well as the benefits sought through the participation in rural tourism. Furthermore, this study also intends to identify the characteristics that a rural tourism destination should have to be considered an accessible tourist destination to PwVD.

To achieve these objectives, a mixed method approach was used to collect and analyse the data. First, a checklist of accessibility requirements was developed based on academic literature, the current Portuguese legislation regarding the accessibility requirements, and the principles of universal design through the analysis of accessible destinations practices. Second, several online forums and blogs posts related to tourism experiences of PwVD were examined to identify the travel constraints that they face when travelling to rural tourism destinations. To complement the information obtained in this source, fifteen semi-structured interviews were conducted with Portuguese PwVD, to examine the travel experience and travel constraints faced in a rural tourism destination. Finally, a specific tourism destination located in the Central region of Portugal (Vilarinho de São Roque) was visited by three PwVD with different mobility aids, to identify the accessibility problems observed in this rural destination and to identify changes needed to improve its accessibility.

Results obtained from forum and blog posts show that rural tourism experiences of PwVD are still negatively impacted by the lack of public transportation and accessible information, constraints that are often overcome by the use of various smartphone apps. The results obtained from the interviews confirm these evidences and also reveal that PwVD find rural destinations attractive, looking for sensorial stimuli in nature. However, the lack of public transports connected to main hubs, combined with the inaccessible public rural space associated with potentially dangerous situations, such as non-signalized slopes, gaps and cliffs, dissuades PwVD from seeking tourism experiences in rural areas. Through the comparison of the checklist accessibility requirements to existing resources in Vilarinho de São Roque a set of structural barriers was identified, as well as the need of accessible transportation and safe and accessible paths, particularly in nature trails. The visits carried out by PwVD to Vilarinho de São Roque corroborated these claims, as visitors pointed out the need of eliminating physical barriers and creating safe and adequately signalized pathways, suggesting the use of ropes as path indicators in the nature trails. The lack of accessible information and transportation in the destination was also identified as one relevant travel constraint. However, the PwVD mentioned that this travel constraint could be easily overcome with the help of residents (information providers). Based on the results obtained in this study, a set of guidelines is proposed to improve the level of accessibility of rural tourism destinations.

ÍNDICE

Capítulo I - Introdução	1
1.1 Relevância e tema.....	1
1.2 Objetivos do estudo	4
1.3 Metodologia adotada	4
1.4 Estrutura da dissertação.....	5
Capítulo II - O Turismo Acessível para o Mercado com Incapacidade Visual	7
2.1 Turismo Acessível – Conceptualização	7
2.2 Pessoas com incapacidade e a diversidade no mercado de Turismo Acessível ..	9
2.3 Pessoas com incapacidade visual – um segmento de mercado no Turismo	
Acessível	14
2.4 Constrangimentos de viagem das pessoas com incapacidade visual	18
2.5 Motivações de viagem das pessoas com incapacidade visual	26
Capítulo III – Destinos de Turismo Rural	30
3.1 Conceptualização do Turismo em Espaço Rural.....	30
3.2 Destinos Rurais Acessíveis	32
Capítulo IV – Legislação relacionada com Prática de Atividades Turísticas por	
Pessoas com Incapacidade Visual	35
4.1 Legislação Europeia	35
4.2 Legislação Portuguesa.....	37
4.3 Principais normas estabelecidas pela legislação aplicável em Portugal.....	39
Capítulo V – Descrição de boas práticas de Turismo Acessível em Destinos Turísticos	
.....	43
5.1 Casos de estudo internacionais.....	43
5.2 Casos de estudo nacionais	47
Capítulo VI - Requisitos para o desenvolvimento de destinos rurais acessíveis a	
pessoas com incapacidade visual.....	51

6.1 Requisitos Estruturais.....	51
6.2 Requisitos Interpessoais	55
Capítulo VII - Metodologia	57
7.1 Descrição do estudo de caso: Aldeia de Vilarinho de São Roque.....	58
7.2 Métodos de recolha de dados	60
7.2.1 Análise dos testemunhos de PcIV em plataformas <i>online</i>	64
7.2.2 Entrevista a PcIV	64
7.2.3 Observação participante	70
7.3 Métodos de análise de dados	73
Capítulo VIII - Análise e discussão de resultados	74
8.1 Análise das constrangimentos, motivações e comportamentos de viagem de pessoas com incapacidade visual	74
8.1.1 Constrangimentos de pessoas com incapacidade visual	75
8.1.2 Motivações de pessoas com incapacidade visual.....	85
8.1.3 Comportamentos de pessoas com incapacidade visual em espaços rurais.....	87
8.1.4 Aplicações para <i>smartphone</i> utilizadas por pessoas com incapacidade visual	89
8.2 Análise do nível de acessibilidade da aldeia	92
8.3 Estratégias a desenvolver para tornar a aldeia num destino turístico acessível a pessoas com incapacidade visual	97
Capítulo IX - Conclusões e implicações.....	102
9.1 Principais conclusões	102
9.2 Contribuições do estudo	104
9.3 Limitações do estudo e Implicações futuras.....	105
Referências bibliográficas	107
Apêndices	121
Apêndice A.....	121
Apêndice B	133

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1 - Visão geral da CIF	11
Tabela 2.2 - Síntese de modelos de incapacidade adotados na literatura em TA	12
Tabela 2.3 - Síntese das tipologias de incapacidade e dificuldades associadas.....	13
Tabela 2.4 - Nível de dificuldade e percentagem de incapacidade	14
Tabela 2.5 - Meios de apoio utilizados por pessoas com incapacidade visual para enfrentar desvantagens	16
Tabela 2.6 - Comportamentos específicos do mercado com incapacidade visual em Turismo.....	17
Tabela 2.7 - Principais constrangimentos à prática de Turismo na literatura	19
Tabela 2.8 - Constrangimentos encontrados na literatura, segundo o modelo de Crawford e Godbey 1987	21
Tabela 2.9 - Motivações de indivíduos com incapacidade visual em Turismo, segundo o modelo de Neulinger (1981).....	28
Tabela 3.1 - Motivações de indivíduos com incapacidade para a participação em TER, segundo o modelo de Neulinger (1981)	33
Tabela 4.1 – Principais requisitos abordados na legislação europeia	36
Tabela 4.2 - Principais requisitos abordados na legislação portuguesa	37
Tabela 4.3 - Requisitos arquitetónicos estabelecidos pela legislação europeia e portuguesa.....	39
Tabela 4.4 – Requisitos informacionais estabelecidos pela legislação portuguesa e europeia	41
Tabela 4.5 - Requisitos comunicacionais estabelecidos pela legislação portuguesa e europeia	42
Tabela 5.1 - Principais barreiras colmatadas em destinos acessíveis internacionais (2012-2021).....	44
Tabela 5.2 - Estratégias de compensação para barreiras arquitetónicas em destinos internacionais.....	45
Tabela 5.3 - Estratégias de compensação para barreiras informacionais em destinos internacionais.....	46
Tabela 5.4 - Estratégias de compensação para barreiras comunicacionais em destinos internacionais.....	47

Tabela 5.5 - Principais barreiras colmatadas em destinos acessíveis nacionais (2013-2021).....	48
Tabela 5.6 - Estratégias de compensação para barreiras arquitetônicas em destinos nacionais	49
Tabela 5.7 - Estratégias de compensação para barreiras informacionais em destinos nacionais	49
Tabela 5.8 - Estratégias de compensação para barreiras atitudinais em destinos nacionais	50
Tabela 6.1 - Requisitos estruturais arquitetônicos para destinos acessíveis a PcIV	52
Tabela 6.2 - Requisitos informacionais para destinos acessíveis a PcIV	54
Tabela 6.3 - Requisitos atitudinais para destinos acessíveis a PcIV	55
Tabela 7.1 - Objetivos do estudo e métodos de recolha adotados	57
Tabela 7.2 - Métodos de recolha e amostragem utilizados na literatura (2002-2019)..	62
Tabela 7.3 - Informações básicas sobre entrevistas realizadas	66
Tabela 7.4 - Objetivos das questões da entrevista	68
Tabela 7.5 - Indivíduos selecionados para visita à aldeia e meio de apoio escolhido ..	70
Tabela 7.6 - Check-list de requisitos para uma aldeia acessível a PcIV	72
Tabela 8.1 - Barreiras descritas por PcIV <i>online</i>	76
Tabela 8.2 - Constrangimentos de PcIV mencionados nas entrevistas.....	79
Tabela 8.3 - Motivações de PcIV mencionadas nas entrevistas	85
Tabela 8.4 - <i>Apps</i> de orientação e navegação no espaço	90
Tabela 8.5 - <i>Apps</i> de descrição e identificação de objetos.....	91
Tabela 8.6 - <i>Apps</i> de apoio ao uso de transportes públicos	91
Tabela 8.7 . <i>Check-list</i> de requisitos de acessibilidade preenchida na aldeia pela investigadora.....	93
Tabela 8.8 - Estratégias compensatórias para barreiras arquitetônicas em espaços rurais	99
Tabela 8.9 - Estratégias compensatórias para barreiras de transportes em espaços rurais	100
Tabela 8.10 - Estratégias compensatórias para barreiras informacionais em espaços rurais	101

Tabela 8.11 - Estratégias compensatórias para barreiras atitudinais em espaços rurais	
.....	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 - Integração de conceitos propostos pela CIDID.....	10
Figura 2.2 - Subgrupos da incapacidade visual conforme o nível e origem	15
Figura 7.1 - Aldeia de Vilarinho de São Roque, inserida na paisagem de serra.....	58
Figura 7.2 - Da esquerda para a direita: Casa tradicional de aldeia e capela, milheiro e fontaínha	58
Figura 7.3 - Coreto da aldeia.....	59
Figura 7.4 - Sinalização de trilhos pedestres	59
Figura 7.5 - Moinho de água do Regatinho e braço do Rio Fílveda	59
Figura 7.6 - Alojamento local de Vilarinho de São Roque.....	59

LISTA DE SIGLAS

ACAPO	→	Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal
CM	→	Câmara Municipal
CIDID	→	Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens
CIF	→	Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde
DL	→	Decreto-Lei
EDPD	→	Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência
ENAT	→	<i>European Network for Accessible Tourism</i> (Rede Europeia de Turismo Acessível)
EuCAN	→	<i>European Concept for Accessibility Network</i> (Rede do Conceito Europeu para a Acessibilidade)
GAL	→	Grupo de Ação Local
INE	→	Instituto Nacional de Estatística
ISF	→	<i>Interdependent Success Factors</i> (Fatores Interdependentes de Sucesso)
NP	→	Norma Portuguesa
OMS	→	Organização Mundial de Saúde
OMT	→	Organização Mundial de Turismo
PcIV		Pessoas com Incapacidade Visual
SBCA	→	<i>Singapore Building and Construction Authority</i> (Autoridade de Construção Civil da Singapura)
TA	→	Turismo Acessível
TP	→	Turismo de Portugal, IP
TER	→	Turismo em Espaço Rural
WCAG	→	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i> (Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web)
W3C	→	<i>World Wide Web Consortium</i>

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

1.1 Relevância e tema

A indústria turística tem vindo a expandir as suas tipologias de oferta de modo a corresponder aos desejos de um mercado incrementalmente mais heterogéneo. O Turismo Acessível surge em resposta às necessidades do turista com incapacidade, com o objetivo de incluir estes indivíduos em todos os domínios da sociedade (Figueiredo et al., 2012; Ozturk et al., 2008), colocando à disposição do mercado produtos e infraestruturas desenhados de forma universal, livres de barreiras e obstáculos (Buhalis et al., 2012f). O atual panorama demográfico de uma população tendencialmente mais idosa em número e idade, permite estabelecer uma previsão para a crescente procura e relevância deste tipo de Turismo, sendo um segmento de grande potencial.

Em termos de relevância prática, o mercado do Turismo Acessível é um segmento em crescimento (Ozturk et al., 2008) e com grande potencial, já que tem características diferenciadoras específicas da sua condição, beneficiando fortemente da sua participação em atividades de recreio e lazer em férias (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Figueiredo, Eusébio, e Kastenholz, 2012; Kong e Loi, 2017; Lee, Agarwal, e Kim, 2012; Packer, Mckercher, e Yau, 2007; Pagán, 2012; Shaw e Coles, 2004; Smith, 1987), podendo estes fatores ser integrados de forma estratégica e tornar-se numa oportunidade de negócio para as empresas do Turismo, já que algumas das suas preferências, como a inclinação para a viagem acompanhada em época baixa (Comissão Europeia, 2013), vão de encontro a várias iniciativas da indústria turística em Portugal, neste caso, no combate da sazonalidade.

De acordo com as estimativas de 2010 da Organização Mundial de Saúde (OMS) mais de mil milhões de pessoas, ou cerca de 15% da população mundial vive com pelo menos algum tipo de incapacidade (OMS, 2011). O envelhecimento crescente da população associado ao aumento de doenças crónicas incapacitantes, como diabetes e doenças cardiovasculares, apontam para um incremento do número de indivíduos com incapacidade no mundo (OMS, 2012). Já em Portugal, de acordo com os Censos de 2011 (INE, 2011), 3 960 544 pessoas têm algum tipo de incapacidade na realização das suas atividades do dia-a-dia.

A Organização Mundial de Saúde adota uma definição holística de incapacidade, podendo ser sintetizada como um fenómeno refletivo da interação entre as características físicas de um indivíduo e a sociedade (OMS, 2011), e como tal, o mercado de Turismo Acessível é composto por indivíduos com diferentes tipologias de incapacidade, podendo ser ao nível físico (motor), sensorial (auditivo, visual) ou cognitivo, complementando Darcy e Dickson (2009) que se incluem também nesta definição pessoas com necessidades e constrangimentos específicos, como grávidas, pessoas com carrinhos de bebé, pessoas obesas, com alergias ou restrições alimentares, e o segmento sénior da população.

No mundo, estima-se que 285 milhões de pessoas possuam algum tipo de incapacidade visual, das quais 246 milhões apresentam ter problemas de baixa visão (OMS, 2012), enquanto em Portugal cerca de 28 mil indivíduos apresentam cegueira total, não incluindo as pessoas com ambliopia e outras tipologias de incapacidade visual (INE, 2011), números que demonstram que este é um dos tipos de incapacidade mais predominante no país e no mundo.

Sem pretender desvalorizar a relevância do estudo de todos os segmentos que integram o mercado de Turismo Acessível, esta dissertação pretende focar a sua investigação nas pessoas com incapacidade visual. Atualmente, o tema da incapacidade em termos gerais já é estudado de forma relativamente consistente, e, apesar de existirem já alguns estudos acerca da incapacidade visual em concreto, este é dos segmentos menos estudados na literatura do Turismo Acessível, em particular no âmbito da sua participação em tipos específicos de Turismo.

O Turismo Rural é uma tipologia de Turismo que se encontra em crescimento (Kim, 2018; Skuras et al., 2006; Snieška et al., 2014), e que é caracterizada pela oferta de atividades de lazer em espaços marcadamente rurais, com elementos frequentes de natureza e diversidade abundante de fauna e flora, associada à presença de tradições e da atividade agro-silvo-pastoril (Kayser, 1990). Esta vertente do Turismo permite oferecer um produto imersivo e multissensorial, não dependente do sentido de visão, componente extremamente valorizada para o turista com incapacidade visual (Small et al., 2011).

Apesar dos estudos revistos certamente não serem representativos da totalidade da literatura existente no âmbito do Turismo Acessível e dos segmentos de incapacidade que nele são participantes, crê-se refletirem uma necessidade de um aprofundamento de conhecimentos acerca do segmento da incapacidade visual e da sua participação em atividades de carácter rural em particular.

Ainda que existam já alguns estudos focados na procura por parte do mercado com incapacidade visual por destinos específicos urbanos (Liu et al., 2019); ao longo da pesquisa bibliográfica realizada, não se tomou conhecimento da existência de literatura que se focasse simultaneamente num destino de Turismo Rural e no mercado com incapacidade visual enquanto procura potencial, contributo teórico que esta dissertação pretende estudar.

Deste modo, os principais pilares que suportam a seleção deste tema de dissertação na área da acessibilidade de destinos rurais a indivíduos com incapacidade visual poderão ser resumidos da seguinte forma:

- Porque a literatura evidencia o potencial económico e social deste mercado;
- Porque o Turismo Rural acessível a mercados específicos é uma área pouco estudada;
- Porque os estudos existentes não tratam a problemática específica de destinos rurais.

Tendo como base os argumentos descritos anteriormente, a presente investigação pretende colmatar algumas das lacunas da literatura académica existente, pretendendo contribuir para o aumento do conhecimento nesta área, relacionando uma tipologia específica de Turismo com um segmento de mercado e tipologia de Turismo inclusivo: o Turismo em Espaços Rurais (TER) e o segmento de mercado de Turismo Acessível (TA) preenchido pelas pessoas com incapacidades visuais (PcIV).

1.2 Objetivos do estudo

Com esta dissertação pretende-se a identificação de estratégias para o desenvolvimento de destinos rurais acessíveis a pessoas com incapacidade visual. Com base nesta premissa e objetivo principal, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- Conhecer a experiência de pessoas com incapacidade visual em Turismo Rural (barreiras, motivações, comportamentos de viagem, percepções e expectativas);
- Determinar os principais requisitos para tornar um destino de TER acessível a pessoas com incapacidade visual;
- Definir estratégias de compensação que tornem acessível destinos rurais a pessoas com incapacidade visual;
- Analisar o nível de acessibilidade de destinos rurais a pessoas com incapacidade visual com recurso à aldeia de Vilarinho de São Roque.

Para a concretização destes objetivos procurou-se a definição de uma abordagem metodológica rigorosa, consistente, e de base científica.

1.3 Metodologia adotada

O processo de investigação desta dissertação evoluiu ao diferentes fases, a primeira das quais correspondente a uma revisão da literatura através de palavras-chave como “Turismo Acessível”, “incapacidade visual”, “constrangimentos”, “motivações”, “acessibilidade”, “destinos rurais acessíveis” e “Turismo Rural” em bases de dados académicas, como a *Scopus* e o *Research Gate*, em organismos oficiais de saúde e Turismo, como a Organização Mundial de Saúde (OMS) e a Organização Mundial de Turismo (OMT), e na plataforma da Rede Europeia Turismo Acessível (ENAT).

Realizada a análise de conceitos das principais temáticas nas quais se foca esta dissertação, entre os quais Turismo Acessível, pessoas com incapacidade visual, e Turismo Rural, foi iniciado o processo de recolha de dados secundários relacionados com os requisitos legais de acessibilidade e estratégias de compensação de barreiras, tendo sido posteriormente definido o processo metodológico para a recolha e análise de dados primários para esta investigação.

Os dados secundários foram recolhidos em organismos oficiais internacionais e nacionais, como o Instituto Nacional de Estatística (INE), a entidade do Turismo de Portugal, IP. (TP), a Comissão Europeia (CE), a ENAT e o Diário da República.

Os dados primários foram recolhidos através da construção e aplicação de um inquérito por entrevista, e de uma *check-list* de requisitos para acessibilidade de destinos, cuja descrição se encontra detalhada no capítulo referente à metodologia desta dissertação. Após a recolha destes dados foram realizadas análises caso-a-caso do conteúdo, e organizadas consoante a categorização estudada na literatura.

1.4 Estrutura da dissertação

A presente dissertação encontra-se separada em três grandes partes. A primeira parte é correspondente a uma revisão bibliográfica (capítulos I, II e III), e a segunda à análise de legislação e de casos de destinos acessíveis para o estabelecimento de requisitos de acessibilidade (capítulos IV, V e VI). A terceira parte é correspondente ao estudo empírico, tratando-se do estabelecimento de uma metodologia de recolha e análise de dados e da sua realização, e da definição de conclusões e contributos do estudo (capítulos VII, VIII e IX).

A revisão bibliográfica diz respeito aos três primeiros capítulos, incluindo o presente capítulo da Introdução. O capítulo I estabelece a relevância e tema do estudo, e dá a conhecer os objetivos da dissertação, descrevendo brevemente a metodologia e a estrutura do documento.

O capítulo II é o início efetivo da investigação teórica desta dissertação, e conceptualiza o Turismo Acessível, o mercado com Incapacidade e o mercado com Incapacidade Visual, entrando em detalhe na caracterização deste último em termos de motivações, constrangimentos, e comportamentos de viagem conhecidos. O capítulo III é dedicado à conceptualização de Turismo em Espaço Rural e da literatura existente sobre destinos rurais acessíveis.

A segunda parte deste estudo tem como objetivo a definição de requisitos de acessibilidade, integrando os capítulos IV, V e VI. O capítulo IV dedica-se à análise das normas legislativas europeias e portuguesas referentes à acessibilidade, enquanto o capítulo V é uma análise de *benchmarking* das práticas de destinos acessíveis, reunindo-se

a informação destes dois capítulos e da literatura analisada no capítulo VI, onde são definidos requisitos para o desenvolvimento de destinos rurais acessíveis.

A terceira parte integra os capítulos VII, VIII e IX, culminando nos resultados desta investigação. O capítulo VII descreve a metodologia adotada para alcançar os objetivos definidos, e descreve brevemente o destino rural utilizado como caso de estudo. É neste capítulo que se encontra uma caracterização da amostra de indivíduos entrevistados, sendo definidos métodos de recolha e de análise de dados.

O capítulo VIII concretiza a metodologia definida e corresponde à análise dos resultados obtidos, apresentando-se as principais conclusões do estudo, contributos, limitações e implicações futuras no capítulo IX.

CAPÍTULO II - O TURISMO ACESSÍVEL PARA O MERCADO COM INCAPACIDADE VISUAL

2.1 Turismo Acessível – Conceptualização

Atualmente, o Turismo é uma parte integrante do estilo de vida de grande parte da sociedade (OMT, 2015), e tem um papel relevante nas economias de diferentes países, bem como na partilha de conhecimentos. Observar as práticas de Turismo de um país é observar a sua população, os seus hábitos e características demográficas (Zajadacz, 2017), que naturalmente influenciam o desenvolvimento da indústria. Numa sociedade em constante mudança que é fortemente influenciada pelo Turismo, vão surgindo novos conceitos e formas de o explorar.

Na literatura surgem vários conceitos e tipologias de Turismo onde a acessibilidade e o visitante são o foco, sendo que termos como “Turismo Inclusivo”, “Turismo para Todos” e “Turismo Acessível” (TA) são por vezes utilizados de forma indiferenciada devido à sua semelhança no objetivo – permitir que a atividade turística seja alcançável a todos os que a procuram.

Este ponto debruça-se sobre a conceptualização do TA, de forma distinta de outras tipologias com ideais semelhantes. O Turismo Acessível em particular relaciona-se com a eliminação de barreiras limitativas à participação em atividades turísticas por parte de indivíduos com incapacidade (física, sensorial ou mental), permitindo-lhes um usufruto destas atividades que seja equivalente ao dos restantes turistas (OMT, 2016), com base no *design* universal.

De acordo com a Organização Mundial de Turismo (OMT), distingue-se de outras formas de Turismo pelo mercado-alvo (pessoas com necessidades especiais – inclui pessoas com incapacidade e pessoas com outras necessidades especiais), tendo como ferramentas a acessibilidade e eliminação de barreiras, e como objetivo específico a inclusão social e normalização da participação destes indivíduos em atividades de lazer e Turismo (OMT, 2016).

Inicialmente o mercado do TA era definido como exclusivo a indivíduos com incapacidade, mas atualmente abrange pessoas com necessidades especiais e outras limitações, como o segmento sénior, pessoas com restrições alimentares ou doenças respiratórias, grávidas, pessoas com carrinhos de bebé, ou pessoas com estatura fora da normal (Darcy e Dickson, 2009).

Porque a própria sociedade se encontra em constante crescimento ao nível económico, social e político, a definição de TA não se encontra fechada, e deve acompanhar o contexto a que se aplica (OMT, 2015).

Ao abordar o conceito de Turismo Acessível, é essencial ter em conta dois fatores: que ao longo da vida, independentemente da situação atual de cada um, todos estamos passíveis de sofrer de dificuldades de acessibilidade (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Darcy e Dickson, 2009) sejam elas ao nível físico ou informacional (EuCAN, 2003; OMT, 2016); e que o TA depende da própria acessibilidade e ausência de barreiras de uma atração (Özogul e Baran, 2016), algo determinante para a sua visita pelo maior número e diversidade de pessoas possível (Comissão Europeia, 2013; OMS, 2011b). Tornar um produto turístico acessível a todos os visitantes implica uniformizar medidas e práticas a aplicar pela indústria (Buhalis et al., 2012f; Darcy, 2010; OMT, 2016), que permitam garantir a dignidade e independência às pessoas com incapacidade motora, auditiva, visual e cognitiva (OMS, 2011b; OMT, 2016).

O *design* universal é uma resposta a esta necessidade de normalização de práticas e técnicas para tornar um serviço, equipamento ou infraestrutura acessível e simplificar a vida de todos os seus utilizadores (Comissão Europeia, 2014; EuCAN, 2003; OMS, 2011b; Small et al., 2011), ao invés de algum segmento da população em particular. Tem como princípios base a equidade no seu uso, a flexibilidade, a simplicidade e *design* intuitivo, percetibilidade da informação, a tolerância do erro do utilizador, o reduzido esforço físico necessário para a sua utilização, e a dimensão e espaço adequados para o seu uso (Burgstahler, 2004; Enabling Village, 2016; SBCA, 2016).

Estes princípios vão de encontro às definições de Turismo Acessível de Buhalis et al. (2012), Darcy e Dickson (2009), e da OMT (2015), para quem o TA é o resultado da colaboração entre *stakeholders* da indústria, eliminando barreiras através do *design* universal como o método a adotar para a acessibilidade e inclusão turística.

Porque o principal objetivo deste estudo é determinar os principais constrangimentos enfrentados pelas pessoas com incapacidade visual em destinos rurais através da análise dos seus *inputs* e quais os fatores essenciais à criação de destinos rurais acessíveis para este mercado, tem como definição adotada a de Darcy e Dickson (2009) – O Turismo Acessível permite que pessoas com necessidades de acesso especiais, como a incapacidade motora, visual, auditiva e cognitiva sejam independentes e tenham dignidade e igualdade no uso de serviços e produtos turísticos universalmente desenhados, sendo uma definição que abrange também pessoas com carrinhos de bebé, seniores ou com outras necessidades especiais.

2.2 Pessoas com incapacidade e a diversidade no mercado de Turismo Acessível

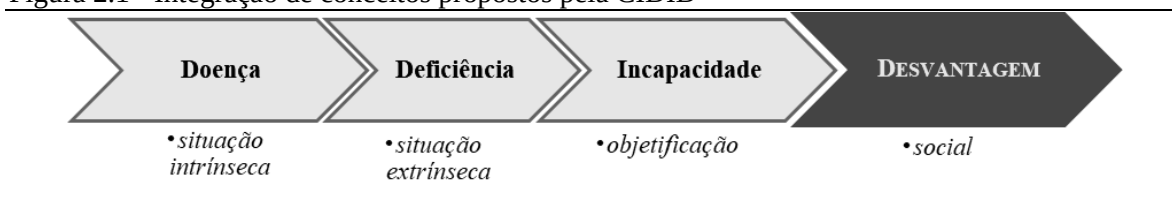
Apesar da grande vantagem do *design* universal ser a sua flexibilidade e adaptabilidade a qualquer visitante, conhecer as características do mercado com incapacidade é indispensável para o bom desenvolvimento de um produto acessível, sendo que no caso do TA, a generalização de comportamentos e requisitos existentes poderá tornar-se danosa devido à grande diversidade entre os diferentes segmentos de incapacidade (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; OMT, 2016). Para enfrentar esta questão, é primeiro necessário abordar os diferentes modelos adotados para a conceptualização de incapacidade e a sua evolução seguindo uma perspetiva histórica.

Ao observar os diferentes sistemas de classificação de incapacidade utilizados nas áreas de saúde, existe uma alteração notável nos modelos explicativos deste conceito ao longo das últimas décadas do século vinte e do atual século vinte-e-um. A OMS é tida como a entidade de referência neste assunto, e é responsável pelos dois principais documentos de trabalho que se destacam na literatura – a Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (CIDID) (OMS, 1980); e a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) (OMS, 2004). A estes estão

associados os três grandes modelos explicativos da incapacidade: o modelo médico, o modelo social, e o modelo biopsicossocial (Pagán, 2012).

Desde a sua publicação em 1980 que a CIDID foi o modelo que guiou as decisões na área da saúde respeitantes a incapacidade até à transição para o modelo CIF. A CIDID classificava a incapacidade e desvantagem numa vivência em sociedade como consequência de uma doença ou transtorno físico ou mental (Figura 2.1), cuja solução consistiria em cuidados médicos ou prevenção médica do seu desenvolvimento, definição que coincide com o modelo médico da incapacidade (Barnes et al., 1990; Buhalis et al., 2012f; OMS, 2004).

Figura 2.1 - Integração de conceitos propostos pela CIDID



Elaborado com base em OMS (1980)

Este modelo tinha em conta apenas os fatores intrínsecos ao indivíduo e não contemplava componentes do ambiente em que se insere, necessitando de se “ajustar” à sociedade e ao seu envolvente e tornando-se numa existência objetificada e estigmatizada (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Pagán, 2012; Zajadacz, 2017).

Depois da publicação da CIDID foram surgindo novas ideias e conceitos que apresentavam a desvantagem sofrida por indivíduos com incapacidade como uma consequência de fatores externos (Nações Unidas, 1983), resultando no desenvolvimento da CIF no início de 2000. Esta nova classificação agrega as componentes de saúde (funções e estruturas do corpo) a atividades e participação, através das quais o indivíduo interage com fatores ambientais (sociais, físicos ou atitudinais), resultantes em aspetos positivos facilitadores (Funcionalidade) ou aspetos negativos limitadores, ou seja, na dita Incapacidade (Tabela 2.1).

Tabela 2.1 - Visão geral da CIF

Tabela 2.1 - Visão geral da CH				
Componentes	Funcionalidade e Incapacidade		Fatores Contextuais	
	Funções e Estruturas do corpo	Atividades e Participação	Fatores Ambientais	Fatores Pessoais
Domínios	Funções do corpo Estruturas do corpo	Áreas Vitais (tarefas, ações)	Influências externas sobre a funcionalidade e incapacidade	Influências internas sobre a funcionalidade e incapacidade
Constructos	Mudanças fisiológicas	Capacidade Execução de tarefas num ambiente padrão	Impactos limitadores e facilitadores do ambiente social, físico e atitudinal	Impacto dos atributos do indivíduo
	Mudanças anatómicas	Desempenho de tarefas no ambiente habitual		
Aspetos positivos	Integridade funcional e estrutural	Atividades Participação	Facilitadores	NA
	Funcionalidade			
Aspetos negativos	Deficiência	Limitação da atividade Restrição da participação	Barreiras	NA
	Incapacidade			

NA: Não aplicável / Elaborado com base em OMS (2004)

A CIF explica assim a incapacidade como o resultado da interação entre a deficiência e um conjunto de fatores contextuais, que geram limitações de atividade e restrições à participação, conceito que é coincidente com o modelo biopsicossocial da incapacidade (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Fontes et al., 2010; OMS, 2004, 2011b; Zajadacz, 2017). O modelo biopsicossocial tem uma abordagem holística do conceito, sendo o resultado da junção do modelo médico com o modelo social (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Farias e Buchalla, 2005; Zajadacz, 2017).

O modelo social diferencia-se do modelo médico pela distinção entre deficiência e incapacidade. Enquanto não nega a existência de deficiência, estabelece que a incapacidade é um resultado de uma sociedade desajustada (Buhalis et al., 2012f; Fitzgerald, 2005; Small et al., 2011; Zajadacz, 2017), e como tal, a solução para barreiras e limitações é tida como intervenção social (Pagán, 2012). Apesar de muito diferentes, estes dois modelos acabam por ser complementares, ao aliarem o tratamento médico de um

problema de saúde (deficiência) à integração social e responsabilidade coletiva da comunidade.

A maioria da literatura no âmbito do Turismo Acessível tende a apoiar-se nos modelos social ou biopsicossocial (Tabela 2.2), acrescentando algumas componentes, como a influência da experiência do indivíduo em viagens de lazer reduzir as limitações encontradas (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Packer et al., 2007).

Tabela 2.2 - Síntese de modelos de incapacidade adotados na literatura em TA

Modelo de Incapacidade	Referências
Modelo médico da incapacidade – a incapacidade baseia-se nas <i>definições médicas da deficiência</i>	Barnes, Mercer, e Shakespeare (1990); OMS (1980)
Modelo social da incapacidade - a incapacidade é resultado da <i>sociedade desajustada</i>	Finkelstein (1980); Pagán (2012)
Modelo psicobiossocial – a incapacidade é o resultado da <i>interação da deficiência com fatores contextuais</i>	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Fitzgerald (2005); Hughes (1999); OMS (2004); OMS (2011); Packer et al. (2007); Shaw e Coles (2004)

Atualmente a Organização Mundial de Saúde adota o modelo proposto na CIF, podendo ser sintetizada como um fenómeno refletivo da interação entre as características físicas de um indivíduo e a sociedade (OMS, 2011; Packer et al., 2007). Tendo isto em conta, para o presente estudo é adotado o modelo biopsicossocial para a definição de Incapacidade, dado o relevante papel da sociedade para a eliminação de barreiras, mas tomando em consideração os fatores intrínsecos limitadores do visitante.

A incapacidade é um fenómeno abrangente a todos, não discrimina idades ou forma ou estrutura física, e poderá esperar-se que todos os indivíduos se encontrem numa situação de incapacidade em momento da sua vida (Buhalis et al., 2012; Darcy, 2010; Decreto-Lei 163/2006; Decreto-Lei n.º 74/2007; OMS, 2011a; OMT, 2016; Zajadacz, 2017). A conceptualização da incapacidade é uma tarefa complexa e ambígua, sendo que a sua definição como um único segmento até mesmo considerado uma “simplificação” por alguns autores (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011), já que inclui um conjunto de deficiências e incapacidades específicas, necessidades e limitações. Assim, a incapacidade de cada indivíduo e limitações encontradas variam consoante a sua tipologia (Tabela 2.3).

Tabela 2.3 - Síntese das tipologias de incapacidade e dificuldades associadas

Incapacidade		Limitações, barreiras ou dificuldades
Motora		Tarefas motoras Coordenação física Tremores, cansaço ou dificuldade de expressão
Sensorial	Visual	Tarefas que requerem boa visão Compreensão e/ou expressão da forma escrita Compreensão de informação visual
	Auditiva	Tarefas que requerem boa audição Expressão na forma oral Compreensão de informação auditiva
Intelectual ou Cognitiva		Dificuldades de aprendizagem e de adaptação a certos comportamentos Dificuldades motoras, de fala e sensoriais

Fonte: Elaborado com base em OMS (2004); OMT (2016); Ozturk et al. (2008); Yau, McKercher, e Packer, (2004)

Das tipologias existentes, a **incapacidade motora** é a mais estudada academicamente ao nível do Turismo Acessível. Compreende indivíduos com dificuldades no desempenho de tarefas motoras, podendo afetar os membros inferiores, superiores, ou ambos (OMS, 2004, 2011a; OMT, 2016).

A **incapacidade ao nível sensorial** compreende indivíduos com dificuldades de visão, de audição e de fala (OMT, 2016). A **incapacidade visual**, na qual se foca este estudo, é respeitante a pessoas com deficiência visual (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; OMS, 2004, 2012; OMT, 2016), enquanto a **incapacidade auditiva** é relativa a indivíduos com capacidade auditiva limitada ou nula, podendo afetar também a fala (OMS, 2004, 2011b, 2011a; OMT, 2016).

A **incapacidade intelectual ou cognitiva** tem associadas limitações ao nível cerebral, traduzindo-se em dificuldades de aprendizagem e compreensão de conceitos abstratos, e potencialmente dificuldades motoras e de fala.

A OMT (2016) estabelece ainda um outro segmento que poderá ter associadas todas as tipologias de incapacidade já mencionadas – o **segmento sénior**. A procura de Turismo Acessível por este mercado é uma tendência em crescimento, associada à maior esperança média de vida (OMS, 2011b; OMT, 2016), pelo que os critérios de acessibilidade deverão ter em conta a acomodação deste tipo de visitantes.

Além destas quatro grandes tipologias, a incapacidade varia também consoante o **nível** de dificuldade de realização das tarefas do dia-a-dia (OMS, 2004), sendo que quanto maior o nível de dificuldade, maior o grau de incapacidade do indivíduo (Tabela 2.4) e maiores as restrições de participação em atividades – ou seja, mesmo dentro da mesma tipologia de incapacidade poderão existir necessidades e meios de apoio diferentes (Small et al., 2011).

Tabela 2.4 - Nível de dificuldade e percentagem de incapacidade

Nível de dificuldade	% de Incapacidade
Nenhuma	0-4 %
Ligeira	5-24 %
Moderada	25-49 %
Grave	50-95 %
Completa	96-100 %

Fonte: Elaborado com base em OMS (2004)

Esta análise permite compreender que a criação de requisitos e estratégias de eliminação de barreiras é complexa devido à diversidade dentro do mercado de Turismo Acessível, e que dentro de um mesmo segmento, poderão existir divergências relativamente a estes mesmos requisitos e estratégias.

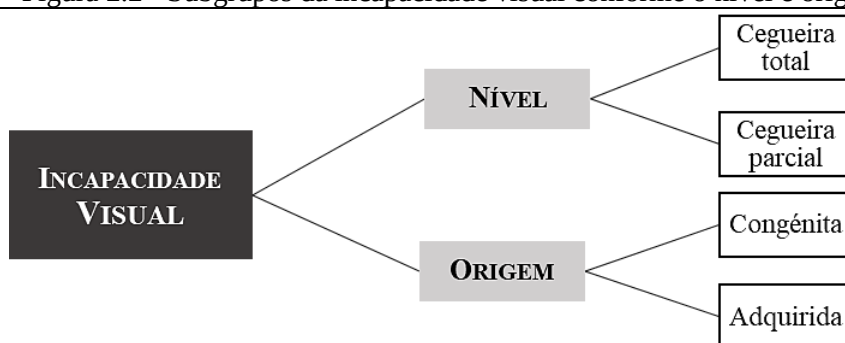
2.3 Pessoas com incapacidade visual – um segmento de mercado no Turismo Acessível

A incapacidade no geral é acima de tudo um mercado preenchido pela diversidade, entre segmentos e dentro de cada segmento (OMT, 2016), e a generalização de características poderá ter consequências negativas no desenvolvimento de requisitos e normas (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011). No entanto, sendo o mercado-alvo desta investigação os indivíduos com incapacidade visual, torna-se necessário explorar e conhecer de forma elaborada as suas limitações, motivações e comportamentos para melhor lhes dar resposta.

A Organização Mundial de Saúde define incapacidade visual segundo o modelo biopsicossocial, classificando-a em dificuldades de visão ao longe ou ao perto, e conforme o grau de dificuldade de visão, acrescentando que está ainda dependente do ambiente em que se insere o indivíduo com incapacidade, do seu potencial acesso a tratamento e prevenção, e da acessibilidade estrutural e informacional deste contexto (OMS, 2012),

definição adotada neste estudo. Existem dois grandes grupos dentro deste segmento baseados no nível de incapacidade – os indivíduos com baixa visão (ambliopia), grupo onde podem ser encontradas outras deficiências visuais. e os indivíduos com cegueira total (OMS, 2004, 2011b, 2012; OMT, 2016). A conceptualização da incapacidade visual e a caracterização deste turista foi raramente referida ao longo da pesquisa bibliográfica realizada, sendo que nos estudos em que foi realizada recolha de dados primários da procura, os indivíduos participantes obedeciam a esta divisão (Figueiredo et al., 2012; Kong e Loi, 2017; Liu et al., 2019; Loi e Kong, 2017; Raissova, 2015; Small et al., 2011). Outra característica interessante dentro deste segmento é a variação do grau de incapacidade conforme origem da deficiência – congénita ou adquirida, e neste último caso, a fase da vida em que é adquirida (ACAPO, 2021; OMS, 2012; OMT, 2016; Turismo de Portugal IP, 2014), já que poderá traduzir-se numa perceção do espaço diferente do indivíduo que é cego de nascença, pela existência de memória visual (Figura 2.2).

Figura 2.2 - Subgrupos da incapacidade visual conforme o nível e origem



Fonte: Elaborado com base em ACAPO (2021); Figueiredo et al. (2012); Kong e Loi (2017); Liu et al. (2019); Loi e Kong (2017); OMS (2012); OMT (2016); Raissova (2015); Small et al. (2011); Turismo de Portugal IP (2014)

Além dos dois subgrupos estabelecidos, as pessoas com incapacidade visual poderão também ser segmentadas pelos produtos de apoio que utilizam para colmatar desvantagens associadas à sua deficiência (Tabela 2.5). O uso de um meio de apoio não impossibilita o uso de outro, sendo muitas vezes complementares e utilizados conforme a circunstância que se encontra o indivíduo e os desafios que enfrenta.

Tabela 2.5 - Meios de apoio utilizados por pessoas com incapacidade visual para enfrentar desvantagens

Desvantagem	Meios de apoio
Circulação no espaço	Cão-guia Bengala branca Assistente pessoal <i>Apps</i> de navegação no espaço
Compreensão/expressão de informação escrita	Ampliador de ecrã Audiodescrição Braille Leitor de ecrã Linha braille <i>Apps</i> de leitura/descrição visual
Compreensão de informação visual	Ampliador de ecrã Audiodescrição Piso tátil <i>Apps</i> de descrição visual automática

Fonte: Elaborado com base em ACAPO (2021); Figueiredo et al. (2012); Hersh (2016); Kong e Loi (2017); Liu et al. (2019); Loi e Kong (2017); OMS (2012); OMT (2016); Raissova (2015); Small et al. (2011); Turismo de Portugal IP (2014)

Assim, um indivíduo que num espaço urbano possa circular apenas com bengala branca ou cão-guia poderá preferir ter consigo o assistente pessoal em espaços rurais, utilizando em simultâneo uma aplicação de navegação no espaço, já que ambos os locais representam barreiras diferentes (Adeyinka-Ojo e Nair, 2016; Giraud et al., 2020; Roullet et al., 2019).

Apesar dos estudos centrados no comportamento do turista com incapacidade visual serem ainda reduzidos, é possível estabelecer uma breve caracterização de algumas preferências e expectativas encontradas na literatura (Tabela 2.6).

Tabela 2.6 - Comportamentos específicos do mercado com incapacidade visual em Turismo

Comportamentos Específicos em Turismo	
Transportes e deslocação	▪ <i>Para o destino:</i> preferência pelo carro, mas uso frequente de transportes públicos ▪ <i>Dentro do destino:</i> deslocação a pé, com cão-guia ou outra pessoa, junto a pontos de referência se não existir outra indicação adequada
Grupo de viagem	▪ Viagem em grupo
Gastos e Estadia	▪ Gastos diários reduzidos por pessoa, mas estadias tendencialmente longas
Expectativas e Perceções	▪ Baixas expectativas de prestadores de serviço comparativamente a outros segmentos de incapacidade (não espera ser compreendido) ▪ Qualidade do serviço obtido tem maior peso na satisfação da viagem do que o nível de acessibilidade física encontrada

Fonte: Elaborado com base em Figueiredo et al. (2012); Liu et al. (2019); Poria et al. (2009); Raissova (2015)

Este segmento viaja geralmente em grupo (Figueiredo et al., 2012; Liu et al., 2019), e prefere deslocar-se a pé (e quando possível, acompanhado) ou de carro particular, ao invés do uso de transportes públicos (Liu et al., 2019), apesar de muitas vezes ter de o fazer pela impossibilidade do uso de veículo próprio. A própria forma de deslocação no espaço é realizada de forma diferente pelo indivíduo com incapacidade visual (Liu et al., 2019; Raissova, 2015), sendo mais demorada que um indivíduo sem incapacidade (Liu et al., 2019), e estando dependente de pontos de referência sensoriais como sons, cheiros, e diferentes relevos do solo, circulando junto a paredes e muros quando não existe outra forma de orientação no espaço público (Raissova, 2015).

Porque as suas viagens requerem maior planeamento devido ao conjunto de requisitos a reunir, tendem a ser **mais longas** e com **gastos totais mais elevados** (Figueiredo et al., 2012), apesar dos seus rendimentos reduzidos devido à difícil inserção no mercado de trabalho.

De acordo com Figueiredo et al. (2012), existe interesse por parte deste mercado na sua participação em atividades recreativas em férias, afirmando até existir um particular interesse pela prática do **Turismo de bem-estar**, apesar de ser uma das atividades menos praticadas por estes turistas, devido à dificuldade de resposta às suas necessidades por parte da oferta, sendo que esta tende a executar ações que não correspondem à expectativa do consumidor, mesmo quando as necessidades são expressas claramente (Miller e Kirk, 2002; Santos e Carvalho, 2012), desrespeitando mesmo requisitos expressos na lei (Miller

e Kirk, 2002). De notar que os turistas com incapacidade visual têm menores expectativas dos prestadores de serviços da oferta que outros segmentos com incapacidade (Poria et al., 2009a), sendo que também diferem de indivíduos com outras incapacidades na medida em que **valorizam mais as atitudes dos agentes da oferta perante a sua incapacidade** do que as questões de acessibilidade física (Hersh, 2016), tendendo a tornar-se extremamente leais ao serviço se este responder apropriadamente às suas necessidades (Packer et al., 2007).

Estes comportamentos, características e preferências diferenciam o turista com incapacidade visual do restante mercado de Turismo Acessível e do próprio turista sem incapacidade, sendo determinantes da experiência que este tipo de visitante procura vivenciar.

2.4 Constrangimentos de viagem das pessoas com incapacidade visual

Os constrangimentos à prática de atividades turísticas encontram-se implantados na vivência humana, através de fatores políticos, sociais, ambientais, físicos e no caso do turista com incapacidade, em termos de acessibilidade aos mais variados níveis (OMS, 2011b, 2012; OMT, 2015, 2016).

Na literatura foram surgindo diferentes perspetivas que pretendem explicar e segmentar os diferentes constrangimentos vividos pelo mercado de Turismo Acessível de forma geral (Tabela 2.7), dividindo-se essencialmente em modelos que definem os constrangimentos como intrínsecos e extrínsecos, e em modelos que definem os constrangimentos como originários de três dimensões distintas: a intrapessoal (respeitante a fatores originários do próprio), a interpessoal (respeitante à relação com o outro) e a estrutural (respeitante à interação com o meio).

Tabela 2.7 - Principais constrangimentos à prática de Turismo na literatura

Dimensões	Referências
Ambientais, Interativas, Intrínsecas	Smith (1987)
Estrutural, Interpessoal, Intrapessoal	Crawford e Godbey (1987)
Constructos sociais, Barreiras informacionais	Darcy (1998)
Internos e exógenos	Yau et al. (2004)
Financeiras	Shaw e Coles (2004)
Ambiental, Societal, Centrado na pessoa	Loi e Kong (2017)

Fonte: Elaborado com base em Crawford e Godbey (1987); Darcy (1998); Kong e Loi (2017); Loi e Kong (2017); Shaw e Coles (2004); Smith (1987); Yau et al. (2004)

Destes autores, considera-se relevante explorar um pouco mais as definições de Smith (1987), Crawford e Godbey (1987) e de Yau et al. (2004) pela frequência com que são utilizadas na literatura sobre Turismo Acessível.

De acordo com Smith (1987), os constrangimentos para a participação em atividades turísticas por indivíduos com incapacidade são ambientais (respeitantes a situações arquiteturais, ou ecológicas), interativos (falhas de comunicação e similares) e intrínsecos (ao indivíduo com incapacidade e às suas características físicas, psicológicas ou cognitivas).

A estes fatores, Yau et al. (2004) acrescentaram as dimensões interna e exógena, respetivamente subdivididas em constrangimentos intrínsecos e económicos, e em constrangimentos interativos (resultantes da interação social) e ambientais (resultantes da interação com o meio envolvente).

Já o modelo de Crawford e Godbey (1987) estabelece uma hierarquia entre as dimensões intrapessoal, interpessoal e estrutural enquanto barreiras à participação em atividades de lazer; e tem em consideração o desejo do indivíduo de participar numa atividade e capacidade de negociar os constrangimentos a que é submetido. Pela versatilidade e abrangência desta abordagem aos constrangimentos à participação do indivíduo com incapacidade em Turismo, adotou-se este modelo para o âmbito do presente estudo.

Pela falta de estudos específicos sobre a procura com incapacidade visual, a partir da literatura, foram recolhidos e resumidos os principais constrangimentos e necessidades de turistas com incapacidade organizados de acordo com o modelo escolhido, cuja síntese se encontra na Tabela 2.8.

Tabela 2.8 - Constrangimentos encontrados na literatura, segundo o modelo de Crawford e Godbey 1987

Cat.	Itens	Referências
Estruturais	Barreiras informacionais	
	Informação inacessível (<i>ex.: falta de áudio-guias, ou informação escrita num formato incorreto, etc</i>), pouco divulgada, difícil de encontrar ou inexistente	Smith (1987); OMS (2011); Liu et al. (2019); Hersh (2016); Small et al. (2012); Darcy (1998); McGuire et al. (1986); Loi e Kong (2017)
	Falta de pontos de referência e outra informação de localização no formato tátil e/ou auditivo	Hersh (2016); Small et al. (2012); Figueiredo et al. (2012)
	Barreiras tangíveis	
	Obstáculos físicos na horizontal ou vertical (<i>de construção humana</i>)	Smith (1987); Loi e Kong (2017); Adam et al. (2017); Figueiredo et al. (2012)
	Falta de serviços e infraestruturas acessíveis (<i>de saúde, de apoio</i>) que dificultam a viagem independente	Smith (1987); OMS (2011); Darcy (1998); Liu et al. (2019); Roult et al. (2019); Cherry et al. (1991); Biegel et al. (1989) ; McDonnall et al. (2016)
	Caminhos acessíveis (<i>ex: passeios tácteis</i>) inexistentes, dispersos, difíceis de encontrar ou sem ligação aos pontos de interesse	Liu et al. (2019); Small et al. (2012)
	Barreiras de transporte	
	Falta de transportes acessíveis e disponíveis no destino e de ligação ao destino.	Smith (1987); OMS (2011); Darcy (1998); Liu et al. (2019); Roult et al. (2019); Cherry et al. (1991); Biegel et al. (1989); McDonnall et al. (2016)
	Barreiras de regras e regulamentos	
	Normas estabelecidas pela oferta que dificultam a viagem independente e confortável pelo turista com incapacidade visual	Smith (1987); Loi e Kong (2017); Cherry et al. (1991); McDonnall et al. (2016); Adam, Boakye, e Kumi-Kyereme (2017)
	Dificuldades (relacionadas com outras barreiras) associadas à viagem com cão-guia	Small et al. (2012)
	Baixos rendimentos que não cobrem os elevados custos de viagem	Figueiredo et al. (2012); Hersh (2016); Darcy (1998); McGuire et al., (1986); Roult et al. (2019); Crawford e Godbey (1987)
	Risco percebido da viagem	Kong e Loi (2017); McGuire et al., (1986); Burns, Watson, e Paterson (2013); Crawford e Godbey (1987)

Tabela 2.8 - Constrangimentos encontrados na literatura, segundo o modelo de Crawford e Godbey 1987 (**continuação**)

Cat.	Itens	Referências
Interpessoais	Atitudes negativas ou paternalistas pela sociedade em geral	Smith (1987); Kong e Loi (2017); Loi e Kong (2017); OMS (2011); Hersh (2016); Small, Darcy, e Packer (2012); Burns et al. (2013); Biegel et al. (1989); Adam, et al. (2017); Crawford e Godbey (1987); Miller e Kirk (2002); Santos e Carvalho (2012)
	Falta de formação da oferta e desconhecimento de necessidades e infraestruturas acessíveis existentes	Smith (1987); Loi e Kong (2017); OMS (2011); Hersh (2016); Roult et al. (2019); Cherry et al. (1991); Biegel, Petchers, Snyder, e Beisgen (1989)
	Incompatibilidade proficiência - desafio	Smith (1987)
Intrapessoais	Falta de conhecimento das suas necessidades e/ou de oportunidades de lazer em Turismo	Kong e Loi (2017); Smith (1987); Darcy (1998); Cherry, Jean Keller, e Dudley (1991); McDonnall, Crudden, LeJeune, Steverson, e O'Donnell (2016); Crawford e Godbey (1987)
	Problemas de saúde física ou mental (<i>ex.: dor crônica; depressão, etc.</i>)	Smith (1987); McGuire et al., (1986); Crawford e Godbey (1987)
	Ineficácia no relacionamento social (<i>ex.: falta de autoconfiança</i>) e dificuldades de comunicação das suas necessidades	Kong e Loi (2017); Smith (1987); Burns et al. (2013); Cherry et al. (1991); Adam et al. (2017); Crawford e Godbey (1987); McDonnall et al. (2016)
	Dependência física ou psicológica de terceiros (<i>ex.: familiares e amigos</i>), associada à pertença a um pequeno grupo social	Kong e Loi (2017); Smith (1987); Cherry et al. (1991); McDonnall et al. (2016); Adam et al. (2017); Crawford e Godbey (1987)
	Falta de tempo de lazer	Kong e Loi (2017); McGuire, Dottavio, e O'Leary (1986); Crawford e Godbey (1987)

Cat. - Categoria

De acordo com Crawford e Godbey (1987), as barreiras para o turista com incapacidade podem ser intrapessoais, ou seja, resultantes das próprias capacidades cognitivas, físicas e psicológicas do indivíduo; interpessoais, resultantes da interação recíproca entre o indivíduo com incapacidade e outros membros da sociedade; ou estruturais, ou seja, limitações impostas externamente por circunstâncias físicas ou sociais. No âmbito deste projeto, a categorização escolhida foi a de Crawford e Godbey (1987), porque sintetiza as barreiras definidas em várias categorias, facilitando a análise posterior de necessidades e o desenvolvimento de requisitos para a acessibilidade.

Assim, os constrangimentos **intrapessoais** para o turista com incapacidade visual incluem a falta de autoconfiança (Adam et al., 2017; Burns et al., 2013; Cherry et al., 1991; Crawford e Godbey, 1987; Kong e Loi, 2017; Smith, 1987); problemas de saúde física ou mental (Crawford e Godbey, 1987; McGuire et al., 1986; Smith, 1987); a dependência física ou psicológica de terceiros, como familiares e amigos, devido à pertença a um pequeno grupo social (Adam et al., 2017; Cherry et al., 1991; Crawford e Godbey, 1987; Kong e Loi, 2017; McDonnall et al., 2016; Smith, 1987); a ineficácia no relacionamento social e dificuldade na comunicação das suas necessidades (Adam et al., 2017; Crawford e Godbey, 1987; Kong e Loi, 2017; McDonnall et al., 2016; Smith, 1987); e a eventual ignorância das suas necessidades ou de oportunidades de lazer em Turismo (Cherry et al., 1991; Crawford e Godbey, 1987; Darcy, 1998; Kong e Loi, 2017; McDonnall et al., 2016; Smith, 1987). Podem acrescentar-se a partir de outros estudos constrangimentos como a falta de tempo livre (Crawford e Godbey, 1987; Kong e Loi, 2017; McGuire et al., 1986); os elevados custos de viagem (Crawford e Godbey, 1987; Darcy, 1998; Figueiredo et al., 2012; Hersh, 2016; McGuire et al., 1986), associados a rendimentos tendencialmente baixos relativamente à média; e ainda o risco percebido de viagem por parte deste mercado (Burns et al., 2013; Crawford e Godbey, 1987; Kong e Loi, 2017; McGuire et al., 1986).

Os constrangimentos **interpessoais** englobam as barreiras atitudinais, provenientes de atitudes negativas ou paternalistas por parte da sociedade em geral (desde familiares a médicos, prestadores de serviços turísticos, e residentes do destino), relativamente ao indivíduo com incapacidade visual (Biegel et al., 1989; Burns et al., 2013; Crawford e Godbey, 1987; Hersh, 2016; Loi e Kong, 2017; Miller e Kirk, 2002; OMS, 2011b; Small et al., 2011; Smith, 1987), tendo os autores Santos e Carvalho (2012) acrescentado a esta definição o incumprimento de requisitos legalmente exigidos por parte da oferta, quer

deliberadamente – por serem considerados desnecessários, complicados ou acrescentarem uma carga de trabalho desproporcional ao resultado, na ideologia do prestador de serviços; quer inconscientemente – existindo desconhecimento desses requisitos ou ignorância de como os cumprir.

É também referida a falta de formação da oferta e subsequente desconhecimento acerca de necessidades do mercado e infraestruturas acessíveis existentes (Biegel et al., 1989; Cherry et al., 1991; Hersh, 2016; Loi e Kong, 2017; OMS, 2011b; Roullet et al., 2019; Smith, 1987), e a incompatibilidade entre a proficiência do indivíduo e desafio (Smith, 1987) que uma atividade representa (“*skill-challenge incongruities*”), podendo esta atividade ser uma tarefa inerente à prática de Turismo (por exemplo, a organização da viagem, o transporte até ao destino ou dentro do destino), ou o usufruto de uma atração ou experiência de lazer. Esta incompatibilidade é geradora de sentimentos de desconforto quando o turista é apresentado com um desafio que o ultrapassa (sentindo-se incapaz de superar o desafio com sucesso e realizar a atividade turística com prazer) ou quando o oposto se verifica (podendo sentir-se subestimado nas suas capacidades ou entediado com os desafios que encontra).

Os constrangimentos **estruturais** são variados e abundantes, englobando barreiras informacionais, tangíveis, relativas a transportes, a regras e regulamentos, e específicas à viagem acompanhada por cão-guia.

As barreiras informacionais dizem respeito a informação inacessível, irrelevante, pouco divulgada, difícil de encontrar ou inexistente, no destino, região de trânsito e região de origem, podendo ser por exemplo, a falta de áudio-guias, ou informação escrita num formato incorreto (Darcy, 1998; Hersh, 2016; Liu et al., 2019; Loi e Kong, 2017; McGuire et al., 1986; OMS, 2011b; Small et al., 2011; Smith, 1987); ou a falta de pontos de referência e outra informação de localização no formato tátil e/ou auditivo (Figueiredo et al., 2012; Hersh, 2016; Small et al., 2011).

De forma geral, os obstáculos tangíveis são referidos na literatura sem grande diferenciação entre a sua origem (natural ou humana), podendo ser considerados obstáculos físicos na horizontal e vertical de construção humana, como plaquetas de sinalização, sinais de trânsito e telefones públicos, ou de origem natural, como árvores e pedras (Adam et al., 2017; Figueiredo et al., 2012; Loi e Kong, 2017; Smith, 1987), pode-

se acrescentar também a inexistência de caminhos acessíveis (como passeios tácteis), ou dispersos, difíceis de encontrar ou desconectados dos pontos de interesse (Liu et al., 2019; Small et al., 2011).

Os obstáculos tangíveis de origem humana têm a particularidade de poderem ser evitados (numa fase inicial de planeamento), alterados, movidos de sítio ou removidos por completo, ao contrário dos obstáculos de natureza ecológica, que são de difícil previsão e muitas vezes impossíveis de alterar, frequentemente por questões de preservação ambiental (Adam et al., 2017; Figueiredo et al., 2012; Loi e Kong, 2017). De notar que uma estratégia de planeamento completa e adequada poderá tornar possível contornar estes obstáculos, tornando-os parte da experiência turística ao invés de um constrangimento à prática da mesma.

As barreiras de transporte são dos constrangimentos mais mencionados na literatura (Biegel et al., 1989; Cherry et al., 1991; Darcy, 1998; Liu et al., 2019; McDonnall et al., 2016; OMS, 2011b; Roult et al., 2019; Smith, 1987), e talvez até o que maior impacto tem na viagem do indivíduo com incapacidade visual, por serem essenciais na ligação da região de origem ao destino, e na própria deslocação dentro do destino (Smith, 1987). Raramente acessíveis, e frequentemente indisponíveis para um uso regular e fiável, são determinantes para a experiência do visitante.

As barreiras estabelecidas por regras e regulamentos, especialmente implementadas por agentes da oferta, foram mencionadas por vários autores na literatura (Adam et al., 2017; Cherry et al., 1991; Loi e Kong, 2017; McDonnall et al., 2016; Smith, 1987), tornando-se atualmente cada vez menos relevantes pela sua lenta dissolução e aumento da consciencialização quanto às necessidades e constrangimentos de indivíduos com incapacidade no geral.

Pela especificidade da viagem acompanhada por cão-guia (Small et al., 2011), muitas vezes desenvolvem-se obstáculos ao longo da mesma que são relacionados com os anteriormente referidos, especialmente pela criação de barreiras à participação em certas atividades turísticas com o cão-guia ou ao uso de certos equipamentos e infraestruturas.

Por se considerar que na atualidade o cão-guia representa um papel de incremental relevância na vivência independente de indivíduos com incapacidade visual, incluiu-se este item como uma das barreiras estruturais, já que apesar da barreira ser inerente à própria

existência do animal de apoio, os obstáculos em si são criados por elementos externos, tendo-se também em conta que o cão-guia é uma estratégia eficaz no contorno de algumas das barreiras previamente definidas.

Como é possível retirar desta análise, as barreiras à participação em Turismo por indivíduos com incapacidade visual são abundantes, e a criação de um produto acessível passa pela definição de estratégias e normas que permitam a sua eliminação ou adaptação (OMT, 2016).

2.5 Motivações de viagem das pessoas com incapacidade visual

A motivação em Turismo parte normalmente da necessidade de satisfazer um impulso ou desejo que normalmente envolve a participação em atividades de lazer fora da zona habitual de cada indivíduo (Adam et al., 2017). Mas quando se fala de motivações para indivíduos com incapacidade em Turismo, sabe-se que existem um conjunto de barreiras à partida que terão de enfrentar para existir uma participação neste tipo de atividades, e portanto, é necessário explorar quais são estas motivações e se diferem das de indivíduos sem incapacidade.

Dentro da literatura existem dois grandes modelos explicativos das motivações para a participação em atividades turísticas: o modelo *push/pull* de Crompton (1979) e o modelo das motivações intrínsecas/extrínsecas de Neulinger (1981).

A teoria de Crompton (1979) estabelece que as motivações para viajar provêm de dois tipos de fatores: fatores *push*, forças que “empurram” o indivíduo para a realização de uma certa ação; e fatores *pull*, que “atraem” o indivíduo. Os fatores *push* dizem essencialmente respeito a fatores intrínsecos ao indivíduo, como necessidades de relaxar, descansar e explorar. Os fatores *pull* relacionam-se com situações externas e ocasionais (Adam et al., 2017), como uma oportunidade excecional no destino que leva à sua visitação.

Neulinger (1981) estabelece três tipos de motivações para viajar: as motivações extrínsecas, intrínsecas e uma combinação de ambas. A motivação intrínseca de Neulinger é derivada das características positivas da atividade turística como o relaxamento, prazer, descanso, e o relacionamento social (Adam et al., 2017; Allan, 2015), que motivam o indivíduo para a participação em atividades de Turismo. A motivação extrínseca é decorrente de ambições e objetivos do indivíduo, sendo que espera obter algum tipo de

compensação pela participação na atividade (Adam et al., 2017; Yau et al., 2004). A motivação combinada de fatores intrínsecos e extrínsecos ocorre perante a participação numa atividade de Turismo pelo desejo intrínseco de a realizar, perante o qual o indivíduo se apercebe dos benefícios que poderá colher desse ato. Sendo este um modelo amplamente utilizado na literatura de Turismo Acessível, recai sobre ele a escolha para esta investigação.

Ainda que apenas uma pequena parte da literatura existente neste âmbito de pesquisa se refira aos indivíduos com incapacidade visual em particular (Anuar et al., 2017; Devile e Kastenholz, 2018), decidiu-se estabelecer as motivações que influenciam a participação na atividade turística de indivíduos com incapacidade visual em conjugação com a literatura referente aos indivíduos com incapacidade no geral, cuja síntese se encontra na Tabela 2.9.

Tabela 2.9 - Motivações de indivíduos com incapacidade visual em Turismo, segundo o modelo de Neulinger (1981)

Cat.	Itens	Referências
Intrínsecos	Fugir à rotina diária e/ou à cidade, e disfrutar da natureza	Kong e Loi (2017); Allan, (2015); Chikuta, du Plessis, e Saayman (2017); Shi, Cole, e Chancellor (2012); Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Baş (2016)
	Socializar com pessoas do grupo de viagem (familiares e amigos), ou participação pelo seu incentivo	Kong e Loi (2017); Moura, Kastenholz, e Pereira (2018); Small et al. (2012); Allan (2015); Chikuta et al. (2017); Devile e Kastenholz (2018); Prasongthan (2018); Shi et al. (2012); Baş (2016)
	Desenvolvimento e exploração pessoal	Prasongthan (2018); Shi et al. (2012); Anuar et al. (2017); Moura et al. (2018); Figueiredo et al. (2012); Devile e Kastenholz (2018); Baş (2016)
	Melhoria da saúde	Figueiredo et al. (2012); Moura et al. (2018); Baş (2016)
	Oportunidade para relaxar e desenvolver sentimentos positivos e de bem-estar	Small et al. (2012); Allan (2015); Anuar et al. (2017); Shi et al. (2012); Moura et al. (2018); Baş (2016)
	Para demonstrarem que são capazes de participar em atividades de Turismo de forma independente	Allan (2015); Chikuta et al. (2017); Shi et al. (2012); Figueiredo et al. (2012); Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Devile e Kastenholz (2018)
	Anteriores experiências de viagem positivas	Devile e Kastenholz (2018); Baş (2016)
Extrínsecos	Acessibilidade do destino, das atividades disponíveis e da informação existente	Anuar, Yahya, e Yulia (2017); Devile e Kastenholz (2018); Prasongthan (2018); Shi et al. (2012); OMT (2016); Darcy (2010)
	Experimentar novos lugares, desafios e culturas e adquirir novos conhecimentos	Kong e Loi (2017); Figueiredo et al. (2012); Small et al. (2012); Shi et al. (2012); Devile e Kastenholz (2018); Baş (2016)

Os fatores intrínsecos são razões para a participação na atividade turística que partem do próprio indivíduo com incapacidade visual, englobando a fuga à rotina diária ou à cidade, procurando disfrutar da natureza (Allan, 2015; Baş, 2016; Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Chikuta et al., 2017; Hughes, 1999; Kong e Loi, 2017); o objetivo de socializar com pessoas do grupo de viagem (familiares e amigos), ou participação em Turismo pelo seu incentivo (Allan, 2015; Baş, 2016; Chikuta et al., 2017; Devile e Kastenholtz, 2018; Hughes, 1999; Kastenholtz et al., 2012; Kong e Loi, 2017; Moura et al., 2018; Prasongthan, 2018); a participação com vista ao desenvolvimento e exploração pessoal (Anuar et al., 2017; Baş, 2016; Devile e Kastenholtz, 2018; Figueiredo et al., 2012; Moura et al., 2018; Prasongthan, 2018; Shi et al., 2012); com vista à melhoria da sua saúde (Anuar et al., 2017; Baş, 2016; Devile e Kastenholtz, 2018; Figueiredo et al., 2012; Moura et al., 2018; Prasongthan, 2018; Shi et al., 2012); utilizando a oportunidade para relaxar e desenvolver sentimentos positivos e de bem-estar (Allan, 2015; Anuar et al., 2017; Baş, 2016; Moura et al., 2018; Shi et al., 2012; Small et al., 2011); para demonstrarem que são capazes de participar em atividades de Turismo de forma independente (Allan, 2015; Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Chikuta et al., 2017; Devile e Kastenholtz, 2018; Figueiredo et al., 2012; Shi et al., 2012); e motivados por anteriores experiências de viagem positivas (Baş, 2016; Devile e Kastenholtz, 2018).

Já os fatores extrínsecos são motivações para a participação na atividade turística externas ao indivíduo com incapacidade visual, relacionadas com características específicas do destino. Dentro destes, a acessibilidade do destino, das atividades disponíveis e da informação existente são referidas como um forte fator motivacional para este mercado (Anuar et al., 2017; Darcy, 2010; Devile e Kastenholtz, 2018; OMT, 2016; Prasongthan, 2018; Shi et al., 2012), já que poderão ter um efeito determinante na sua experiência e satisfação gerais; sendo que experimentar novos lugares, desafios e culturas e adquirir novos conhecimentos é outro dos fatores extrínsecos mais referidos ao longo da literatura (Baş, 2016; Devile e Kastenholtz, 2018; Figueiredo et al., 2012; Kong e Loi, 2017; Shi et al., 2012; Small et al., 2011).

CAPÍTULO III - DESTINOS DE TURISMO RURAL

3.1 Conceptualização do Turismo em Espaço Rural

O conceito de “espaço rural” é complexo na sua definição, e crucial no estabelecimento do quadro conceptual daquilo que são destinos rurais acessíveis para indivíduos com incapacidade visual. De acordo com Melo (1992; *citado por* Figueiredo, 2003), pode considerar-se que o rural é uma “paisagem humanizada”, podendo definir-se como plural e multifacetado, tendo vários significados (Figueiredo, 1994) que vão além das suas características gerais da população e território definidas por Kayser (1990) – que destaca a reduzida densidade populacional; a paisagem marcadamente vegetal; a atividade económica essencialmente do âmbito “agro-silvo-pastoril”; e a própria identidade camponesa dos seus habitantes.

O mesmo autor (Kayser, 1990) define ainda três tipologias de espaços rurais: espaços periurbanos, com agricultura produtiva e competitiva, onde o agricultor é profissional e cultiva a terra na sua totalidade; espaços rurais remotos, onde a agricultura não está modernizada e é, portanto, pouco produtiva, levando ao êxodo rural; e espaços com atividades relacionadas com serviços urbanos, que, normalmente enquanto áreas protegidas ou de Turismo, contribuem para o fomento da economia local, podendo gerar simultaneamente conflitos socioculturais, económicos e ambientais relativamente à disputa de espaço. Assim, de forma geral, as principais diferenças entre áreas rurais podem-se dizer resultantes tanto dos diferentes modos de articulação destas áreas na macroeconomia, no sistema social e nos padrões de desenvolvimento; como das características específicas de cada área (sociais, ecológicas, económicas).

É também necessário notar que existe alguma divergência entre o conceito de “rural” e de “agricultura” (Oliveira Baptista *et al*, 2003), considerando-se até que em Portugal, o segundo é causa da erosão do primeiro. Assim, poderá considerar-se o rural como uma representação mental de um espaço idílico ao qual se encontram associadas as características tradicionais do campo – como a melhor qualidade de vida, a proximidade à natureza, uma forte comunidade de valores partilhados, e uma paisagem tanto agrícola como florestal, que se opõe ao “urbano” (Shucksmith *et al*, 2006, *citado por* Figueiredo, 2012).

Tendo conta o conceito de “rural” estabelecido, o Turismo em Espaço Rural (TER) poderá ser considerado como sendo todas as atividades turísticas com lugar em áreas rurais (EUROSTAT, 1998); sendo que outros autores destacam a ligação a outros conceitos, como a agricultura (Cavaco, 1995). A própria cultura rural é considerada como um elemento-chave do produto, interligada com a integração no meio rural e na participação em atividades e dia-a-dia da comunidade local (Calatrava e Avilés, 1993); sendo que no geral, o turista procura este produto como contraste ao caótico da vida urbana (confusão, *stress*, poluição, e ruído), vendo o espaço rural como uma idealização do equilíbrio perfeito entre a natureza e o ser humano (Clary, 1993). O fenómeno turístico é também percecionado, de forma crescente, como um mecanismo capaz de inverter a polaridade negativa de áreas mais desfavorecidas, devido ao seu efeito multiplicador e promoção de recursos locais (Ribeiro e Marques, 2002); que no caso rural, oferecem uma multiplicidade de oportunidades lúdicas no Turismo (Garrod et al., 2006).

Em Portugal, a procura de Turismo em Espaço Rural foi estudada com alguma diversidade (Figueiredo, 2003; Kastenholz, 2002), levando a algumas conclusões de destaque. De acordo com os estudos da procura do Turismo Rural em Portugal (Figueiredo, 2003; Kastenholz, 2002) os visitantes da região têm estadias curtas (um a três dias) ou médias (três a sete dias). As diversas motivações da procura geram uma variedade de segmentos de mercado, (Kastenholz, 2003; Kastenholz e Davis, 1999). De acordo com Figueiredo (2003), as principais motivações da visita de áreas rurais em Portugal centram-se na beleza paisagística, contacto com a natureza, prática de desporto, e a procura do “ar fresco” e fuga ao *stress* urbano, com destaque para a relevância também da realização de *piqueniques*; considerando-se assim, elementos-chave da experiência rural procurada pelo turista a componente natural e paisagística; a existência de autenticidade do produto bem como de um rural idílico; as relações próximas entre o hóspede e o anfitrião; a presença de gastronomia local e de um sentimento de nostalgia (Kastenholz, 2019).

3.2 Destinos Rurais Acessíveis

A literatura existente que se debruça sobre a temática de espaços simultaneamente rurais e acessíveis é marcadamente focada na perspectiva da oferta dos benefícios a obter pela exploração deste nicho de mercado, e de alguns fatores que determinam o sucesso de um destino com este carácter bidimensional (Jević et al., 2019; Page e Connell, 2020).

Os autores que analisaram este tema pela perspectiva da procura concluíram que existe um interesse por parte do mercado com incapacidade em participar em atividades de Turismo no meio rural, no entanto, a oferta raramente acompanha este interesse (Comissão Europeia, 2014; Giraud et al., 2020; Juodisius e Uspuriene, 2020; Perera, 2019; Ray e Ryder, 2003; Tomej e Liburd, 2020; Voloshynskyy e Matseliukh, 2019) nem responde às suas necessidades. Esta falta de conhecimento do mercado de Turismo Acessível verifica-se de forma geral em todos os segmentos da oferta em Turismo, mas particularmente no Turismo Rural, onde as oportunidades de formação são limitadas (Comissão Europeia, 2016).

Se por vezes esta lacuna induz a desistência de participação em determinadas atividades de Turismo ou visita de certos destinos (Giraud et al., 2020; Perera, 2019), o turista com incapacidade procura manter a sua participação em atividades de TER, compensando as falhas de acessibilidade com o planeamento cuidadoso da viagem (Chikuta et al., 2017; Perera, 2019; Ray e Ryder, 2003), ou utilizando estratégias de compensação que permitem o contorno de barreiras existentes e a viagem independente, como mapas interativos, caso existam (Giraud et al., 2020).

A temática da procura de destinos de Turismo Rural por parte de pessoas com incapacidade visual é pouco ou nada explorada na literatura, não tendo sido encontrado na literatura qualquer estudo que investigue e caracterize o interesse deste nicho de mercado no TER e os principais fatores que procuram na sua experiência de viagem. Com exceção dos autores Giraud, Di Loreto, e Tixier (2020), cujo estudo foca o *design* de um mapa interativo com colaboração de PcIV e residentes locais de um destino rural como uma solução para a melhor exploração do espaço pelo turista com incapacidade visual, não foram encontrados artigos que reúnam simultaneamente o nicho de mercado em estudo e o produto de Turismo em questão.

Não obstante, por se considerar relevante o estudo da procura de destinos de TER por indivíduos com incapacidade visual para o desenvolvimento de uma investigação coesa com resultados relevantes, será tida em conta a literatura existente neste âmbito, mas abrangendo o mercado com incapacidade no geral (Tabela 3.1), categorizando-se as diferentes motivações de acordo com o modelo explicativo de Neulinger (1981), utilizado no capítulo anterior.

Na literatura, as motivações das pessoas com incapacidade para a participação em atividades de TER são equiparáveis ao mercado sem incapacidade (Allan, 2015; Chikuta et al., 2017; Tsephe e Eyono Obono, 2013; Voloshynskyy e Matseliukh, 2019), com o particular atributo de poderem usufruir de alguns dos benefícios de Turismo com maior intensidade que outros mercados, sendo teorizado que a pureza sensorial da natureza (sons, cheiros, e sensações palpáveis) são particularmente apreciadas entre os segmentos com incapacidade auditiva e visual (Chikuta et al., 2017; Giraud et al., 2020; Small et al., 2011).

Tabela 3.1 - Motivações de indivíduos com incapacidade para a participação em TER, segundo o modelo de Neulinger (1981)

Cat.	Itens	Referências
Intrínsecos	Relaxar	Allan (2015); Chikuta et al. (2017); Tsephe e Eyono Obono (2013); Voloshynskyy e Matseliukh (2019)
	Passar tempo com a família	Chikuta et al. (2017)
	Desenvolvimento pessoal	Chikuta et al. (2017)
	Melhorar a saúde	Chikuta et al. (2017)
Extrínsecos	Disfrutar da natureza	Allan (2015); Chikuta et al. (2017); Tsephe e Eyono Obono (2013); Voloshynskyy e Matseliukh (2019)
	Procura de aventura e de novos desafios	Chikuta et al. (2017); Tsephe e Eyono Obono, (2013)

Cat. - Categoria

Motivações como procura pelo relaxamento (Allan, 2015; Chikuta et al., 2017; Tsephe e Eyono Obono, 2013; Voloshynskyy e Matseliukh, 2019); passar tempo com a família; obter desenvolvimento pessoal ou melhorar a sua saúde (Chikuta et al., 2017), são fatores intrínsecos à participação em atividades de Turismo Rural; enquanto a procura de aventura e de novos desafios (Chikuta et al., 2017; Tsephe e Eyono Obono, 2013), o desejo de fugir ao quotidiano e disfrutar da natureza (Allan, 2015; Chikuta et al., 2017; Tsephe e Eyono Obono, 2013; Voloshynskyy e Matseliukh, 2019) são fatores extrínsecos para este mercado.

Esta breve e generalizada caracterização das principais razões para viajar que o mercado com incapacidade visual tem em mente quando considera um destino rural é reveladora de um conjunto de fatores aos quais este segmento dá valor e espera obter de uma experiência turística.

CAPÍTULO IV - LEGISLAÇÃO RELACIONADA COM PRÁTICA DE ATIVIDADES TURÍSTICAS POR PESSOAS COM INCAPACIDADE VISUAL

Como definido em capítulos anteriores, apesar da acessibilidade de um destino não ser o único fator relevante para a tomada de decisão do visitante com incapacidade visual, a eliminação de um conjunto de barreiras à sua participação em atividades de Turismo poderá tornar a percepção da experiência mais positiva e descontraída.

Para que seja possível que os diferentes agentes da oferta criem produtos turísticos adaptados e acessíveis ao mercado, é necessário o cumprimento de normas e requisitos mínimos legalmente definidos, garantindo a sua uniformidade.

No presente capítulo pretende-se um levantamento breve de algumas normas legais da União Europeia e de Portugal aplicadas ao Turismo e atividades agregadas, com o objetivo de as tornarem acessíveis ao mercado visual em particular. Não se pretendendo tornar a componente legislativa o centro desta investigação, apenas se terão em conta normas aplicáveis às barreiras enfrentadas por PcIV, destacando-se os mais relevantes.

Tendo em conta os constrangimentos estudados na literatura e que não se encontram dependentes do próprio visitante, nota-se que a legislação pretende dar resposta às barreiras estruturais e interpessoais. Assim, as normas definidas são essencialmente de acessibilidade física, de carácter arquitetónico ou informacional; e de acessibilidade comunicacional e relacional, diga-se, relativa ao relacionamento interpessoal do visitante com terceiros, à transmissão de comunicação entre si, e a necessidades de formação de elementos da oferta.

4.1 Legislação Europeia

O cuidado atual com a igualdade no acesso a diferentes oportunidades por todos os cidadãos de uma sociedade é o resultado de um longo e duro caminho de consciencialização e normalização legal de direitos, cujo início se encontra ligado à Declaração Universal dos Direitos Humanos em 1948 (ONU, 1948). Apesar deste documento igualar teoricamente todos os seres humanos, só em 1975 foram delineados os Direitos da Pessoa com Deficiência (ONU, 1975), existindo desde então uma evolução

gradual da preocupação com o estabelecimento de requisitos e normas legais que garantam o cumprimento destes direitos.

É neste contexto que atualmente se podem encontrar os três documentos orientadores da acessibilidade na União Europeia (Tabela 4.1): a Diretiva Europeia para a Acessibilidade 2019/882, Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1, e a Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência (EDPD) de 2021-2030.

Tabela 4.1 – Principais requisitos abordados na legislação europeia

Requisitos Estruturais Arquitetónicos	Diretiva 2019/882 EDPD 2021-2030
Requisitos Estruturais Informacionais	Diretiva 2019/882 WCAG 2.1 EDPD 2021-2030
Requisitos Interpessoais Relacionais e Comunicacionais	Diretiva 2019/882 EDPD 2021-2030

Fonte: Elaborado com base em Diretiva 2019/882; EDPD 2021-2030 (2021); WCAG 2.1 (2018)

A Diretiva 2019/882 estabelece um conjunto de normas de acessibilidade aplicáveis a todos os setores prestadores de serviços e produtos considerados importantes para as pessoas com incapacidade, servindo como um documento orientador de legislação a ser criada e aplicada em cada país da União Europeia, com a meta de estar presente em todos os membros em 2025 (Diretiva Europeia para a Acessibilidade 2019/882, 2019).

Embora a Diretiva para a Acessibilidade Europeia tenha como principal objetivo a eliminação de barreiras de carácter estrutural informacional (apontando como serviços e produtos alvo os equipamentos com componente digital e multimédia, como bilheteiras automáticas, bancos, computadores e sistemas operativos, televisões e telefones), a eliminação de barreiras arquitetónicas e comunicacionais encontra-se integrada como uma mais-valia complementar, baseando-se no conceito de *design* universal.

As WCAG 2.1 são diretrizes que abrangem um conjunto de regras relacionadas com a acessibilidade da informação na *web* (W3C, 2018). Abrangem pontos como o contraste da página *web*, o tipo, tamanho e cor da letra do texto, a existência de audiodescrição do texto e descrição textual das imagens presentes, e a existência de um modo de alto contraste da página (Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web 2.1, 2018).

Se a Diretiva 2019/882 estabelece essencialmente normas de acessibilidade, a EDPD de 2021-2030 foca-se na atribuição de ações e estratégias concretas para a concretização dessas normas e requisitos (CE, 2021a), baseando-se na anterior Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020. A EDPD 2021-2030 divide-se em várias áreas de atuação, entre elas a acessibilidade, enquanto as restantes apostam fortemente na inclusão e participação social das pessoas com incapacidade, utilizando a acessibilidade do meio como um mecanismo para tal (CE, 2021b).

Sendo Portugal um país-membro da União Europeia, estas normas, diretivas e estratégias mencionadas encontram-se integradas na legislação nacional portuguesa, guiando a acessibilidade europeia no sentido da sua uniformização.

4.2 Legislação Portuguesa

Em Portugal, a Constituição da República Portuguesa de 1976 trouxe o reconhecimento do direito à igualdade de todos os cidadãos perante a lei, sendo considerado dever do Estado prestar apoio a organizações de pessoas com deficiência. Assim, com o Decreto-Lei (DL) 123/1997 surgem as primeiras normas para a eliminação de barreiras à acessibilidade.

No contexto da legislação portuguesa atual, existem cinco grandes documentos que regem as normas de acessibilidade em Turismo (Tabela 4.2): a Lei 46/2006, o DL 163/2006, o DL 74/2007, a Norma Portuguesa (NP) 4523/2018, e a Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012.

Tabela 4.2 - Principais requisitos abordados na legislação portuguesa

Requisitos Estruturais Arquitetónicos	DL 163/2006 NP 4523/2018
Requisitos Estruturais Informacionais	DL 163/2006 NP 4523/2018 Resolução n.º 91/2012
Requisitos Interpessoais Relacionais e Comunicacionais	DL 74/2007 Lei 46/2006 NP 4523/2018

Fonte: Elaborado com base em DL 163/2006; DL 74/2007; Lei 46/2006; NP 4523/2018; Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012

O DL 163/2006 segue os passos do inicial DL 123/1997 e estabelece as principais normas de acessibilidade a aplicar aos serviços e equipamentos públicos, especialmente ao nível arquitetónico. Divide-se em quatro áreas de atuação: “Via Pública”, “Edifícios e estabelecimentos em geral”, “Edifícios, estabelecimentos e instalações com usos específicos”, e “Percurso Acessível”, e procura a eliminação de barreiras e a presença de mecanismos estratégicos que tornem os espaços acessíveis às pessoas com incapacidade, tendo também algumas normas relativas à disponibilização de informação em suporte físico.

A NP 4523/2018 alia-se a este Decreto-Lei no estabelecimento de normas de acessibilidade arquitetónicas e informacionais, com particular foco nos estabelecimentos hoteleiros, apresentando diversas medidas e padrões desenhados com base no *design* universal a aplicar em casas de banho públicas, balcões de receção, locais de refeição, quartos de hóspedes, piscinas e outros equipamentos de lazer, a título de exemplo. Como tal, apesar do objetivo ser a acessibilidade de hotéis e similares, estas normas poderão ser aplicadas a outros serviços em Turismo.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 de 8 de novembro adota as normas WCAG 2.0 do W3C como a estratégia a adotar para a criação de conteúdo e informação acessíveis em suporte digital, complementando assim as normas informacionais já abordadas na legislação.

A Lei 46/2006 estabelece o importante princípio na proibição da discriminação de pessoas com deficiência, impedindo que lhes seja vedado o acesso a serviços e equipamentos públicos essenciais à vida em sociedade, agindo em conjunto com o DL 74/2007, que permite a entrada de pessoas acompanhadas por cão de assistência em serviços e espaços públicos, sendo um ponto particularmente relevante dado um dos grandes produtos de apoio utilizados pelas PcIV ser o cão-guia.

4.3 Principais normas estabelecidas pela legislação aplicável em Portugal

A evolução da sociedade e da sua consciencialização para as questões da acessibilidade tem sido lentamente acompanhada e motivada pela legislação, tanto portuguesa como europeia, tendo culminado na uniformização de normas para a eliminação de barreiras no espaço público.

As principais normas estabelecidas pela legislação em termos de requisitos arquitetónicos aplicáveis a um destino turístico acessível a PcIV passam por questões relacionadas com a existência de um percurso acessível livre de barreiras, com um piso adequado e existência de meios de transporte previsíveis e consistentes (Tabela 4.3).

Tabela 4.3 - Requisitos arquitetónicos estabelecidos pela legislação europeia e portuguesa

Requisitos Arquitetónicos:

Percurso acessível:

- Com acesso a infraestruturas e equipamentos públicos e dentro dos mesmos;
 - Desimpedido de barreiras e obstáculos;
 - Evitar a presença de elementos criadores de barreiras (ex.: vegetação intrusiva; obstáculos verticais e horizontais), ou prevenir a sua criação (ex.: caldeiras de árvores revestidas ou vedadas);
 - Faixas antiderrapantes em elementos de desnível (rampas, escadas, passagens de peões);
 - Boa iluminação do percurso;
 - Devidamente delineado.
-

Piso:

- Estável e firme, com revestimento durável e sem juntas;
 - Acabamento não polido;
 - Com reflectâncias de cores nem demasiado claras nem escuras;
 - Com inclinação inferior a 5% na direção do percurso.
-

Transporte:

- Existência de ponto de tomada e largada de passageiros próximo de percursos acessíveis e de infraestruturas e equipamentos;
 - Existência de opções acessíveis públicas; e opções privadas que garantam o serviço adaptado onde o público não chega.
-

Fonte: Elaborado com base em Diretiva 2019/882; DL 123/2006; EDPD 2021-2030 (2021); NP 4523/2018.

Considera-se relevante que num destino, exista um percurso delineado que ligue os principais equipamentos, serviços e atrações; e que mesmo dentro de edifícios públicos, a circulação seja intuitiva e ligue os pontos relevantes – como o balcão da receção, a casa-de-banho, e os principais serviços (como o espaço de exposição num museu; a sala de jantar num restaurante; e o acesso aos quartos num estabelecimento hoteleiro).

O percurso e o espaço circundante, quer no interior do edifício quer na via pública, deverá ser livre de barreiras, e é importante a prevenção da presença futura de obstáculos retirando elementos que lhes possam dar origem. Assim, é necessário ter em atenção a presença de vegetação intrusiva, como árvores decorativas espinhosas ou com grande perda de folhagem; a existência de obstáculos horizontais não-detetáveis por cão-guia ou bengala (como placas salientes da parede ao nível da altura de uma pessoa); ou desníveis não-sinalizados, como obras temporárias no passeio. Como tal, elementos como faixas antiderrapantes poderão ser utilizadas em elementos de desnível (como rampas, escadas ou passagens de peões rebaixadas), e a boa iluminação do percurso permite que indivíduos com baixa visão possam distinguir melhor o seu meio envolvente.

O piso do percurso acessível e do interior de edifícios públicos deverá ter características específicas – além de ser estável e firme, é necessário que o seu revestimento seja durável, sem juntas, e com acabamento não-polido, com uma inclinação na direção do percurso inferior a 5%. Isto permite evitar situações de confusão devido ao reflexo da luz ou quedas desnecessárias. No caso do uso de cores para a distinção de percursos, estas não deverão ser muito claras nem muito escuras.

É também necessária a garantia da existência de um meio de transporte acessível que ligue o ponto de interesse ao ponto de partida, com a possibilidade da contratação de serviço privado se o público não for suficientemente frequente, disponível ou adaptado às necessidades de uma pessoa com incapacidade visual, como a disponibilização informação da paragem em que se encontra e a identificação dos locais onde pode aceder ao transporte. Como tal, considera-se benéfico que os estabelecimentos definam pontos de tomada e largada de passageiros, encontrando-se próximos da entrada.

A legislação portuguesa e europeia estabelece algumas normas aplicáveis à informação presente em suportes físicos e digitais (Tabela 4.4). De forma geral, ambos deverão utilizar simbologia e tipos de letra facilmente perceptíveis, com tamanho de caráter adequado, contornos nítidos e de cores contrastantes com o fundo, com uma maior separação entre caracteres e entre linhas.

A informação física em particular deverá estar gravada em superfícies antirreflexo, e se afixada, deve situar-se entre 0.8 e 1.2 metros de altura, numa zona bem iluminada. A própria informação deverá estar escrita em braille ou alto-relevo, sendo que em alternativa se poderá recorrer à disponibilização de informação sonora ou à leitura de documentos pelo prestador de serviços, se nenhuma das outras opções for possível.

A informação digital acrescenta às características gerais apresentadas a existência de um modo de alto contraste, permitindo controlar o tamanho de letra, ativar a leitura do texto na página *web*. A informação puramente gráfica deverá ser evitada, existindo descrição de imagens e gráficos quando estes se encontram presentes. A página deverá acima de tudo estar otimizada para a navegação com recurso a teclado.

Tabela 4.4 – Requisitos informacionais estabelecidos pela legislação portuguesa e europeia

Requisitos Informacionais:

Informação Física:

- Informação escrita em braille ou em alto relevo, alternativamente recorrendo a informação sonora;
- Simbologia e tipo de letra facilmente perceptíveis;
- Tamanho de carácter adequado;
- Maior separação entre caracteres e entre linhas;
- Contornos nítidos;
- Caracteres e símbolos de cores contrastantes com o fundo, mas não ofuscantes;
- Informação em superfície antirreflexo;
- Localização adequada da informação em local bem iluminado de dia e de noite, a uma altura de 0.8 – 1.2 metros se afixada na parede.

Informação Digital: Manter as regras aplicáveis à informação física, acrescentando:

- Descrição e legendas de imagens (na *web*);
- Mecanismos de navegação na *web* claros e adaptados a teclado;
- Existência de modo de alto contraste nos *websites* que permita também controlar o tamanho de letra e a leitura de texto.

Fonte: Elaborado com base em Diretiva 2019/882; DL 13/2006; DL 74/2007; EDPD 2021-2030 (2021); Lei 46/2006; NP 4523/2018; WCAG 2.1 (2018).

Os requisitos comunicacionais estabelecidos na legislação são os mais escassos e menos objetivos, focando-se principalmente na inclusão social de pessoas com incapacidade e consciencialização dos prestadores de serviços.

É notada a importância da formação dos elementos da oferta em acessibilidade, sendo sugerido que na presença de um visitante com incapacidade visual, lhe seja descrito o espaço circundante, os objetos existentes e o percurso e serviços acessíveis disponíveis (Tabela 4.5). Estas normas baseiam-se na prestação de informação verbal frequente e na abertura à participação destes indivíduos em todas as atividades que não dependam completamente da visual, podendo possibilitar o toque de objetos para facilitar a sua identificação (como numa exposição de museu).

Tabela 4.5 - Requisitos comunicacionais estabelecidos pela legislação portuguesa e europeia

Requisitos Comunicacionais:

- Descrição clara do espaço circundante, dos obstáculos existentes e do percurso acessível disponível;
- Possibilidade de tocar em objetos para sua melhor identificação;
- Informação verbal frequente;
- Máxima abertura à facilitação da participação em atividades que não dependem diretamente da visão.

Fonte: Elaborado com base em Diretiva 2019/882; DL 13/2006; DL 74/2007; EDPD 2021-2030 (2021); Lei 46/2006; NP 4523/2018.

A breve análise da legislação portuguesa e europeia destaca a grande evolução da normalização da acessibilidade e da sua aplicação prática no dia-a-dia dos cidadãos. O estabelecimento de regras para a eliminação de barreiras no espaço público é o primeiro passo para a existência de uma oferta de produtos turísticos acessíveis e para a satisfação de necessidades de um visitante como a PcIV.

CAPÍTULO V - DESCRIÇÃO DE BOAS PRÁTICAS DE TURISMO ACESSÍVEL EM DESTINOS TURÍSTICOS

Apesar dos grandes passos já dados na direção de uma sociedade inclusiva e com serviços acessíveis a todos através da legislação da acessibilidade, as soluções estabelecidas para os grandes requisitos são limitadas, generalizadas, dependentes de financiamento e nem sempre aplicáveis a todos os destinos.

Por isso, foi realizada uma pesquisa de boas práticas de acessibilidade aplicadas em destinos turísticos internacionais e nacionais, com o objetivo de reunir um conjunto de estratégias e métodos específicos a aplicar no contorno e eliminação de barreiras.

A pesquisa foi realizada em plataformas *online* como a Google, Google Scholar e na página *web* da Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT) (ENAT, 2021); tendo como tema a procura de casos de destinos acessíveis, com palavras-chave como “cidade acessível” e “destino acessível”; associadas a termos como “Portugal”; “Europa”; ou “Ásia”, sendo posteriormente analisada de acordo como a estratégia de *benchmarking*. Estes casos foram selecionados com base na variedade de estratégias e boas práticas adotadas, permitindo a reunião de métodos criativos e diferenciados para a eliminação e contorno de barreiras.

A análise de *benchmarking* é um processo através do qual são comparados processos e boas práticas de casos de sucesso, que tenham características semelhantes às do caso de estudo (Bogan, 1994). No âmbito desta investigação, as práticas introduzidas nestes destinos foram reunidas e comparadas com base nas subcategorias de constrangimentos estruturais e interpessoais Crawford e Godbey (1987), reunindo-se assim um conjunto de estratégias de mitigação e compensação das barreiras encontradas por pessoas com incapacidade visual em Turismo.

5.1 Casos de estudo internacionais

A maior consciencialização ao nível da importância da acessibilidade de destinos e a legislação das normas para a eliminação de barreiras tem gerado contínuos esforços para a criação de destinos acessíveis, mais ou menos focados em cada um dos diferentes constrangimentos enfrentados pelos vários segmentos.

Para o âmbito do estudo das estratégias de destinos internacionais acessíveis, foram consideradas oito cidades com extensos planos estratégicos para a sua acessibilidade, das quais cinco são europeias, duas do continente asiático, e uma australiana. Foram escolhidas cidades ao invés de destinos rurais pelo reduzido número de locais em zonas naturais com planos de desenvolvimento de acessibilidade completos e com medidas específicas para o contorno de barreiras enfrentadas por pessoas com incapacidade visual.

Conta-se assim com os casos das cidades europeias de Barcelona (ENAT, 2021; Turisme de Barcelona, 2021); Madrid (Buhalis et al., 2012c; ENAT, 2021; Turismo de Madrid, 2021); com a região da Flandres (Buhalis et al., 2012f); com a cidade norueguesa de Oslo (Buhalis et al., 2012f) e com Viena de Áustria (Buhalis et al., 2012f); tendo-se os casos de Tóquio (Accessible Japan, 2019a, 2019b; Backhaus, 2014; Japan Experience, 2018; Village Hiker, 2017) e da Enabling Village na Singapura (Enabling Village, 2016); (SBCA, 2016; The Straits Times, 2016) enquanto casos asiáticos, e ainda com a cidade australiana de Victoria (Buhalis et al., 2012b).

Como tal, foi realizada uma breve análise das principais barreiras abordadas e colmatadas na estratégia utilizada por estes destinos (Tabela 5.1). Esta síntese revela que apesar da maioria dos destinos estudados tem uma estratégia distribuída de forma relativamente equitativa pelas diferentes barreiras enfrentadas por PcIV, existe uma forte lacuna na oferta de transportes acessíveis.

Tabela 5.1 - Principais barreiras colmatadas em destinos acessíveis internacionais (2012-2021)

Barreiras Arquitetónicas	Percurso Acessível	Madrid; Barcelona; Viena; Tóquio; Enabling Village; Victoria
	Transportes	Viena
Barreiras Informacionais	Suporte Físico	Madrid; Barcelona; Flandres; Oslo; Viena; Tóquio; Enabling Village
	Suporte Digital	Madrid; Barcelona; Flandres; Oslo; Viena; Tóquio; Enabling Village
Barreiras Comunicacionais	Formação	Madrid; Barcelona; Tóquio; Enabling Village; Victoria
	Consciencialização	Madrid; Barcelona; Tóquio; Enabling Village; Victoria

Fonte: Elaborado com base em Accessible Japan (2019a, 2019b); Backhaus (2014); Buhalis et al. (2012d, 2012a, 2012e, 2012b, 2012c); Enabling Village (2016); Japan Experience (2018); SBCA (2016); The Straits Times (2016); Turisme de Barcelona (2021); Turismo de Madrid (2021); Village Hiker (2017)

Estas estratégias de eliminação de barreiras e de criação de mecanismos de compensação desdobram-se em diversos métodos e procedimentos para a criação de um produto turístico acessível em termos arquitetónicos, informacionais e comunicacionais.

As estratégias de compensação utilizadas para a eliminação de barreiras arquitetónicas são relativas ao percurso acessível, tal como abordado na legislação portuguesa; e a constrangimentos relacionados com o transporte até ao destino e dentro do destino (Tabela 5.2.).

Tabela 5.2 - Estratégias de compensação para barreiras arquitetónicas em destinos internacionais

Estratégias de compensação	
Percurso	- Passeios tácteis com ligação aos principais recursos de um destino; - Aviso sonoro e táctil no chão próximo de perigos e desníveis (ex.: passadeiras de peões); - Obstáculos permanentes identificados com padrões tácteis no passeio ou vedados (ex.: ravina); - Obstáculos temporários sinalizados (ex.: em <i>app</i>) e vedados (ex.: obras na via pública); - Produtos de lazer acessíveis, com descrição áudio-guia ou visita-guiada personalizada e componentes sensoriais não-visuais (sonoras, tácteis, olfativas ou gustativas).
Transporte	- Criação de transporte público acessível (associado a <i>app</i> e com sinais sonoros de chegada e partida, com colaborador treinado em acessibilidade); - Contratação de transporte privado associado a estabelecimentos de prestação de serviços (ex.: serviço de táxi para tomada e largada de hóspedes de hotel).

Fonte: Elaborado com base em Accessible Japan (2019a, 2019b); Backhaus (2014); Buhalis et al. (2012d, 2012a, 2012e, 2012b, 2012c); Enabling Village (2016); Japan Experience (2018); SBCA (2016); The Straits Times (2016); Turisme de Barcelona (2021); Turismo de Madrid (2021); Village Hiker (2017)

Para a criação de um percurso acessível na via pública e dentro de equipamentos e infraestruturas, foram utilizadas estratégias como a criação de percursos tácteis com ligação aos principais recursos, com sinalização sonora e táctil de obstáculos permanentes (como ravinas, passadeiras para peões ou escadas), utilizando métodos como semáforos com apito e temporizador de passagem permitida a peões, ou a alteração do padrão de relevo no chão na antecipação de uma zona de perigo.

Acima de tudo, a adaptação de produtos de lazer para que possam ser usufruídos sem que estejam dependentes do sentido de visão é crucial, podendo existir descrição áudio-guia, visita-guiada personalizada, e o recurso aos restantes sentidos, permitindo o toque de exposições, e a disponibilização de atrações estimulantes ao olfato, audição ou paladar.

As estratégias para a disponibilização de informação acessível centram-se principalmente no cumprimento das normas estabelecidas pela legislação já mencionada – com recurso a *braille* ou alto-relevo, com cores, tipo de letra e tamanhos adequados em meios de suporte físicos, como placas de identificação, comandos de elevadores, multibancos, bilheteiras, *check-in* e outros balcões automáticos (Tabela 5.3).

Tabela 5.3 - Estratégias de compensação para barreiras informacionais em destinos internacionais

Estratégias de compensação	
Suporte Físico - Informação em <i>braille</i> ou alto-relevo em documentos informacionais; em comandos (de elevadores, multibancos, bilheteiras automáticas e similares) ou placas de identificação (ex.: número do quarto de hotel), e em produtos consumíveis; - Uso de cores pouco berrantes mas contrastantes, tipo de letra e tamanho adequados; - Disponibilização de pontos de referência (naturais ou construídos) com ligação a percursos acessíveis; - Disponibilização de mapas tácteis em espaços grandes e delimitados (ex.: Aldeia Acessível de Singapura);	
Suporte Digital - Informações digitais (<i>websites</i> de destinos e aplicações) acessíveis de acordo com a WCAG; - Disponibilização de aplicações acessíveis de localização e navegação no espaço com ligação a equipamentos, infraestruturas e atrações; - Disponibilização de aplicações acessíveis para o uso de transportes públicos no destino;	

Fonte: Elaborado com base em Accessible Japan (2019a, 2019b); Backhaus (2014); Buhalis et al. (2012d, 2012a, 2012e, 2012b, 2012c); Enabling Village (2016); Japan Experience (2018); SBCA (2016); The Straits Times (2016); Turisme de Barcelona (2021); Turismo de Madrid (2021); Village Hiker (2017)

Por outro lado, algumas medidas menos usuais mencionadas são o de mapas tácteis em grandes espaços abertos com algum tipo de delimitação (como reservas naturais ou parques de diversões), e a disponibilização de pontos de referência naturais ou construídos que permitam a melhor navegação na via pública.

Estas estratégias encontram-se associadas a medidas desenhadas para a informação digital – além da aplicação das normas da WCAG 2.0; vários destinos disponibilizam aplicações (*apps*) para *smartphone* que facilitam a navegação no espaço com mapas e sistema de *GPS*, ligando um conjunto de infraestruturas, equipamentos e atrações relevantes. A criação de aplicações que facilitam o uso de transportes públicos no destino por pessoas com incapacidade visual é das medidas com maior ênfase nesta categoria, trazendo funcionalidades como a informação de horários e paragens de autocarros ou metro, aviso da chegada do meio de transporte e de atrasos.

As medidas que pretendem melhorar a comunicação entre visitantes com PcIV e prestadores de serviços focam-se acima de tudo na formação destes últimos (Tabela 5.4).

Tabela 5.4 - Estratégias de compensação para barreiras comunicacionais em destinos internacionais

Estratégias de compensação

Colaboradores formados para disponibilizar produto acessível:

- Tomar a iniciativa de ajudar (ser prestável);
- Saber guiar uma PcIV dentro do estabelecimento;
- Descrição do espaço e dos produtos e equipamentos disponíveis e localização dos mesmos;
- Identificação e comunicação de percursos, produtos e equipamentos acessíveis a uma PcIV;
- Reconhecer as necessidades de um cão-guia e providenciar para que possam ser satisfeitas (indicar espaços verdes públicos para passeio e fonte de água limpa se necessário).

Fonte: Elaborado com base em Accessible Japan (2019a, 2019b); Backhaus (2014); Buhalis et al. (2012d, 2012a, 2012e, 2012b, 2012c); Enabling Village (2016); Japan Experience (2018); SBCA (2016); The Straits Times (2016); Turisme de Barcelona (2021); Turismo de Madrid (2021); Village Hiker (2017)

Desta forma, é esperado que os colaboradores tomem a iniciativa de prestar ajuda a um visitante com PcIV, considerando-se relevante que saiba guiar uma pessoa com PcIV, que tenha conhecimento e descreva o espaço, produtos, equipamentos, e infraestruturas acessíveis, a sua localização e qual o melhor percurso para lá chegar. Espera-se também que o prestador de serviços tenha conhecimento das necessidades especiais comuns de uma pessoa com incapacidade visual, tendo em conta a particularidade dos viajantes acompanhados por cão-guia, providenciando para que estas sejam satisfeitas.

5.2 Casos de estudo nacionais

As medidas práticas aplicadas no território português com o objetivo de tornar um destino, no seu todo, acessível ainda se encontram presentes de forma isolada e limitada fora das Grandes Áreas Metropolitanas de Lisboa e Porto. No entanto, a pressão da legislação em vigor tem vindo a motivar esforços de implementação de planos de acessibilidade em cidades-capitais de distrito (CM Viseu, 2021a; VisitPortugal, 2021), e começam a existir algumas iniciativas em pequenos concelhos com elementos rurais para o seu desenvolvimento neste sentido (CM Albergaria-a-Velha, 2021; CM Estarreja, 2013b). Ainda assim, são escassos os destinos rurais acessíveis em Portugal em que existe um produto turístico cujos equipamentos e infraestruturas se encontram ligados de forma coesa para a prestação de um serviço desobstruído de barreiras e aberto aos diferentes segmentos da incapacidade (CM Lousã, 2017).

Tendo bem presentes estes fatores, os cinco destinos portugueses analisados foram as cidades capitais de distrito Aveiro (Jornal da Universidade de Aveiro, 2017; VisitPortugal, 2021) e Viseu (CM Viseu, 2021b, 2021a; Visit Portugal, 2021) e os concelhos de Estarreja (CM Estarreja, 2013a, 2013b), Albergaria-a-Velha (CM Albergaria-a-Velha, 2021; Wiremaze, 2020), e da Lousã (CM Lousã, 2017; Nunes, 2011), este último de carácter marcadamente rural (CM Lousã, 2016).

Uma análise sumária das principais barreiras abordadas e colmatadas na estratégia utilizada por estes destinos permite apontar uma aposta geral na existência de um percurso acessível, informação digital e formação e consciencialização dos prestadores de serviços, mas uma certa lacuna na disponibilização de transportes acessíveis (Tabela 5.5).

Tabela 5.5 - Principais barreiras colmatadas em destinos acessíveis nacionais (2013-2021)

Barreiras Arquitetónicas	Percurso Acessível	Aveiro; Viseu; Estarreja; Albergaria-a-Velha e Lousã
	Transportes	Viseu e Lousã
Barreiras Informacionais	Suporte Físico	Aveiro; Viseu e Lousã
	Suporte Digital	Aveiro; Viseu; Estarreja; Albergaria-a-Velha e Lousã
Barreiras Atitudinais	Formação	Aveiro; Viseu; Estarreja; Albergaria-a-Velha e Lousã
	Consciencialização	Aveiro; Viseu; Estarreja; Albergaria-a-Velha e Lousã

Fonte: Elaborado com base em CM Albergaria-a-Velha (2021); CM Estarreja (2013a, 2013b); CM Lousã (2016, 2017); CM Viseu (2021a, 2021b); Jornal da Universidade de Aveiro (2017); Nunes (2011); Visit Portugal (2021); VisitPortugal (2021); Wiremaze (2020)

Tal como abordado na legislação portuguesa, as estratégias de compensação utilizadas para a eliminação de barreiras arquitetónicas são relativas ao percurso acessível, e a constrangimentos relacionados com o transporte até ao destino e dentro do destino (Tabela 5.6)

Tabela 5.6 - Estratégias de compensação para barreiras arquitetónicas em destinos nacionais

Estratégias de compensação	
Percurso	- Passeios tácteis com ligação aos principais recursos de um destino; - Aviso sonoro e táctil no chão próximo de perigos e desníveis (ex.: passadeiras de peões); - Obstáculos permanentes identificados com padrões tácteis no passeio ou vedados (ex.: ravina); - Produtos de lazer acessíveis, com descrição áudio-guia ou visita-guiada personalizada e componentes sensoriais não-visuais (sonoras, tácteis, olfativas ou gustativas).
Transporte	- Criação de transporte público acessível (associado a <i>app</i> e com sinais sonoros de chegada e partida, com colaborador treinado em acessibilidade);

Fonte: Elaborado com base em CM Albergaria-a-Velha (2021); CM Estarreja (2013a, 2013b); CM Lousã (2016, 2017); CM Viseu (2021a, 2021b); Jornal da Universidade de Aveiro (2017); Nunes (2011); Visit Portugal (2021); VisitPortugal (2021); Wiremaze (2020)

De forma semelhante às cidades internacionais estudadas, em Portugal são adotadas medidas como o uso de passeios tácteis, a vedação de obstáculos permanentes ou a sua identificação com recurso à alteração do padrão táctil no percurso, e os avisos sonoros próximos de zonas perigosas para a criação de destinos acessíveis, criando-se atividades inclusivas que se focam no uso de outros sentidos, como provas gastronómicas, *workshops* de artesanato (CM Estarreja, 2013b; CM Viseu, 2021b), ou atividades radicais supervisionadas (CM Lousã, 2017).

As estratégias utilizadas para colmatar barreiras informacionais seguem, acima de tudo, as normas da legislação portuguesa (Tabela 5.7).

Tabela 5.7 - Estratégias de compensação para barreiras informacionais em destinos nacionais

Estratégias de Compensação	
Suporte Físico	- Informação em <i>braille</i> ou alto-relevo em documentos informacionais; em comandos ou placas de identificação (ex.: número do quarto de hotel); - Bilheteiras, <i>check-in</i> e outros balcões automáticos com comandos em <i>braille</i> e informação áudio.
Suporte Digital	- Informações digitais (<i>websites</i> de destinos e aplicações) acessíveis de acordo com as normas WCAG 2.1; - Disponibilização de aplicações acessíveis para o uso de transportes públicos no destino

Fonte: Elaborado com base em CM Albergaria-a-Velha (2021); CM Estarreja (2013a, 2013b); CM Lousã (2016, 2017); CM Viseu (2021a, 2021b); Jornal da Universidade de Aveiro (2017); Nunes (2011); Visit Portugal (2021); VisitPortugal (2021); Wiremaze (2020)

Assim, além das normas relacionadas com o tamanho, tipo, e cor da letra, e do uso de *braille* ou alto relevo nos diversos documentos, comandos ou placas de identificação, existem alguns destinos a recorrer à criação e disponibilização de *apps* de transporte público, onde podem ser consultados horários, paragens seguintes em andamento, e informação sobre o percurso e ligações diretas (CM Viseu, 2021a).

Seguindo a mesma perspetiva que cidades internacionais utilizaram para a sua abordagem às barreiras atitudinais através de formação do prestador de serviços, as cidades portuguesas analisadas estabeleceram algumas medidas para a consciencialização e treino dos colaboradores da oferta turística em serviços acessíveis (Tabela 5.8).

Tabela 5.8 - Estratégias de compensação para barreiras atitudinais em destinos nacionais

Estratégias de compensação

Colaboradores formados para disponibilizar produto acessível:

- Descrição do espaço e dos produtos e equipamentos disponíveis e localização dos mesmos;
 - Identificação e comunicação de percursos, produtos e equipamentos acessíveis a uma PcIV;
 - Reconhecer as necessidades de uma PcIV.
-

Fonte: Elaborado com base em CM Albergaria-a-Velha (2021); CM Estarreja (2013a, 2013b); CM Lousã (2016, 2017); CM Viseu (2021a, 2021b); Jornal da Universidade de Aveiro (2017); Nunes (2011); Visit Portugal (2021); VisitPortugal (2021); Wiremaze (2020)

Embora as estratégias implementadas sejam ligeiramente mais simples, o colaborador deverá conhecer as necessidades de uma pessoa com incapacidade visual, sendo capaz de descrever o espaço, produtos e equipamentos disponíveis e a sua localização, bem como os percursos acessíveis para lá chegar. Isto poderá traduzir-se numa descrição do quarto de hotel, ou no acompanhamento numa sala de refeições *self-service*, a título de exemplo (CM Viseu, 2021b).

CAPÍTULO VI - REQUISITOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE DESTINOS RURAIS ACESSÍVEIS A PESSOAS COM INCAPACIDADE VISUAL

A criação de um destino acessível a um segmento de mercado deverá ter como bases um conjunto de requisitos, normas e estratégias para a eliminação de barreiras e satisfação de desejos do visitante, tarefa à qual se dedica o presente capítulo.

No âmbito desta investigação, foram reunidas informações relativas aos constrangimentos e necessidades de pessoas com incapacidade visual a partir da literatura existente, associando-as a soluções provenientes da legislação europeia e portuguesa, e de casos de destinos acessíveis em Portugal e no resto do mundo.

Para a organização deste conjunto de requisitos, os grandes constrangimentos estruturais (arquitetónicos e informacionais) e interpessoais atitudinais de Crawford e Godbey (1987) foram associados a requisitos correspondentes, utilizando as subcategorias mais abordadas na legislação como forma de os subdividir.

No final deste capítulo pretende-se a existência de um conjunto de medidas estratégicas com eficácia provada em diferentes circunstâncias, podendo ser aplicadas para a transformação de um espaço rural num destino acessível a pessoas com incapacidade visual.

6.1 Requisitos Estruturais

A revisão da literatura, da legislação e a análise de destinos acessíveis enfatizaram a estratégias de eliminação de barreiras estruturais arquitetónicas relacionadas com o percurso acessível (Tabela 6.1), e os constrangimentos relacionados com transportes dentro do destino; enquanto os requisitos informacionais foram tratados segundo o seu meio de suporte – físico ou digital (Tabela 6.2).

Os requisitos relacionados com o percurso acessível relacionam-se com a presença de um caminho, dentro de edifícios ou na própria via pública, que idealmente deverá estar devidamente delineado (ser ininterrupto, e permitir que seja seguido do início ao fim sem desvios), estando desimpedido de obstáculos e com sinalização dos existentes.

Tabela 6.1 - Requisitos estruturais arquitetónicos para destinos acessíveis a PcIV

Requisitos relacionados com Percurso Acessível	Revisão da Literatura	Legislação	Benchmarking
▪ Existência de percurso acessível	×	×	×
▪ Percurso delineado e com ligação a pontos de interesse	×	×	×
▪ Percurso desimpedido de obstáculos verticais ou horizontais	×	×	×
▪ Sinalização de obstáculos permanentes de forma sonora ou tátil			×
▪ Piso firme, não polido e sem reflectâncias ofuscantes	×	×	
▪ Uso de faixas antiderrapantes em desníveis do piso		×	
▪ Piso pouco inclinado na direção do percurso		×	×
▪ Uso de passeios tácteis			×
▪ Criação de produtos de lazer acessíveis e relevantes para PcIV	×		×
Requisitos relacionados com Transportes	Revisão da Literatura	Legislação	Benchmarking
▪ Existência de ponto de tomada e largada de passageiros com ligação a pontos de interesse e percurso acessível		×	×
▪ Existência de opções de transportes (públicos ou privados) acessíveis	×	×	×
▪ Uso de <i>apps</i> facilitadoras do uso de transportes públicos			×

Fonte: Elaborado com base em Accessible Japan (2019b, 2019a); Adam et al. (2017); Backhaus (2014); Biegel et al. (1989); Buhalis et al. (2012f); Burns et al. (2013); Diretiva Europeia para a Acessibilidade 2019/882, (2019); Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030 (2021); Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto; Decreto-Lei n.º 74/2007 de 27 de março; Lei n.º 46/2006 de 28 de agosto; Norma Portuguesa 4532/2018; Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 de 8 de novembro; Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web 2.1 (2018); Cherry et al. (1991); CM Albergaria-a-Velha (2021); CM Estarreja (2013b); CM Lousã, (2017); CM Viseu (2021a); Crawford e Godbey (1987); Darcy (2010); Enabling Village (2016); Figueiredo et al. (2012); Hersh (2016); Japan Experience (2018); Jornal da Universidade de Aveiro (2017); Kong e Loi (2017); Liu et al. (2019); Loi e Kong (2017); McDonnall et al. (2016); McGuire et al. (1986); Miller e Kirk (2002); OMS (2011a); Roult et al. (2019); Santos e Carvalho (2012); SBGA (2016); Small et al. (2011); Smith (1987); The Straits Times (2016); Turisme de Barcelona (2021); Turismo de Madrid (2021); Village Hiker (2017); W3C (2018)

Algumas características determinantes da acessibilidade deste caminho relacionam-se com o revestimento do piso, e com a sua inclinação, considerando-se o uso de passeios tácteis (caminhos com revestimento a alto relevo que permitem a sua identificação por uma pessoa com bengala) uma grande mais-valia. Acima de tudo, a criação de produtos de Turismo e lazer que não dependam da visão e recorram ao estímulo dos outros sentidos, como *workshops* de artesanato ou gastronomia, degustação gastronómica ou exposições interativas que permitam o seu toque, é determinante para a captação do mercado de PcIV.

Os requisitos relacionados com os transportes no destino têm como ponto central a oferta de meios de deslocação que sejam acessíveis, tanto públicos como privados. Estes deverão ter condutores (no caso de autocarros) ou outros colaboradores formados e atentos à presença de PcIV em paragens ou estações, sendo que o próprio veículo poderá ter um indicativo sonoro da sua chegada e partida e anúncio do destino final, enquanto no interior deverá existir a informação de cada paragem.

Alguns destinos recorrem ainda à disponibilização de aplicações (*apps*) para *smartphone*, que indicam os serviços disponíveis e a sua localização, bem como a informação de próximas paragens e dos horários de cada transporte. Para os estabelecimentos de alojamento em particular é recomendada a existência de um ponto de tomada e largada de passageiros, que se encontre próximo do edifício e com ligação a caminhos acessíveis.

Os requisitos informacionais estabelecidos baseiam-se no cumprimento das normas legais estabelecidas, tanto para a informação presente em suporte físico como digital (Tabela 6.2). A informação física deverá encontrar-se registada com o uso de *braille* ou alto-relevo, e alternativamente, sob a forma sonora; enquanto a informação visual deverá cumprir com o tipo de letra, tamanho e cores adequadas, para que possa ser corretamente interpretada por PcIV com baixa visão. Assim, é recomendada uma maior separação entre caracteres e entre linhas, o uso de materiais antirreflexo e a sua afixação a uma altura adequada na parede, se for caso para tal.

Existem também algumas medidas menos usuais com o objetivo de auxiliar a navegação no espaço público, com a indicação de pontos de referência naturais e construídos associada à disponibilização de um mapa tátil com informação do meio envolvente, dos recursos próximos, e de como os alcançar.

Tabela 6.2 - Requisitos informacionais para destinos acessíveis a PcIV

Requisitos Referentes à Informação física	Revisão da Literatura	Legislação	Benchmarking
▪ Uso do <i>braille</i>, alto-relevo, ou informação sonora ▪ Uso da simbologia e letra com tipo, tamanho e cores adequadas ▪ Maior separação entre caracteres e entre linhas ▪ Uso de material antirreflexo e de fundo contrastante com o conteúdo ▪ Afixação de placas a uma altura adequada ▪ Disponibilização de pontos de referência naturais ou construídos ▪ Disponibilização de mapas tácteis	× × × × × ×	× × × × × ×	× × × × × ×
Requisitos Referentes à Informação Digital	Revisão da Literatura	Legislação	Benchmarking
▪ Cumprimento das normas WCAG 2.0/2.1 ▪ Disponibilização de <i>apps</i> para a navegação no espaço ou uso de certos equipamentos	×	×	× ×

Fonte: Elaborado com base em Accessible Japan (2019b, 2019a); Adam et al. (2017); Backhaus (2014); Biegel et al. (1989); Buhalis et al. (2012f); Burns et al. (2013); Diretiva Europeia para a Acessibilidade 2019/882, (2019); Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030 (2021); Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto; Decreto-Lei n.º 74/2007 de 27 de março; Lei n.º 46/2006 de 28 de agosto; Norma Portuguesa 4532/2018; Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 de 8 de novembro; Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web 2.1 (2018); Cherry et al. (1991); CM Albergaria-a-Velha (2021); CM Estarreja (2013b); CM Lousã, (2017); CM Viseu (2021a); Crawford e Godbey (1987); Darcy (2010); Enabling Village (2016); Figueiredo et al. (2012); Hersh (2016); Japan Experience (2018); Jornal da Universidade de Aveiro (2017); Kong e Loi (2017); Liu et al. (2019); Loi e Kong (2017); McDonnall et al. (2016); McGuire et al. (1986); Miller e Kirk (2002); OMS (2011a); Roult et al. (2019); Santos e Carvalho (2012); SBCA (2016); Small et al. (2011); Smith (1987); The Straits Times (2016); Turisme de Barcelona (2021); Turismo de Madrid (2021); Village Hiker (2017); W3C (2018)

Os requisitos referentes à informação digital centram-se no cumprimento das normas WCAG 2.0 ou 2.1 em conteúdos de páginas *web*, documentos informáticos, ou *apps*, sendo que é comum a disponibilização destas últimas como um meio auxiliar para a navegação no espaço com recurso a GPS, com funcionalidades de localização, indicação de pontos de interesse e direções, bem como a sinalização de obstáculos.

Em virtude desta análise, é possível afirmar que os requisitos estruturais de um destino rural acessível a visitantes com incapacidade visual passam acima de tudo principalmente pela **implementação de um *design universal***, sem descuidar a relevância da acessibilidade na região de trânsito e mesmo na região de origem (Figueiredo et al., 2012; Hersh, 2016; Kong e Loi, 2017; Loi e Kong, 2017; Small et al., 2011)

6.2 Requisitos Interpessoais

As soluções e requisitos estabelecidos na literatura, legislação e casos da análise de *benchmarking* para a eliminação de barreiras interpessoais atitudinais centram-se na consciencialização e disponibilização de formação aos prestadores de serviços, com o objetivo da melhoria da experiência para PcIV (Tabela 6.3).

Tabela 6.3 - Requisitos atitudinais para destinos acessíveis a PcIV

Requisitos atitudinais	Revisão da Literatura	Legislação	Benchmarking
▪ Formação dos prestadores de serviços	×		×
▪ Informação verbal frequente		×	×
▪ Prestabilidade e iniciativa de ajudar	×	×	×
▪ Conhecer necessidades de PcIV	×	×	×
▪ Reconhecer necessidades do cão-guia e permitir o seu acesso com PcIV	×	×	×
▪ Conhecer e divulgar a visitantes PcIV produtos, equipamentos e percursos acessíveis		×	×
▪ Descrição espacial do meio envolvente	×	×	×
▪ Abertura à adaptação de atividades para que sejam possíveis a PcIV	×		×
▪ Permitir o toque em objetos quando possível para sua identificação	×		×

Fonte: Elaborado com base em Accessible Japan (2019b, 2019a); Adam et al. (2017); Backhaus (2014); Biegel et al. (1989); Buhalis et al. (2012f); Burns et al. (2013); Diretiva Europeia para a Acessibilidade 2019/882, (2019); Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030 (2021); Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto; Decreto-Lei n.º 74/2007 de 27 de março; Lei n.º 46/2006 de 28 de agosto; Norma Portuguesa 4532/2018; Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 de 8 de novembro; Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web 2.1 (2018); Cherry et al. (1991); CM Albergaria-a-Velha (2021); CM Estarreja (2013b); CM Lousã, (2017); CM Viseu (2021a); Crawford e Godbey (1987); Darcy (2010); Enabling Village (2016); Figueiredo et al. (2012); Hersh (2016); Japan Experience (2018); Jornal da Universidade de Aveiro (2017); Kong e Loi (2017); Liu et al. (2019); Loi e Kong (2017); McDonnall et al. (2016); McGuire et al. (1986); Miller e Kirk (2002); OMS (2011a); Roullet et al. (2019); Santos e Carvalho (2012); SBCE (2016); Small et al. (2011); Smith (1987); The Straits Times (2016); Turisme de Barcelona (2021); Turismo de Madrid (2021); Village Hiker (2017); W3C (2018)

Como parte da prestação de um bom serviço a PcIV, é esperado que os colaboradores sejam prestáveis e tomem a iniciativa de ajudar um visitante com incapacidade visual, fornecendo informação verbal frequente e descrevendo o meio envolvente, produtos e caminhos acessíveis ao visitante.

O conhecimento das necessidades da PcIV e das particularidades da companhia de um cão-guia são mais-valias para a experiência do cliente, e portanto, a abertura à adaptação de atividades para que possam ser usufruídas por visitantes com incapacidade visual (permitindo o toque de objetos em exposição num museu quando possível, a título de exemplo), poderão ser fatores determinantes para a perceção geral do destino e do serviço.

CAPÍTULO VII - METODOLOGIA

O presente capítulo descreve as principais etapas que orientaram este estudo. Serão apresentados os principais objetivos da investigação, uma breve caracterização do estudo de caso, e uma descrição das metodologias de recolha e análise de dados adotadas.

A investigação empírica em causa tem quatro grandes objetivos aos quais pretende dar resposta:

- Conhecer a experiência de pessoas com incapacidade visual em Turismo Rural (barreiras, motivações, perceções e expectativas);
- Determinar os principais requisitos para tornar um destino de TER acessível a PcIV;
- Definir estratégias de compensação que tornem acessível destinos rurais a PcIV;
- Analisar o nível de acessibilidade da aldeia de Vilarinho de São Roque a PcIV.

Além da revisão da literatura realizada, foram utilizados quatro outros grandes mecanismos para a recolha de dados para este estudo: a realização de entrevistas a pessoas com incapacidade visual, a análise de testemunhos de PcIV acerca das suas experiências em TER, a observação de PcIV na aldeia em estudo, e a comparação das infraestruturas, serviços e acessibilidades do espaço com uma *check-list* de requisitos (Tabela 7.1).

Tabela 7.1 - Objetivos do estudo e métodos de recolha adotados

Objetivos	Métodos de Recolha			
	Entrevistas a PcIV	Análise de testemunhos de PcIV <i>online</i>	Observação de PcIV na aldeia	<i>Check-list</i> de acessibilidades da aldeia
Conhecer a experiência de PcIV em TER	×	×		
Determinar requisitos de acessibilidade	×	×		
Definir estratégias de compensação	×	×	×	
Analisar o nível de acessibilidade da aldeia de caso de estudo			×	×

7.1 Descrição do estudo de caso: Aldeia de Vilarinho de São Roque

Numa primeira fase desta investigação foi realizado um estágio com a duração de três meses, na Associação Industrial do Distrito de Aveiro (AIDA), exercendo as atividades de estágio no departamento do Grupo de Ação Local (GAL) de Aveiro Norte e no Grupo de Ação Local de Aveiro Sul (Apêndice A – Relatório de Estágio Curricular), onde foi possível a integração de um dos projetos em curso como caso de estudo – O caso da aldeia de Vilarinho de São Roque como integrante no Projeto das Aldeias de Portugal.

Este é um projeto regulamentado pela Associação de Turismo de Aldeia (ATA) e que diz respeito a uma rede nacional de aldeias situadas em espaço rural, com atividade predominante no setor primário e cuja vivência quotidiana é marcada pela vida comunitária tradicional de aldeia.

Figura 7.1 - Aldeia de Vilarinho de São Roque, inserida na paisagem de serra



A aldeia de Vilarinho de São Roque conta com cerca de 75 residentes (dado primário obtido junto dos residentes da aldeia), com uma estrutura etária principalmente sénior (65 ou mais anos), e encontra-se inserida em plena serra (

Figura 7.1), fazendo parte da Junta de Freguesia de Ribeira de Fráguas e do concelho de Albergaria-a-Velha.

Figura 7.2 - Da esquerda para a direita: Casa tradicional de aldeia e capela, milheiro e fontainha



Conta com um conjunto de atividades tradicionais (gastronomia local, folclore, dança e artesanato) e recursos paisagísticos e patrimoniais (arquitetura tradicional de serra, Capela de São Roque, milheiros e fontainhas (Figura 7.2) extensos trilhos pedestres e de BTT sinalizados (Figura 7.4), e moinhos de água (Figura 7.5)), cuja demonstração concentra na Festa de São Roque, em meados de agosto (Aldeias de Portugal, 2021) e realizada no coreto da aldeia (Figura 7.3). No resto do ano, as demonstrações são realizadas de forma rústica e geridas pelos próprios residentes a partir das suas casas, que se voluntariam a cozinhar para os visitantes e ensinar a confeção de pratos típicos. Existe atualmente um alojamento local disponível em Vilarinho de São Roque (Figura 7.6), que funciona em conjunto com o Centro de Atividades Radicais e Ambientais, responsável pela organização de atividades de lazer e Turismo.

Figura 7.4 - Sinalização de trilhos pedestres



Figura 7.3 - Coreto da aldeia



Figura 7.5 - Moinho de água do Regatinho e braço do Rio Fílveda



A dificuldade no acesso ao investimento em formação, e no desenvolvimento de infraestruturas e serviços cria alguns constrangimentos – o acesso é realizado apenas pela via rodoviária, com apenas duas viagens diárias de autocarro público disponíveis, de manhã, até à aldeia, a partir do centro do concelho, e ao fim do dia, da aldeia até ao concelho (Transdev, 2021)

Figura 7.6 - Alojamento local de Vilarinho de São Roque



Em termos urbanos, Vilarinho de São Roque é caracterizado por caminhos sem passeios, íngremes e asfaltados, com iluminação pública até ao centro da aldeia, que se estende desde a margem do Rio Fílveda até ao início da floresta serrana.

Apesar desta problemática de constrangimentos existentes, a aldeia de Vilarinho surge como um exemplo de destino situado no espaço rural onde a vontade dos residentes levou à sua exploração turística. O estudo debruça-se sobre este destino como caso de estudo, pretendendo identificar as barreiras e limitações existentes à visita de espaços rurais por pessoas com incapacidade visual, e à definição de estratégias e requisitos que tornem estes locais acessíveis.

7.2 Métodos de recolha de dados

Numa fase inicial deste estudo foi necessária a realização de uma revisão da literatura para compreender o nível de conhecimentos já adquiridos relativos ao tema das pessoas com incapacidade visual em Turismo e em Turismo Rural, permitindo conhecer as suas limitações, motivações e comportamentos. Não existindo um número significativo de documentos académicos que unissem as duas temáticas, foi necessário por vezes utilizar a literatura existente relativa ao segmento de pessoas com incapacidade em geral, adaptando essa informação para o grupo das pessoas com incapacidade visual.

Esta consulta de literatura baseou-se em documentos de entidades oficiais do Turismo (OMT) e de Saúde (OMS), como manuais e relatórios, em artigos de investigação e apresentações de conferências, e na análise de legislação portuguesa e europeia respeitante aos requisitos de acessibilidade. Para facilitar esta pesquisa e análise, foram utilizados termos como “incapacidade visual”; “Turismo Acessível”; “Turismo Rural”; “motivações”; “constrangimentos” e “comportamentos”, que permitiram o desenvolvimento de conceitos intrínsecos ao assunto em estudo, e a descoberta de outros termos e temáticas.

Para complementar esta informação, foi realizada uma breve descrição demográfica do mercado em estudo, para a qual foram utilizados dados secundários disponibilizados pelo INE, OMS e Comissão Europeia.

Finda a informação relevante existente enquanto dado secundário, partiu-se para a definição de uma abordagem metodológica que melhor pudesse dar resposta aos objetivos estabelecidos para o estudo empírico que foi realizado no âmbito desta dissertação.

Considerando a escassez de estudos realizados que o segmento de mercado de pessoas com incapacidade visual em Turismo Rural, a recolha baseou-se maioritariamente em dados primários, com algumas eventuais exceções no que se trata do diagnóstico do mercado como já mencionado. Foi utilizada a triangulação de métodos, que segundo Creswell, Clark, Gutmann, e Hanson, (2003, *citados por* Panyik, Costa, e Rátz, 2011), permite reunir as forças das diferentes metodologias, complementando-se mutuamente.

Os métodos de recolha a utilizar são maioritariamente qualitativos por duas razões distintas: o método qualitativo foi o mais utilizado na literatura no que se tratava de temáticas da acessibilidade (Tabela 7.2), e é também o método que melhor permite conhecer nuances de informação, algo que não acontece com a metodologia quantitativa (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011). A técnica de amostragem utilizada foi não probabilística, com recurso ao método da bola-de-neve, tanto por ser o mais utilizado ao longo da literatura revista (Tabela 7.2), mas também por ser o recomendado quando se trata da recolha de informação acerca de acessibilidades (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011). Serão agora descritos com maior detalhe os métodos de recolha de dados primários adotados com vista a dar resposta aos objetivos estabelecidos.

Tabela 7.2 - Métodos de recolha e amostragem utilizados na literatura (2002-2019)

Método Quantitativo		Método Qualitativo			Método de Amostragem	
Referência	Questionário	Entrevista	Focus Group	Outro	Probabilística	Não Probabilística
Aref et al. (2010)	×		×			×
Blichfeldt e Nicolaisen (2011)		×	×			×
Darcy (2010)	×					bola-de-neve
Fast e Wild (2019)	×				×	
Figueiredo et al. (2012)	×					bola-de-neve
Hersh (2016)		×				bola-de-neve
Israeli (2002)	×				×	×
Kong e Loi (2017)		×				bola-de-neve
Lee et al. (2012)	×					×
Liu et al. (2019)	×					×
Loi e Kong (2017)						×
Miller e Kirk (2002)				Cliente-mistério	×	
Moura et al. (2018)	×					bola-de-neve
Packer et al. (2007)		×	×			bola-de-neve

Tabela 7.2 - Métodos de recolha e amostragem utilizados na literatura (2002-2019) (continuação)

Método Quantitativo		Método Qualitativo			Método de Amostragem	
Referência	Questionário	Entrevista	Focus Group	Outro	Probabilística	Não Probabilística
Pagán (2012)	×				×	
Poria et al. (2009)		×				bola-de-neve
Raissova (2015)		×	×			×
Santos e Carvalho (2012)	×	×			×	
Shaw e Coles (2004)	×	×				bola-de-neve
Small et al. (2012)		×	×			bola-de-neve
Yau, McKercher, e Packer (2004)		×	×			bola-de-neve

7.2.1 Análise dos testemunhos de PcIV em plataformas *online*

Numa fase inicial, foi realizada uma análise caso-a-caso de testemunhos de PcIV *online* em fóruns, blogues e *vlogs* (vídeo-blogues em plataformas específicas), no que se trata das suas experiências de Turismo em espaços rurais e urbanos – detalhando situações favoráveis e desfavoráveis encontradas e estratégias adotadas que permitiram contornar estes obstáculos.

Foram revistos trinta comentários em sete plataformas diferentes (*Youtube*, o fórum de apoio a PcIV *VisionAware*, e cinco blogues de *lifestyle* de pessoas com PcIV – *Fashioneysta*, *Life of a Blind Girl*, *My Blurred World*, *See My Way* e *Thinking Out Loud*), com recurso a conteúdo criado por utilizadores com incapacidade visual detalhando diferentes experiências de viagem e atividades de Turismo e Lazer das autoras de cada *post* e dos comentários dos seus seguidores com incapacidade visual, com partilha de experiências semelhantes.

7.2.2 Entrevista a PcIV

Esta informação foi complementada com a realização de um inquérito por entrevista presencial e semiestruturada a quinze PcIV durante os meses de junho, julho e agosto, tendo sido contactados inicialmente através de contactos pessoais, e recorrendo-se depois ao método da bola-de-neve para a obtenção de mais inquiridos. Estas foram gravadas e transcritas.

As entrevistas tiveram uma duração média de 52 minutos, sendo que oito foram realizadas presencialmente e sete por chamada telefónica. Os quinze indivíduos entrevistados tinham uma idade média de 47 anos, todos eles com cegueira total, dos quais seis é congénita e nove uma condição adquirida ao longo da vida (Tabela 7.3). Destes indivíduos apenas dois não mantêm um contacto regular com espaços rurais (quer por zona de residência ou de nascimento, por ser o local de trabalho ou por ser destino frequente de viagens), sendo que no seu dia-a-dia, nove pessoas preferem o uso da bengala como meio de apoio, seis têm cão-guia, e dois recorrem a assistente pessoal para determinadas tarefas.

A entrevista foi constituída por três questões relativas à experiência geral em atividades de Turismo, cinco questões específicas à experiência em atividades de TER, três questões relativas à aldeia de Vilarinha de São Roque, e doze questões finais que permitiram a caracterização da amostra (Apêndice B).

Os dois primeiros grupos de questões tinham como objetivo caracterizar e comparar os comportamentos, barreiras e motivações entre atividades de Turismo no geral e no espaço rural, enquanto o terceiro permitiu avaliar a percepção da aldeia de Vilarinho de São Roque pelos inquiridos (Tabela 7.4).

Tabela 7.3 - Informações básicas sobre entrevistas realizadas

Código do entrevistado	Género	Idade	Tipo de incapacidade	Meio de apoio preferencial	Habilitações	Profissão	Contacto regular c/ rural	Dia da entrevista	Duração da entrevista	Presencial/ Telefone
E1	F	39	Cegueira congénita	Cão-guia	Mestrado	Bancária	Sim	01/06/21	40 min.	Telefone
E2	F	58	Cegueira congénita	Cão-guia	Ensino Secundário	Telefonista	Não	02/06/21	35 min.	Telefone
E3	F	53	Cegueira adquirida	Bengala e assistente	Pós-graduação	Técnica de bibliotecas	Sim	03/06/21	40 min.	Presencial
E4	F	54	Cegueira adquirida	Bengala	Licenciatura	Administração de empresa	Sim	05/06/21	45 min.	Telefone
E5	M	41	Cegueira adquirida	Bengala	Ensino Básico (3º ciclo)	Telefonista	Sim	08/06/21	30 min.	Presencial
E6	M	28	Cegueira adquirida	Bengala	Ensino Secundário	Telefonista	Sim	12/06/21	50 min.	Presencial
E7	F	36	Cegueira congénita	Cão-guia	Mestrado	Formadora e Consultora	Sim	21/06/21	30 min.	Presencial
E8	M	60	Cegueira adquirida	Cão-guia e bengala	Licenciatura	Fisioterapeuta	Sim	26/06/21	30 min.	Presencial
E9	M	54	Cegueira adquirida	Cão-guia	Licenciatura	Economista	Sim	03/07/21	120 min.	Presencial

Tabela 7.3 - Informações básicas sobre entrevistas realizadas (continuação)

Código do entrevistado	Género	Idade	Tipo de incapacidade	Meio de apoio preferencial	Habilitações	Profissão	Contacto regular c/ rural	Dia da entrevista	Duração da entrevista	Presencial/ Telefone
E10	M	65	Cegueira adquirida	Cão-guia	Ensino Secundário	Telefonista	Sim	15/07/21	180 min.	Presencial
E11	M	50	Cegueira congénita	Bengala	Ensino Secundário	Telefonista	Não	21/07/21	40 min.	Telefone
E12	F	34	Cegueira congénita	Bengala	Licenciatura	Consultora	Sim	29/07/21	35 min.	Telefone
E13	F	29	Cegueira adquirida	Bengala	Ensino Secundário	Técnico de assistência	Sim	05/08/21	30 min.	Telefone
E14	M	43	Cegueira adquirida	Bengala e assistente	Ensino Secundário	Telefonista	Sim	08/08/21	45 min.	Presencial
E15	F	52	Cegueira congénita	Bengala	Ensino Secundário	Telefonista	Sim	10/08/21	30 min.	Telefone

Tabela 7.4 - Objetivos das questões da entrevista

Objetivos	Questões	Referências
Conhecer a experiência de viagem no geral do entrevistado	Questão n.º 1 e alíneas adjacentes	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer as principais motivações para viajar do entrevistado	Questão n.º 2 e alíneas adjacentes	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer as dificuldades encontradas pelo entrevistado ao viajar	Questão n.º 3 e alíneas adjacentes	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer a experiência e interesse na viagem no espaço rural do entrevistado	Questão n.º 4 e alíneas adjacentes	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer as motivações e benefícios procurados pelo entrevistado ao viajar para destinos rurais	Questão n.º 5 e alíneas adjacentes	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer as dificuldades encontradas pelo entrevistado ao viajar para destinos rurais	Questão n.º 6 e alíneas adjacentes	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer soluções ou sugestões que o entrevistado considere melhorarem a sua experiência de viagem para destinos rurais	Questão n.º 7 e alíneas adjacentes	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer a opinião do entrevistado acerca do uso de mapas tácteis aliados a aplicações de smartphone para facilitarem a circulação e atividade turística em espaços rurais	Questão n.º 8 e alíneas adjacentes	Giraud et al. (2020); Lobben (2015)
Conhecer a experiência de viagem do entrevistado e interesse em viajar para a aldeia de Vilarinho de São Roque	Questão n.º 9, 9.1, 9.2 e 9.3	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer as principais motivações do entrevistado para viajar para a aldeia de Vilarinho de São Roque, e que benefícios pretende adquirir	Questão n.º 9.4	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer as dificuldades encontradas pelo entrevistado ao viajar para a aldeia de Vilarinho de São Roque	Questão n.º 9.5	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)

Tabela 7.4 - Objetivos das questões da entrevista (continuação)

Objetivos	Questões	Referências
Dar a conhecer a aldeia caso o entrevistado não a conheça, e avaliar o seu interesse numa visita futura	Questão n.º 10	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kastenholz et al. (2015); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer as atividades, infraestruturas ou serviços que o entrevistado considera melhorarem a sua experiência de Turismo na aldeia	Questão n.º 11	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kastenholz et al. (2015); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer as dificuldades de viagem criadas pela pandemia COVID-19 específicas a quem tem incapacidade visual	Questão n.º 12	-
Conhecer demograficamente o entrevistado	Questões n.º 13, 14, 15, 16 e 17	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kastenholz et al. (2015); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Saber a natureza da incapacidade visual do entrevistado e se é congénita ou adquirida	Questões n.º 18 e 19	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kastenholz et al. (2015); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer o nível de autonomia do entrevistado, no dia-a-dia e em viagem	Questões n.º 20 e 22	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kastenholz et al. (2015); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)
Conhecer os meios de apoio utilizados pelo entrevistado, no dia-a-dia e em viagem	Questões n.º 21 e 23	Blichfeldt e Nicolaisen (2011); Kastenholz et al. (2015); Kong e Loi (2017); Poria et al. (2009b)

7.2.3 Observação participante

O diagnóstico do nível de acessibilidade presentes na aldeia foi realizado presencialmente, através da observação direta com uma *check-list* de requisitos (Tabela 7.6), vista a falta de disponibilidade de informação acerca do assunto.

Esta *check-list* foi elaborada com base nas subcategorias de barreiras estruturais (informacionais, arquitetónicos e de transporte) e atitudinais (atitudes negativas da sociedade e falta de formação do prestador de serviços), e pretende a verificação da existência de elementos facilitadores ou criadores de desvantagem na aldeia de caso de estudo. A visita à aldeia teve lugar no dia 10 de setembro de 2021, e durou duas horas e meia, durante a qual foram analisados os diferentes equipamentos disponíveis na aldeia e seus acessos e barreiras presentes, verificando a existência dos requisitos para a acessibilidade de Vilarinho de São Roque na *check-list*.

Complementarmente, foi também realizada uma visita à aldeia com três pessoas com incapacidade visual, cada uma delas utilizando um meio de apoio diferente (bengala branca, cão-guia, e assistente pessoal), permitindo obter informação direta acerca da acessibilidade do destino. Estes indivíduos foram seleccionados aquando da realização da entrevista, correspondendo aos códigos de entrevista E₆ (com o uso de bengala), E₈ (acompanhado pelo seu cão-guia), e E₉, que para a visita a um destino rural, preferiu ser acompanhado por um assistente-pessoal (Tabela 7.5).

Tabela 7.5 - Indivíduos seleccionados para visita à aldeia e meio de apoio escolhido

Código do Entrevistado	Meio de apoio selecionado	Dia da visita	Duração
E ₆	Bengala branca	30/08/2021	1:45H
E ₈	Cão-guia	13/09/2021	1:20H
E ₉	Assistente pessoal	06/09/2021	1:30H

As visitas decorreram nos dias trinta de agosto, treze de setembro e seis de setembro, respetivamente, e duraram em média uma hora e meia, com a visita acompanhada de cão-guia a ter a duração mais curta (uma hora e vinte minutos) e a visita com recurso a bengala a ter a duração mais longa (uma hora e quarenta e cinco minutos).

As visitas tiveram início junto ao Centro de Atividades Desportivas e Radicais, e procederam até à ponte do Rio Fílveda, com visita ao Coreto da aldeia, à capela de São Roque e até ao percurso com acesso aos Moinho do Regatinho, não tendo sido visitado nem realizado nenhum dos percursos pedestres devido à inclinação do terreno e estado do tempo desfavorável, tornando o piso térreo escorregadio.

No final da visita cada visitante foi inquirido relativamente às acessibilidades da aldeia, constrangimentos encontrados (utilizando a check-list) e interesse numa visita futura, com recurso à questão nove e alíneas adjacentes da entrevista previamente realizada (Tabela 7.4).

Tabela 7.6 - Check-list de requisitos para uma aldeia acessível a PcIV

	Existência de percurso acessível	Requisitos arquitetónicos
	Percurso delineado e com ligação a pontos de interesse	
	Percurso desimpedido de obstáculos verticais ou horizontais	
	Sinalização de obstáculos permanentes de forma sonora ou tátil	
	Piso firme, não polido e sem reflectâncias ofuscantes	
	Uso de faixas antiderrapantes em desníveis do piso	
	Piso pouco inclinado na direção do percurso	
	Uso de passeios tácteis	
	Existência produtos de lazer acessíveis e relevantes para PcIV	
	Existência de ponto de tomada e largada de passageiros	Requisitos de transportes
	Existência de opções de transportes (públicos ou privados) acessíveis	
	Uso de <i>apps</i> facilitadoras do uso de transportes públicos	
	Uso do <i>braille</i> , alto-relevo, ou informação sonora	Requisitos informacionais
	Uso da simbologia e letra com tipo, tamanho e cores adequadas	
	Maior separação entre caracteres e entre linhas (informação textual)	
	Uso de material antirreflexo e de fundo contrastante com o conteúdo (informação física)	
	Afixação de placas a uma altura adequada	
	Disponibilização de pontos de referência naturais ou construídos	
	Disponibilização de mapas tácteis	
	Cumprimento das normas WCAG 2.0/2.1	
	Disponibilização de <i>apps</i> para a navegação no espaço ou uso de certos equipamentos	
	Formação dos prestadores de serviços em acessibilidade	Requisitos atitudinais
	Informação verbal frequente entre prestador de serviços e visitante	
	Prestabilidade e iniciativa de ajudar	
	Abertura à adaptação de atividades para que sejam possíveis a PcIV	
	Permitir o toque em objetos quando possível para sua identificação	

7.3 Métodos de análise de dados

A metodologia de análise dos dados qualitativos recolhidos provenientes das entrevistas e de testemunhos *online* de PcIV foi uma análise caso a caso, como encontrado na literatura (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Packer et al., 2007; Shaw e Coles, 2004; Yau et al., 2004).

A informação recolhida dos testemunhos *online* foi conforme a categorização adotada na revisão da literatura para as motivações (Neulinger, 1981) e constrangimentos (Crawford e Godbey, 1987), e analisado mediante o número de vezes que cada item foi referido nos blogues, *vlogs*, fóruns e respetivos comentários, permitindo associar a cada barreira um método para a ultrapassar.

A análise das transcrições caso a caso permitiu explorar as experiências dos respondentes e identificar a existência de padrões. Após a codificação de cada entrevista, as respostas a cada secção de questões foram organizadas de acordo com os objetivos da investigação e com as temáticas identificadas na literatura – caracterização da experiência de viagem no geral e em TER, motivações e constrangimentos, perceções e expectativas da oferta e estratégias utilizadas para compensar obstáculos encontrados.

A análise dos resultados obtidos da observação presencial do nível de acessibilidade da aldeia de Vilarinho de São Roque com recurso a *check-list* foi combinada com a observação dos três indivíduos com incapacidade visual na aldeia e do seu *feedback* relativo à mesma, com base no mesmo *check-list*.

Esta análise teve em vista a exploração de padrões e a identificação de problemas ou oportunidades não previstos com a *check-list* mas que fossem mencionados pelos visitantes. A resposta dos três visitantes foi também comparada entre si utilizando o método de apoio utilizado (bengala branca, cão-guia e assistente pessoal) como elemento diferenciador, com o objetivo de explorar se o método de apoio usado resulta em elementos distintos da experiência de TER.

CAPÍTULO VIII - ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Conforme descrito no anterior capítulo, a metodologia adotada recorreu a um conjunto de diferentes fontes para a aquisição de dados que caracterizam o mercado de Turismo com incapacidade visual, em termos de constrangimentos, motivações e comportamentos de viagem.

Apresentam-se neste capítulo os resultados obtidos da análise destes dados e do seu confronto com a literatura, legislação e casos de destinos de sucesso, culminando no cumprimento do principal objetivo da investigação: o estabelecimento de estratégias para o desenvolvimento de destinos rurais acessíveis a PcIV.

8.1 Análise das constrangimentos, motivações e comportamentos de viagem de pessoas com incapacidade visual

A realização de entrevistas semiestruturadas a PcIV e a recolha de testemunhos de PcIV em fóruns, blogues e *vlogs* e dos comentários de seguidores com incapacidade visual nestas plataformas teve como propósito a caracterização deste mercado de uma forma geral, e o confronto desta informação com o seu comportamento em espaços rurais, constrangimentos e motivações; pretendendo-se também a recolha de estratégias utilizadas para ultrapassar barreiras e obstáculos em atividades de TER.

Como previamente descrito, a análise caso-a-caso de sete plataformas *online* geridas e frequentadas por PcIV considerou um total de trinta comentários, além do conteúdo de diversas publicações elaboradas por PcIV, abrangendo experiências de viagem e atividades de lazer, e constrangimentos encontrados. Os autores das publicações analisadas descrevem-se como independentes nas suas atividades diárias e procuram a autonomia em viagem, independentemente do destino.

As entrevistas realizadas contaram com um total de quinze participantes, cujo perfil e caracterização demográfica se encontram no capítulo anterior, identificando as principais motivações, constrangimentos e comportamentos de viagem de PcIV no Turismo em geral e em TER. Os indivíduos entrevistados identificaram-se como autónomos no dia-a-dia e em viagem, e têm um contacto regular com espaços rurais, quer por ser a sua zona de residência ou de trabalho, por ser a sua terra-natal, ou o destino preferido, recorrendo a um conjunto de meios de apoio (à mobilidade e não só, como leitores de ecrã, teclados *braille*,

e diversas *apps*) para aumentarem a sua facilidade de navegação independente nos diferentes destinos.

A informação retirada desta análise foi confrontada com os conceitos e ideologias estabelecidas na literatura, permitindo a evolução do conhecimento existente sobre a temática da procura de TER por pessoas com incapacidade visual.

8.1.1 Constrangimentos de pessoas com incapacidade visual

Como previamente estabelecido na literatura, as pessoas com incapacidade visual enfrentam um conjunto de barreiras e dificuldades na realização de uma viagem, sendo questionado até que ponto estes obstáculos coincidiam com os elementos encontrados em destinos rurais.

Na Tabela 8.1 encontram-se sistematizadas as principais barreiras mencionadas em *posts* e comentários nos diferentes espaços *online* analisados, registados de acordo com o número de vezes que foram mencionadas (N) consistindo em barreiras estruturais informacionais, arquitetónicas e de transportes; e interpessoais atitudinais e respeitantes à falta de formação dos prestadores da oferta. Estas barreiras dizem respeito às viagens realizadas por PcIV de uma forma geral, tanto em destinos rurais como urbanos.

É possível notar que as barreiras de carácter informacional foram as mais mencionadas por utilizadores destas plataformas (N = 36 ocorrências), seguidas de barreiras arquitetónicas (N = 28), interpessoais (N = 16) e de transportes (N = 6), sendo que os obstáculos específicos mencionados vão de encontro aos que são mencionados na literatura (Tabela 2.8).

Tabela 8.1 - Barreiras descritas por PcIV online

	Barreiras	N.º de ocorrências (N)
Estruturais	Informacionais	34
	Informação inacessível (física e digital)	20
	Falta de pontos de referência e outra informação de localização	3
	Falta de sinalização	1
	Falta de informação sobre produtos/serviços acessíveis	10
	Arquitetónicas	28
	Obstáculos físicos na horizontal ou vertical	5
	Falta de serviços e infraestruturas acessíveis	15
	Caminhos acessíveis inexistentes, dispersos, difíceis de encontrar ou sem ligação aos pontos de interesse	8
	Barreiras de transporte	6
Interpessoais	Atitudes negativas ou paternalistas pela sociedade em geral	10
	Falta de formação da oferta e desconhecimento de necessidades e infraestruturas acessíveis existentes	6

Fonte: Elaborado com base em Blind Abroad (2020); Fashioneyesta (2021); James Rath (2019); Life of a Blind Girl (2021); My Blurred World (2021); Sassy Wyatt (2021); See My Way (2021); Thinking Out Loud (2021); VisionAware (2021)

Uma nota interessante relacionada com a análise destes dados é como a relação entre as diferentes barreiras poderá levar a um efeito de “bola-de-neve”: ao ter contacto com um tipo de constrangimento que não foi resolvido com sucesso, o visitante com incapacidade visual encontra sucessivamente as restantes barreiras a uma experiência agradável:

“[...] nem sempre é fácil comprar bilhetes online, isto traduz-se em procurar informação sobre acessos, contactar os organizadores para fazer questões específicas e basicamente fazer um jogo de ping-pong por e-mail e perguntar sobre os seus equipamentos com acesso a pessoas com incapacidade,

descobrir a localização de lugares na plateia acessíveis e perguntar se poderão prestar assistência se for com um amigo com incapacidade visual.” (Life of a Blind Girl, 2018)

“O stress começou quando o organizador disse que tínhamos de comprar os bilhetes online, o que não era nada acessível para nós enquanto utilizadoras de leitores de ecrã. [...] E depois começou o longo processo – a empresa não compreendia as nossas necessidades, não ligavam de volta para organizar as coisas nos dias combinados, e demoraram semanas a responder à minha amiga a pedir detalhes que já tínhamos partilhado.” (My Blurred World, 2019b)

Nos conteúdos analisados, foi frequente encontrar circunstâncias em que a falta de informação acessível e relevante (sobre serviços e produtos acessíveis), especialmente *online*, levou ao contacto direto com os prestadores de serviços, que por não estarem informados sobre o seu serviço adaptado (por falta de formação específica ou desconhecimento das necessidades de PcIV) indicaram produtos ou serviços menos acessíveis, levando ao encontro de barreiras arquitetónicas, como um percurso pouco claro até à atração, obstáculos no meio do percurso, ou simplesmente a falta de um produto acessível que responda às necessidades do mercado:

“[...] depois de explicar ao segurança que a minha bengala era um meio de apoio à mobilidade e não um guarda-chuva como ele pensava, deixaram-nos entrar no recinto [...]; na área acessível a pessoas com incapacidade [...]. A minha mãe contou-me que estávamos bastante longe do palco, não me importei porque não conseguiria ver de qualquer forma [...] mas para quem ainda tem alguma visão teria sido difícil assistir ao espetáculo. [...] foi como ouvirmos a música ao fundo de um túnel, o que foi bastante desanimador.” (My Blurred World, 2019a)

No contexto do confronto com estas barreiras e a procura de soluções, foi frequente a preferência pela companhia de um familiar, parceiro ou amigo sem incapacidade em viagens curtas ou comparência em eventos, em particular em zonas desconhecidas ou marcadamente rurais e de fraca acessibilidade (Blind Abroad, 2020; See My Way, 2021).

As viagens de PcIV sozinhas descritas nas plataformas analisadas descrevem também o recurso a diferentes tecnologias complementares ao meio de apoio à mobilidade escolhido (bengala ou cão-guia), com particular uso de diferentes aplicações (*apps*) para *smartphone* que permitem facilitar determinadas atividades dependentes da visão, como a navegação no espaço público, a identificação e descrição de objetos, e o uso de transportes públicos; além do recurso a um conjunto de equipamentos tecnológicos (como leitores de ecrã e teclados *braille*).

Os indivíduos com incapacidade visual entrevistados referiram também um conjunto de constrangimentos mencionados na análise do conteúdo *online*, entrando em detalhe nos constrangimentos encontrados em experiências de Turismo em Espaços Rurais (Tabela 8.2).

Tabela 8.2 - Constrangimentos de PcIV mencionados nas entrevistas

	Barreiras	Geral (N)	Rural (N)
Estruturais	Informacionais	18	26
	Informação inacessível (física e digital)	5	8
	Falta de pontos de referência e outra informação de localização	1	5
	Falta de sinalização	9	10
	Falta de informação sobre produtos/serviços acessíveis	3	3
	Barreiras Arquitetônicas	14	21
	Obstáculos físicos na horizontal ou vertical	10	13
	Falta de serviços e infraestruturas acessíveis	3	5
	Caminhos acessíveis inexistentes, dispersos, difíceis de encontrar ou sem ligação aos pontos de interesse	1	5
	Barreiras de transporte	8	15
	Falta de transportes acessíveis e disponíveis no destino e de ligação ao destino.	8	15
	Barreiras de regras e regulamentos	1	0
	Normas estabelecidas pela oferta que dificultam a viagem independente e confortável pelo turista com incapacidade visual	1	0
	Dificuldades (relacionadas com outras barreiras) associadas à <u>viagem com cão-guia</u>	0	1
	Baixos rendimentos que não cobrem os elevados custos de viagem	2	2
	Risco percebido da viagem	1	1
Interpessoais	Atitudes negativas ou paternalistas pela sociedade em geral	9	10
	Falta de formação da oferta e desconhecimento de necessidades e infraestruturas acessíveis existentes	3	5
	Incompatibilidade proficiência - desafio	0	0

Quando questionados relativamente ao conhecimento da aldeia de Vilarinho de São Roque, a grande maioria dos entrevistados tinha ouvido falar, mas nunca tinha visitado, tendo ficado interessado numa visita futura perante descrição do local e atividades. Para os constrangimentos mencionados no espaço da aldeia, um dos indivíduos entrevistados chegou a sugerir como soluções possíveis para a delimitação de caminhos em espaços rurais o uso de corda e o piso tátil, podendo ser melhoradas algumas apps de orientação já existentes, sem necessidade de recorrer a soluções tecnológicas mais dispendiosas:

“Às vezes soluções tão simples como uma corda, um piso tátil como uma madeira um bocadinho mais saliente num determinado sítio que permita a pessoa ir seguindo. Já nem é preciso ir para as coisas mais tecnológicas, como áudio-guias, porque isso pode ser complicado. O problema de GPS é que às vezes aquilo tem uma variação de uns metros, que fazem com que as pessoas se enganem por seguirem uma indicação desfasada da localização real. Isso pode ser melhorado se usar direções como as do relógio, em vez de ser só “virar à esquerda” pode ser “virar às 11 horas” e temos uma noção melhor da direção. Pegar em aplicações existentes e atualizar e melhorar podia ser muito interessante e útil.” (E1)

Tanto em termos gerais como de TER, as barreiras estruturais foram das mais mencionadas (N = 111 em comparação a N = 27 relativo a barreiras interpessoais). Dentro destas, as barreiras informacionais (N = 26) e arquitetónicas (N = 21) foram as subcategorias mais mencionadas, não sendo no entanto as que mais influenciaram a decisão de visitar um destino – a falta de transportes públicos e acessíveis foi dos constrangimentos que mais impediram a viagem a espaços rurais, sendo também das barreiras que eram mencionadas primeiro na questão “Quais as dificuldades encontradas no processo de viagem, que considere específicas à viagem para destinos rurais?”:

“Uma das dificuldades que tenho em Portugal é a rede de transportes, noto muitas vezes que há sítios onde não existem transportes, até posso conseguir chegar ao local, mas depois não tenho como me deslocar para sítios à volta. Tenho de escolher um alojamento estratégico onde me possa deslocar a pé ou com menor custo possível. Uma das grandes dificuldades é esta porque tudo o resto é possível fazer.” (E7)

“Olhe, o transporte é uma dificuldade. Eu por acaso muitas vezes tenho a sorte de ir com outras pessoas, mas por exemplo, se eu quiser ir só, de transportes públicos a Trás-os-Montes ou por meios próprios é quase impossível.” (E₂)

As barreiras de carácter arquitetónico são vistas como perigosas, mas não inultrapassáveis com o recurso aos diferentes meios de apoio à mobilidade. No entanto, existe uma diferença notável entre o número de vezes que foram mencionadas por PcIV relativamente a TER (N = 21) e a experiências de Turismo no geral (N = 14). Em espaços rurais, a falta de elementos frequentes nos espaços urbanos (como passeios, piso regular e trajetos delimitados) é tida como desorientadora, especialmente para utilizadores de cão-guia, pela dificuldade na deteção de determinados obstáculos:

“Falta de passeios, as estradas com falta de sinalização, percursos sem acessibilidade, especialmente se quiser fazê-los sem cão ou deixá-lo andar à vontade é difícil orientar-me porque está mal delimitado e sinalizado, especialmente só com informação visual.” (E₁)

“[...] as minhas dificuldades nesse sentido são reduzidas pela ajuda de outra pessoa. A primeira dificuldade é não conhecer o espaço, e confiar na pessoa que me acompanha. Depois há as diferenças de piso e caminhos difíceis e há que ir tendo cuidado e experimentando o terreno, porque não existe indicação e pode ser inclinado, por ser uma falésia, pode ser um trilho, e tenho de me concentrar muito para ter a certeza que não vou cair. O terreno muitas vezes acaba por ser o primeiro obstáculo. Porque vou acompanhada, as questões de orientação não são um problema, mas é mesmo por essa insegurança que prefiro viajar assim.” (E₂)

“[...] obstáculos que me coloquem a vida em perigo. Um exemplo, armações de ferro junto a edifícios, como andaimes. Os cães e as bengalas não os detetam. Arquitetura à altura da cabeça, na qual não podemos tocar. Outro exemplo, cabines telefónicas. Os pinos que se colocam no chão com uma altura de 10 centímetros, é um perigo para nós. Buracos em passeios não sinalizados. No campo, a irregularidade do piso. Costumo procurar quintas com piso já batido, liso. Mas no campo estamos sempre sujeitos, nem bengalas, nem cães

nos podem ajudar a detetar buracos. A falta de trajetos delimitados é também um problema.” (E₈)

Da mesma forma, a falta de informação acessível, altamente baseada em conteúdo visual, a falta de pontos de referência e de sinalização é vista como um obstáculo à visita de destinos rurais, pela dificuldade de reunir os diferentes elementos essenciais à organização de uma viagem, sendo comum recorrer à companhia de viagem para o auxílio na pesquisa e planeamento da mesma:

“Às vezes até encontro informação, mas é com muitas imagens, falta indicações de pontos de referência naturais e de como chegar a qualquer lado. Sou contra a segregação e fazer um trilho só para cegos, mas a acessibilidade deve ser feita de forma universal e tentar chegar ao máximo número de pessoas possível, é só uma questão de informação.” (E₁)

“Muitas vezes existe também falta de informação acessível, e acabo a procurar em conjunto com outra pessoa que também venha comigo.” (E₂)

Por outro lado, a existência de constrangimentos de carácter atitudinal foi reconhecida, mas desvalorizada – embora a maioria dos indivíduos já tenha sentido algum tipo de tentativa de desencorajar a realização de uma atividade de Turismo e lazer por parte de terceiros, estas atitudes foram contrariadas e não levaram ao cancelar da ação pretendida. É frequente os diferentes entrevistados mencionarem questões relacionadas com a escolha de um produto que a oferta desenhou com a pessoa normovisual em mente, ou a dúvida da capacidade de autonomia e independência da PcIV em diferentes atividades ou contextos:

“Não me senti realmente impedida porque sou um bocado obstinada mas sobretudo quando fui para Marrocos senti muita dificuldade e resistência por causa do cão-guia e também já houve situações em que me colocaram questões porque tenho hábito – por exemplo, se for para um hotel e há possibilidade de escolher um quarto com vista para o mar eu escolho, mas dizem-me coisas como “então mas o outro é mais barato”, não, é aquele que eu quero, se eu paguei aquele quarto, é aquele que quero, eu tenho consciência do que estou a fazer. [...] ainda há preconceito das pessoas dentro e fora de Portugal.” (E₇)

“[...] há atividades onde se uma pessoa disser que tem uma incapacidade são-nos negadas logo à partida. Já fiz por exemplo um passeio a cavalo em que tentei marcar uma vez e disse que era cega e os senhores não me queriam aceitar. Já ando a cavalo há muitos anos, e o que fizemos foi chegar com um grande grupo já estando marcado e o senhor teve de me aceitar com eles. Já fiz também um cruzeiro em que os meus amigos e eu nos separámos a meio da viagem e os senhores não me queriam deixar continuar sozinha, tive de quase ameaçar com o tribunal europeu, mas depois tudo se resolveu.” (E₁)

Quando questionados relativamente ao conhecimento da aldeia de Vilarinho de São Roque, a grande maioria dos entrevistados tinha ouvido falar, mas nunca tinha visitado, tendo ficado interessado numa visita futura perante descrição do local e atividades. Para os constrangimentos mencionados no espaço da aldeia, um dos indivíduos entrevistados chegou a sugerir como soluções possíveis para a delimitação de caminhos em espaços rurais o uso de corda e o piso tátil, podendo ser melhoradas algumas *apps* de orientação já existentes, sem necessidade de recorrer a soluções tecnológicas mais dispendiosas:

“Às vezes soluções tão simples como uma corda, um piso tátil como uma madeira um bocadinho mais saliente num determinado sítio que permita a pessoa ir seguindo. Já nem é preciso ir para as coisas mais tecnológicas, como áudio-guias, porque isso pode ser complicado. O problema de GPS é que às vezes aquilo tem uma variação de uns metros, que fazem com que as pessoas se enganem por seguirem uma indicação desfasada da localização real. Isso pode ser melhorado se usar direções como as do relógio, em vez de ser só “virar à esquerda” pode ser “virar às 11 horas” e temos uma noção melhor da direção. Pegar em aplicações existentes e atualizar e melhorar podia ser muito interessante e útil.” (E₁)

As opiniões dos indivíduos entrevistados relativamente a soluções para a acessibilidade de espaços rurais com base em mapas tácteis e aplicações para *smartphone* foram mistas – variando conforme a facilidade do uso de *smartphone* de cada um e a natureza da sua incapacidade visual – congénita ou adquirida.

Enquanto na sua maioria PcIV congénita viram a possibilidade do uso de um mapa tátil (quando complementado com outras soluções) como uma situação viável e descritiva do espaço rural de uma aldeia, PcIV adquirida acharam o mapa tátil como algo confuso, e que não descreve com precisão a realidade:

“Embora, na minha opinião as pessoas gostam mais de viajar acompanhadas – no entanto, também é importante possibilitar as pessoas cegas formas de se orientarem. Gosto de controlar o percurso que percorro, pelo que me parece importante mapear locais perigosos e pontos de interesse. Quanto aos mapas táteis, são um bom complemento para a pessoa ter uma ideia global do espaço para que se possa orientar no espaço.” (E₇ – cegueira congénita)

“Péssimo. Engana completamente. Já participei em jogos florais, utilizamos um mapa, é horrível. Dou o exemplo do metro, o piso que colocam para ajudar os cegos, mas é muito enganador. Em termos rurais, não acho que seja viável. Não há nada como ir ao terreno, percorrê-lo uma vez, perceber como é o terreno e a partir daí sim, fazerem um mapa. Mas desenharem um mapa tátil, acho quase impossível.” (E₈ – cegueira adquirida)

Apesar disto, soluções como esta, aliadas a uma preferência por visitas iniciais a um destino rural acompanhadas (“Há sítios inclusive que já têm um serviço incluído no qual acordam com os clientes ir buscá-los ao ponto de transportes mais próximo. [...] Para [ir à] floresta, gostaria de ir acompanhada.”; E₇) e a diferentes *apps* já existentes, poderão fazer parte das estratégias para o desenvolvimento de destinos rurais acessíveis, contornando as grandes barreiras estruturais e informacionais existentes.

A análise de testemunhos de PcIV *online* e das entrevistas realizadas corrobora os constrangimentos estabelecidos pela literatura analisada e confirma a hipótese de que estes se repetem quando aplicados ao TER. No entanto, é de notar que os indivíduos com incapacidade visual atribuem diferente grau de importância e de impacto no seu processo de tomada de decisão a estes constrangimentos o destino em questão é rural, algo que ainda não tinha sido abordado na investigação académica.

Os resultados desta análise demonstram que além de existir a priorização da categoria de constrangimentos estruturais como impeditivos da realização de uma viagem, existe uma hierarquia entre itens dentro desta categoria.

De acordo com estes testemunhos, questões como a falta de transportes para um destino poderão anular por completo a visita de PcIV a espaços rurais, enquanto a falta de informação e maior presença de obstáculos neste tipo de destinos é associada à menor presença de elementos urbanos, sendo percecionados como locais potencialmente perigosos e inseguros para estes visitantes. Curiosamente, os testemunhos analisados revelam um reconhecimento da presença de atitudes negativas da sociedade nas suas viagens, mas no geral não é um fator considerado impeditivo.

Esta hierarquia inconscientemente estabelecida poderá ainda agir como uma “lista de prioridades” para o que os destinos rurais precisam de melhorar com maior urgência para se tornarem acessíveis.

8.1.2 Motivações de pessoas com incapacidade visual

Aos constrangimentos enfrentados por PcIV associam-se motivações para viajar. Ao longo da análise das entrevistas, as motivações mencionadas pelos indivíduos entrevistados vão de encontro às definidas pela literatura, com algumas diferenças no número de ocorrências (N) entre as experiências referentes a zonas rurais e aos restantes espaços (Tabela 8.3).

Tabela 8.3 - Motivações de PcIV mencionadas nas entrevistas

	Motivações	Geral (N)	Rural (N)
Intrínsecas	Fugir à rotina diária, à cidade	12	7
	Disfrutar da natureza	5	12
	Socializar com pessoas do grupo de viagem	7	9
	Desenvolvimento pessoal	5	7
	Melhorar a saúde	0	0
	Relaxar	7	9
	Para demonstrarem que são capazes e independentes	2	2
	Anteriores experiências de viagem positivas	1	1
Extrínsecas	Acessibilidade do destino, das atividades e da informação	0	0
	Experimentar novos lugares, desafios, culturas; adquirir novos conhecimentos	12	13

As motivações intrínsecas mencionadas mais vezes tanto em termos gerais como de TER foram a fuga à rotina diária, a procura pela natureza, a socialização com o grupo de viagem, o desenvolvimento pessoal e relaxar, sendo que a questão “De forma geral, qual costuma ser a razão pela qual viaja para destinos rurais?” muitas vezes foi respondida com a procura de sensações associadas à natureza e ao estímulo dos sentidos não visuais, fator que foi curiosamente reconhecido por alguns entrevistados como de maior relevância dada a sua incapacidade visual, enquanto a própria diferença entre a experiência de uma PcIV com condição congénita e de uma PcIV com condição adquirida é por vezes salientada:

“[...] Procuro a sensação de liberdade e tranquilidade, o silêncio, os sons da água e o toque da areia, dá-me segurança.” (E₂)

“A natureza. Quando temos problemas de visão, baseamo-nos muito na audição. Os sons dos animais, do vento, os cheiros, dá-nos uma noção da natureza espetacular. É totalmente diferente o som da praia, da cidade, à do campo. [...] Adoro ir para o campo de Inverno, o cheiro de Inverno do campo, a relva. Atenção porque, para mim, é diferente, já tive visão, já vi tudo isto e explicar a alguém que nunca viu cores, nunca vai entender. Por isso é que locais que visitamos que proporcionem sensações táteis, é essencial” (E₈)

Embora não tenham sido dos fatores intrínsecos mais mencionados, em questões relacionadas com constrangimentos à prática de atividades turísticas trouxe algumas motivações que se traduzem no desenvolvimento pessoal da PcIV e na demonstração da sua autonomia perante terceiros, muitas vezes associados ao fator extrínseco da procura do desafio e da aventura, de novos lugares e experiências:

“[...] as pessoas que viajam comigo tentarem acomodar-me sem eu querer, como dizerem “Vamos por aqui porque por ali se calhar é muito mais difícil para ti” [...], mas eu sou a primeira a dizer para irmos pelo caminho planeado, não há nada que não se consiga ultrapassar.” (E₂)

“Procuro mesmo o contacto com a natureza e caminhar, gosto muito de o fazer. É também a procura pelo desafio, e crescer com a experiência.” (E₂)

“Exploração. Viagens para as quais vou sem saber para onde vou nem o que vou fazer [...] Antigamente, tudo o que fosse desporto, montar a cavalo, bicicleta, canoagem, ginásio, era bom. Mas quando vamos para uma viagem,

vamos em exploração e normalmente não temos tempo para isso – vamos explorar museus, casas e restaurantes típicos da região, que digam respeito à região.” (E₈)

A análise comparativa das motivações para a prática de atividades de lazer e Turismo no geral e em espaços rurais vai de encontro à hipótese colocada na literatura de que não existem grandes diferenças entre as razões de viagem destes segmentos. No entanto, nota-se que nenhum dos indivíduos entrevistados teve como razão para viajar a visitação de um destino simplesmente porque é acessível, nem a procura da melhoria da sua saúde.

Outro fator interessante é a diferença entre o número de vezes que cada razão foi mencionada quando relacionada com viagens no geral *versus* a visitação de espaços rurais. Curiosamente, os fatores intrínsecos “Fugir à rotina diária, à cidade” e “Relaxar”, foram mencionados mais vezes quando se referiam às suas viagens de Turismo no geral do que de TER, enquanto os restantes fatores (tanto intrínsecos como extrínsecos) foram mencionados mais vezes quando relacionados com espaços rurais.

Os resultados desta entrevista apresentam uma manifestação de interesse em viajar para espaços rurais, sendo mesmo reconhecidos os benefícios de uma viagem para um destino com foco nas experiências multissensoriais na natureza.

Permite-se, portanto, estabelecer que as pessoas com incapacidade visual vêm no Turismo Rural um conjunto de mais-valias relacionadas com as suas características específicas associadas à deficiência, conceito que é pouco mencionado e comprovado na literatura académica.

Esta vontade de viajar para o rural é mitigada por constrangimentos, principalmente arquitetónicos, que criam dúvida e preocupação e influenciam o processo de decisão relativo aos comportamentos de viagem.

8.1.3 Comportamentos de pessoas com incapacidade visual em espaços rurais

A análise e comparação entre os comportamentos adotados por PcIV em destinos no geral e em destinos de TER revelou que algumas das suas escolhas se encontram fortemente influenciadas pelos constrangimentos enfrentados.

A escolha da realização de uma viagem sozinho ou acompanhado é das práticas de viagem de PcIV mais influenciadas pela acessibilidade do destino a todos os níveis – a

resposta a este grupo de questões mencionou a preferência pela viagem com companhia, não necessariamente por ser considerada uma experiência mais positiva, mas pela influência que a presença de um membro sem incapacidade visual no grupo de viagem tem na ultrapassagem de barreiras. De forma geral, existe uma preferência por um grupo de viagem pequeno, que facilita a vivência de uma experiência de forma íntegra:

“Em grupo, para campo é raro, porque em grupo o tempo é pouco para que me expliquem o que me rodeia. Mas se for acompanhado apenas com uma pessoa, eu inteiro-me de tudo, em grupo é difícil conseguir absorver informação. Com poucas pessoas é também mais fácil para mim poder tocar, o que é muito importante para nós. Aprendo muito mais. Por isso evito excursões se não vou perder muita coisa.” (E₈)

Assim, a resposta à questão relacionada com o grupo de viagem é associada à preferência geral da viagem por carro (apresentando a escolha de transportes públicos como a alternativa viável a uma viagem independente), ou ao recurso à companhia para a navegação em destinos desconhecidos:

“Prefiro o carro, não sendo eu que o conduzo, como é natural.” (E₁)

“Nunca viajo sozinha, com exceção dos destinos frequentes, como o Algarve. [...] Prefiro o carro, sobretudo em Portugal é muito difícil viajarmos sem carro, mas muitas vezes utilizo transportes públicos. [...] As minhas viagens para o rural costumam ser organizadas, ou desafiando alguém conhecido para vir comigo à aventura que tenha transporte próprio.” (E₂)

“Viajo acompanhado, mas se for para locais rurais que conheço, movimento-me bem sozinho.” (E₈)

A escolha do tipo de alojamento é heterogénea, e se em termos gerais as respostas sugeriram abertura a diferentes tipologias (“Quanto ao alojamento, qualquer um, não sou estranho.”; E₈), a pernoita em espaços rurais traduz-se em escolhas fundamentadas na acessibilidade do estabelecimento, e a sua ligação ao destino e facilidade de acesso, sendo que a escolha de estabelecimentos hoteleiros é fortemente preferida, pela associação a uma perceção do Rural como uma zona de fracas acessibilidades:

“Para alojamento, por norma prefiro o hotel, já que os locais muitas vezes não são acessíveis. [...] Para o rural especialmente, prefiro o carro e o hotel, porque a falta de acessibilidades é agravada.” (E₂)

“Já fiquei em resorts, já fui à aventura e fiquei em pousadas da juventude, a única coisa que nunca experimentei foi AirBnB mas também não me sinto muito a vontade para o fazer. Portanto, prefiro unidades hoteleiras ou alojamentos com apoio.” (E₇)

Os resultados desta análise vão de encontro às noções estabelecidas por estudos académicos existentes (Tabela 2.6), notando-se uma preferência pela viagem em grupo e transporte por carro. Não obstante, a relação estabelecida entre estes comportamentos e os constrangimentos enfrentados em espaços rurais não podem ser ignorados.

A ideia de que num futuro de destinos rurais mais acessíveis, o visitante com incapacidade visual poderá ter comportamentos de viagem completamente diferentes não é descabida, e poderá traduzir-se num perfil do visitante marcado pelas suas preferências pessoais, e não pelas estratégias adotadas para lidar com os constrangimentos enfrentados.

8.1.4 Aplicações para *smartphone* utilizadas por pessoas com incapacidade visual

Além dos meios de apoio para a mobilidade (bengala, cão-guia e assistente pessoal) e tecnologias utilizadas no dia-a-dia mencionadas por PcIV *online* e nas entrevistas realizadas, a referência frequente a um conjunto de aplicações para *smartphone* com o objetivo de auxiliar a orientação no espaço, a identificação de objetos e o uso de transportes públicos incitou à reunião destas *apps*, das suas funcionalidades, e do número de vezes (N) que foram mencionadas como de uso frequente, tanto em entrevistas como *online*.

Sendo os testemunhos *online* maioritariamente protagonizados por indivíduos estrangeiros, algumas destas *apps* têm pouco uso pelos indivíduos entrevistados, que são na sua totalidade portugueses, e *vice-versa*.

Na Tabela 8.4 encontram-se listadas as principais *apps* de orientação e navegação no espaço, cujas principais funcionalidades são o recurso ao GPS com o objetivo de apontar o percurso para pontos de interesse, com recurso a pontos de referência, informação sonora

ou vibração do telefone, permitindo a criação de pontos favoritos e o uso da *app* com base no movimento de *swipe*.

Em Portugal (e de acordo com os entrevistados, Espanha), a *Lazarillo* é a aplicação de orientação de excelência, podendo ser associada a outras *apps* do uso geral, como o *GoogleMaps*; enquanto as *PcIV online* têm uso preferencial da *app* *Ariadne*.

Tabela 8.4 - *Apps* de orientação e navegação no espaço

Funcionalidades	Apps	Entrevistas (N)	Testemunhos <i>online</i> (N)
▪ GPS	<i>Ariadne GPS</i>	0	7
▪ Pontos de interesse	<i>Blind Explorer</i>	0	3
▪ Pontos de referência	<i>Blind Navi</i>	0	3
▪ Informação sonora e com vibração	<i>Blind Square</i>	0	1
▪ Navegação baseada em <i>swipe</i>	<i>Get There</i>	0	1
▪ Pesquisar percurso	<i>I-Move Around</i>	3	5
▪ Criar marcadores de posição e favoritos	<i>Lazarillo</i>	10	3
	<i>Soundscape</i>	0	3

As *apps* de descrição e identificação de objetos são de pouco uso em Portugal, potencialmente pela sua otimização na linguagem inglesa, e como tal, foram pouco mencionadas nas entrevistas a *PcIV*.

Estas aplicações têm como objetivo a descrição de objetos no dia-a-dia e não só, permitindo a deteção de cores e luminosidade, reconhecendo dinheiro em numerário e realizando o cálculo da conta e troco com base na quantidade apresentada, e permitindo o uso da lupa com direção automática a conteúdo informacional, algo relevante a *PcIV* de baixa visão (Tabela 8.5). A *Be My Eyes* distingue-se das restantes *apps* pela ligação de utilizadores normovisuais a *PcIV*, permitindo o auxílio dos segundos ao vivo.

Tabela 8.5 - Apps de descrição e identificação de objetos

Funcionalidades	Apps	Entrevistas (N)	Testemunhos online (N)
▪ Descrição de objetos, imagens, websites...	<i>Aipoly Vision</i>	0	2
▪ Lupa	<i>Be My Eyes</i>	1	10
▪ Detecção de cores	<i>LookTel Money Reader</i>	0	7
▪ Detecção da luminosidade	<i>LookTel Recognizer</i>	0	7
▪ Reconhece objetos	<i>Seeing Eye</i>	1	2
▪ Reconhece dinheiro (numerário)	<i>Sullivan+</i>	0	1
▪ Reconhece QR Codes num espaço e faz o seu scan	<i>Supersense</i>	0	1
	<i>Tap Tap See</i>	0	5
	<i>VIP Code Reader</i>	0	12

As apps de apoio ao uso de transportes públicos têm a funcionalidade específica de facilitar o uso de autocarro, comboio e metro por PcIV, indicando horários e paragens em hora real, permitindo ao utilizador saber em que transporte entrar e quando sair, já que a paragem de saída é também indicada (Tabela 8.6).

Tabela 8.6 - Apps de apoio ao uso de transportes públicos

Funcionalidades	Apps	Entrevistas (N)	Testemunhos online (N)
▪ Informação sobre transportes públicos existentes	<i>BusChecker</i>	0	5
	<i>Lisboa MoveMe</i>	7	0
▪ Informação sobre horários	<i>Moovit</i>	5	0
▪ Informação sobre paragens	<i>National Rail</i>	0	7
▪ Indica a paragem em que sair			
▪ Informação sobre o tempo de chegada do próximo transporte	<i>Porto MoveMe</i>	6	0

Pelo carácter específico destas aplicações, o normal é cada destino ou serviço ter a sua app, existindo em Portugal o Lisboa MoveMe e o Porto MoveMe para o uso de autocarros nas Grandes Áreas Metropolitanas, sendo que o Reino Unido disponibiliza a app National Rail para tornar acessível a PcIV o seu serviço de transportes ferroviários.

Esta breve análise resume as principais funcionalidades das *apps* mais utilizadas por PcIV, permitindo estabelecer um conjunto de objetivos a aplicar como estratégias para o desenvolvimento de destinos rurais acessíveis.

8.2 Análise do nível de acessibilidade da aldeia

Tendo-se a aldeia de Vilarinho de São Roque como caso de estudo de um destino rural, considerou-se relevante a análise do seu nível de acessibilidade através da observação participante, com recurso a uma *check-list* de requisitos de acessibilidade desenvolvida com base na literatura, legislação existente e análise de *benchmarking* de destinos acessíveis realizada, e preenchida presencialmente na aldeia (Tabela 8.7).

Tabela 8.7 . *Check-list* de requisitos de acessibilidade preenchida na aldeia pela investigadora

	Existência de percurso acessível	Requisitos arquitetónicos
	Percurso delineado e com ligação a pontos de interesse	
	Percurso desimpedido de obstáculos verticais ou horizontais	
	Sinalização de obstáculos permanentes de forma sonora ou tátil	
×	Piso firme, não polido e sem reflectâncias ofuscantes	
	Uso de faixas antiderrapantes em desníveis do piso	
	Piso pouco inclinado na direção do percurso	
	Uso de passeios tácteis	
	Existência produtos de lazer acessíveis a PcIV	
×	Existência de ponto de tomada e largada de passageiros	Requisitos de transportes
	Existência de opções de transportes (públicos ou privados) acessíveis	
×	Uso de <i>apps</i> facilitadoras do uso de transportes públicos	
	Uso do <i>braille</i> , alto-relevo, ou informação sonora	Requisitos informacionais
	Uso da simbologia e letra com tipo, tamanho e cores adequadas	
	Maior separação entre caracteres e entre linhas (informação textual)	
	Uso de material antirreflexo e de fundo contrastante com o conteúdo (informação física)	
×	Afixação de placas a uma altura adequada	
	Disponibilização de pontos de referência naturais ou construídos	
	Disponibilização de mapas tácteis	
	Cumprimento das normas WCAG 2.0/2.1	
	Disponibilização de <i>apps</i> para a navegação no espaço ou uso de certos equipamentos	
	Formação dos prestadores de serviços em acessibilidade	Requisitos atitudinais
×	Informação verbal frequente entre prestador de serviços e visitante	
×	Prestabilidade e iniciativa de ajudar	
×	Abertura à adaptação de atividades para que sejam possíveis a PcIV	
×	Permitir o toque em objetos quando possível para sua identificação	

O preenchimento desta *check-list* pela investigadora responsável por este estudo revelou uma falta de acessibilidade geral do espaço da aldeia. Apesar de uma “boa vontade” dos residentes (que são também prestadores de serviços) de acolher e oferecer um produto adaptado e personalizado a visitantes com incapacidade visual (Requisitos Atitudinais), estes não se encontram formados em acessibilidade nem conhecem as necessidades de PcIV que vão além do bom-senso do cidadão comum.

No entanto, este espírito acolhedor e flexível torna-se bastante relevante quando confrontado com as restantes falas de acessibilidade de Vilarinho de São Roque, já que é necessária uma boa adaptação para colmatar a falta de transportes, a existência de obstáculos físicos e a ausência de um percurso coeso, e a falta geral de informação sobre este destino rural.

Sendo Vilarinho de São Roque acessível através de transporte rodoviário e com autocarro a fazer a ligação ao centro do concelho apenas uma vez por dia, em cada sentido (ida e volta), a aldeia, não sendo um espaço muito alargado, tem como ponto de tomada e largada de passageiros a paragem de autocarro, no centro. Esta informação é consultável através da *app* da empresa transportadora, mas a aplicação em si não é desenhada com a acessibilidade por PcIV em mente.

No geral, existe falta de informação sobre a aldeia, tanto em formato digital (não existindo qualquer *website* ou plataforma *online* com exceção da página das Aldeias de Portugal, que indica a localização no *GoogleMaps*), como em formato físico, sendo que a informação mínima disponível não se encontra acessível a PcIV, com recurso a elementos puramente visuais e sem presença de elementos de relevo ou *braille*.

Apesar da falta de acessibilidade arquitetónica, Vilarinho de São Roque encontra-se na sua maioria alcatroado e com piso regular, apesar da sua forte inclinação e irregularidade próxima de atrações nas margens do rio (como os Moinhos) ou na floresta (como os percursos pedestres).

Em complemento ao preenchimento desta *check-list* de requisitos, foram organizadas visitas ao espaço-comum da aldeia com três indivíduos com incapacidade visual e recurso a meios de apoio à mobilidade diferentes: bengala, cão-guia e assistente-pessoal, cuja data e duração da visita se encontra descrita no capítulo da metodologia do estudo.

A visita com estes três elementos tinha como objetivo aprimorar as barreiras identificadas com recurso à *check-list*, e identificar diferenças na percepção do espaço e da experiência pelos utilizadores de diferentes meios de apoio.

Na Tabela 7.5 do capítulo de metodologia encontra-se descrito a duração da visita de cada um destes indivíduos, notando-se que o utilizador de cão-guia teve uma visita notavelmente mais curta do que o utilizador de bengala, com 25 minutos de diferença.

Apesar da diferença de velocidades, tanto o utilizador de bengala como o utilizador de cão-guia pediram informação descritiva do espaço, e foram avisados quando perto de obstáculos pouco detetáveis para a sua segurança, como caminhos próximos de ravinas, a ocasional presença de vegetação espinhosa na direção da cabeça, ou espaços em plataformas altas não delimitados.

Os dois visitantes que utilizaram bengala ou cão-guia indicaram também que a presença de uma outra pessoa em contexto de visita turística teria sido interessante para descrição da paisagem, arquitetura e do espaço circundante, já que não existe informação sobre estes detalhes, considerando que seria algo que acrescentaria valor ao destino. Ambos referiram que gostariam de um dia refazer o percurso acompanhados por um assistente pessoal, embora o utilizador de cão-guia se tenha sentido seguro e independente e apenas tivesse essa preferência por se encontrar num destino rural.

O visitante que utilizou a bengala como meio de apoio na sua visita à aldeia de Vilarinho de São Roque revelou a maior percepção dos obstáculos no espaço, sendo também o que mais colocou questões sobre o meio que o rodeava. Além da falta de informação sobre o espaço, acessibilidade e produto turístico, o utilizador de bengala mencionou uma certa confusão sobre onde se dirigir e como chegar aos diferentes pontos, que requerem a saída de estradas pavimentadas e a entrada em zonas de solos íngremes e instáveis. A falta da delimitação do caminho foi associada a perigos mal delimitados, como pontos altos e ponte sobre a água com vedação incompleta. Este visitante revelou que se não fosse a presença de uma terceira pessoa durante a visita (a investigadora deste estudo), ter-se-ia sentido mais ansioso quanto à sua segurança durante o percurso, e que nunca o teria realizado completamente sozinho.

O utilizador de cão-guia referiu a relevância do contexto de treino do cão ser tido em conta, já que a maioria dos cães são treinados em contexto urbano e como tal não se

encontram habituados à circulação em estradas abertas, sem passeios, e sentem-se estimulados pelo ambiente de natureza, potenciando a sua distração. Como tal, durante a visita, o cão-guia levou o seu utilizador pelo centro da estrada rodoviária, pela falta de passeios, corrigindo-se mediante aviso da investigadora. Pela rotina diária do cão-guia deste utilizador passar também por intervalos de lazer em espaços verdes, sem o arnês, este cão-guia em particular associou a proximidade à folhagem e espaço de floresta e rio como o momento de descontração diário, tendo sido referido pelo seu utilizador que o cão estaria a agir de uma forma mais relaxada, na expectativa de lhe ser retirado o arnês. Apesar disto, o cão-guia adaptou-se mediante correção do seu utilizador, que apenas referiu como obstáculos de difícil previsão e prevenção a vegetação espinhosa na vertical e similares obstáculos à altura da cabeça, que não são detetáveis pelo cão-guia.

A PcIV que realizou a visita com o apoio de um assistente pessoal revelou uma menor perceção dos obstáculos no espaço da aldeia, associando a segurança da sua visita ao auxílio prestado pelo assistente, que descreveu o espaço e afastou o visitante com incapacidade visual de potenciais barreiras e constrangimentos. Este mencionou as barreiras que lhe foram descritas (já que evitou a sua maioria pelo recurso ao seu meio de apoio), fazendo apenas referência ao piso íngreme e à sua opinião pessoal de que não faria aquele percurso sem a companhia de outra pessoa.

Todos os indivíduos que visitaram a aldeia apelaram à relevância da disponibilização de um serviço de visita-guiada individual para PcIV, pela compreensão da dificuldade de implementação do *design* universal em todo o comprimento de Vilarinho de São Roque. Sugeriram a ligação a *apps* como o *GoogleMaps* e o *Lazarillo*, e dado o espaço reduzido, foi hipotetizado de que a disponibilização de um mapa táctil talvez fosse eficaz. Foi ainda mencionada a possibilidade de algum tipo de orientação táctil, no piso ou ao longo das delimitações da estrada (como uma corda). Outras sugestões passaram pela ideia da oferta de um produto multissensorial, como a identificação de pássaros pelo seu chamamento na orla da floresta num dos percursos pedestres disponíveis, bem como a disponibilização de objetos de artesanato que pudessem manipular e conhecer melhor.

A observação participante da acessibilidade de Vilarinho de São Roque permitiu concluir que a transformação de espaços rurais em destinos acessíveis a pessoas com incapacidade visual é ainda rudimentar, com a viagem independente bastante constrangida pelas diferentes barreiras; enquanto a implementação de soluções se encontra dependente do acesso a investimento e consciencialização da população residente e prestadores de serviços.

8.3 Estratégias a desenvolver para tornar a aldeia num destino turístico acessível a pessoas com incapacidade visual

A análise dos comportamentos de PcIV revelou como a acessibilidade de destinos rurais influencia a sua tomada de decisão – desde o grupo de viagem, ao meio de transporte e escolha do alojamento, notando-se a preferência por elementos facilitadores da viagem. As motivações para viajar deste segmento de mercado encontram-se alinhadas com elementos característicos de destinos rurais (a natureza, a calma, a abundância de estímulos sensoriais não-visuais), e é frequente a escolha de destinos urbanos ao invés de rurais pela sua fraca acessibilidade, apesar de uma marcada preferência pelos benefícios adquiridos nestes últimos destinos.

Assim, a visita de destinos rurais por PcIV é limitada pela sua fraca acessibilidade no geral, como verificado na aplicação da *check-list* de requisitos na aldeia de Vilarinho de São Roque. Desta forma, o estabelecimento de estratégias para o desenvolvimento de destinos rurais enquanto espaços acessíveis a PcIV tem um papel principal no aumento da sua procura por este mercado.

Estas estratégias compensatórias deverão ligar os constrangimentos presentes em destinos rurais aos requisitos para acessibilidade e soluções sugeridas ou já utilizadas por PcIV na visitação destes espaços.

Como tal, foram consideradas a revisão da literatura e análises à legislação e de *benchmarking* de destinos acessíveis elaboradas em capítulos anteriores deste estudo, em união com a informação de constrangimentos e de soluções práticas mencionadas por PcIV em plataformas *online*, nas entrevistas realizadas e na visita presencial à aldeia, reunindo-se este conjunto de fatores para a definição de estratégias de compensação.

Ao longo da análise dos constrangimentos de PcIV para a visita de destinos rurais, as principais barreiras impeditivas da visita a estes espaços centram-se na falta de transportes públicos; cuja dificuldade é acrescida quando aliada à presença de obstáculos, falta de infraestruturas e equipamentos acessíveis, e falta de informação no geral.

Apesar dos prestadores de serviços se encontrarem recetivos à procura do seu destino por um mercado com incapacidade visual, existe falta de conhecimento das suas necessidades e como melhor lhes dar resposta. A dificuldade no acesso a financiamento em destinos rurais como a aldeia de Vilarinho de São Roque é um grande constrangimento à realização de grandes obras estruturais, complicando a melhoria da acessibilidade do espaço em contexto rural.

As estratégias definidas têm em conta estes fatores para a proposta de soluções pouco caras e de fácil implementação, que não requerem grandes alterações à traça arquitetónica tradicional de um espaço como Vilarinho de São Roque, facilitando a sua visita por PcIV (Tabela 8.8). No entanto, é relevante que quaisquer alterações arquitetónicas futuras na aldeia sejam realizadas com o *design* universal em mente, caminhando-se gradualmente para um destino acessível não só a visitantes com incapacidade visual, mas aos diferentes mercados com incapacidade e necessidades especiais.

Dito isto, considera-se necessário que os principais obstáculos tangíveis encontrados em meios rurais sejam abordados numa perspetiva preventiva - a desbastação da vegetação intrusiva e espinhosa deverá ser frequente; enquanto plataformas altas ou caminhos na proximidade de precipícios ou similares deverão ser vedados, com recurso a soluções simples e de baixo investimento, como cordas. Esta é uma solução que poderá ser aplicada aos percursos e caminhos dentro do destino para ajudar à sua delimitação, na ausência de passeios tácteis e/ou de passeios para peões.

Tabela 8.8 - Estratégias compensatórias para barreiras arquitetônicas em espaços rurais

Barreiras arquitetônicas	Estratégias de compensação
Obstáculos na via pública (vegetação intrusiva, plataformas altas sem muros)	Desbastar frequentemente vegetação na berma da estrada, em particular a que se encontra à altura do corpo humano; Vedação de plataformas altas com cordas.
Falta de sinalização de obstáculos	Vedação de obstáculos (temporária se removíveis) com cordas ou fitas.
Caminhos não delimitados	Delimitação de caminhos com recurso a cordas ou uso de passeio tátil.
Falta de passeios	Estabelecimento de limites entre a estrada (rodoviária) e o caminho para peões, com recurso a vedação da berma, ou eventual investimento em passeios.
Falta de serviços/equipamentos acessíveis	Oferta de produto turístico personalizado, com visita-guiada ao espaço rural; Alojamento central e ligado aos restantes equipamentos e caminhos; Criação eventual de novos equipamentos com base no <i>design</i> universal.

A existência de serviços e equipamentos acessíveis é essencial, e a criação de novos espaços, edifícios e infraestruturas deverá seguir os conceitos aplicáveis ao *design* universal. O alojamento turístico deverá apontar para a centralidade no destino, e ligação a percursos e outros equipamentos. Acima de tudo, o produto turístico oferecido em destinos de TER deverá ser adaptável a PcIV, e a personalização do produto, com possibilidade de visita-guiada dentro do espaço rural, toma um papel de relevo na perceção da experiência deste mercado.

Estabelecendo estratégias para a resolução de barreiras arquitetônicas dentro do destino, é necessário também definir potenciais soluções que permitam o acesso ao destino, atacando a problemática da falta de transportes públicos, da sua inacessibilidade e da dificuldade no uso da informação disponível (Tabela 8.9).

A falta de transportes públicos poderá ser colmatada com a disponibilização de transporte privado personalizado, sob a forma de um serviço de tomada e largada de passageiros a partir dos grandes centros urbanos mais próximos, onde a acessibilidade poderá ser mais facilitada; enquanto o número limitado de ligações ao destino rural poderá ser negociado com a entidade responsável para o aumento de viagens diárias.

A adaptação das aplicações de informação de transportes já existentes no destino para o seu uso por PcIV (permitindo a navegação por movimentos *swipe*, informação auditiva e pela vibração, e informando a paragem em que se encontra e onde sair), em conjugação com a disponibilização da informação em suporte físico com escrita em *braille* facilitará o uso dos transportes públicos em destinos rurais.

Tabela 8.9 - Estratégias compensatórias para barreiras de transportes em espaços rurais

Barreiras de transportes	Estratégias de compensação
Transportes públicos em número limitado	Disponibilização de transporte personalizado (ex.: serviço de tomada/largada de passageiros a partir de grandes centros urbanos próximos); Aumento do número de viagens diárias de/para o destino.
Transportes não-acessíveis (ex.: sem aviso de chegada)	Formação do motorista e restantes prestadores do serviço; Aviso sonoro da paragem (pelo motorista ou sistema automático de voz) quando existe PcIV a bordo.
Informação inacessível relativa a transportes	Adaptação da informação já existente sobre horários (<i>online</i>) de acordo com as normas WCAG 2.1; Disponibilização dos horários em papel em versão <i>braille</i> ; Adaptação da <i>app</i> de horários, quando aplicável, para que possa ser utilizada por PcIV.

Este último ponto encontra-se intrinsecamente ligado às estratégias para contornar as barreiras informacionais existentes em destinos rurais, onde a falta de informação sobre o destino, mesmo que inacessível, é um grande entrave à sua visitação por PcIV (Tabela 8.10).

Isto requer que seja feito um esforço de recolha e disponibilização de informação sobre o destino, produtos, equipamentos e serviços, que beneficia não só o mercado com incapacidade visual, mas todos os que poderão visitar o destino. Esta informação deverá ser disponibilizada digital e fisicamente, seguindo os requisitos de acessibilidade informacional anteriormente referidos (Capítulo VI).

Por outro lado, a informação existente deverá ser adaptada para seguir estes requisitos, podendo ser complementada com outros elementos, sendo disponibilizada informação tátil para o auxílio à mobilidade e identificação do caminho sob a forma de passeios tácteis (se aplicável) ou cordas que possam ser seguidas durante todo o percurso, e áudio-guias.

O recurso a mapas tácteis, com a informação de pontos de referência, equipamentos, atrações e percursos, especialmente quando aliados a *apps* de orientação no espaço, poderão trazer mais-valias à circulação em espaços rurais, podendo existir um trabalho de adaptação de tecnologia já existente ao destino.

Tabela 8.10 - Estratégias compensatórias para barreiras informacionais em espaços rurais

Barreiras informacionais	Estratégias de compensação
Falta de informação sobre o destino (física e digital)	Recolha e disponibilização da informação sobre o destino <i>online</i> (relativa a produtos, equipamentos e serviços); Disponibilização de informação em formato físico em ponto central do destino (ex.: folhetos).
Informação existente baseada em elementos visuais	Cumprimento das normas WCAG 2.1 em conteúdo na <i>web</i> ; Disponibilização de informação tátil (<i>braille</i> ou alto-relevo – passeios tácteis, cordas-guia ao longo do percurso) e auditiva (áudio-guias); Disponibilização de mapas tácteis em pontos centrais do destino; Disponibilização de pontos de referência (naturais ou construídos); Recurso a <i>apps</i> de orientação e navegação no espaço para a atualização e informação de equipamentos, serviços, percursos acessíveis e sinalização de obstáculos temporários.

Estas estratégias de compensação de barreiras não estariam completas sem a garantia de que os prestadores de serviços e a população residente no destino se encontram consciencializados para as necessidades, constrangimentos e requisitos de pessoas com incapacidade visual (Tabela 8.11). A realização de ações de formação e de consciencialização é uma das principais ações que melhora a acessibilidade de um destino, permitindo que toda a experiência de TER de PcIV possa funcionar sem barreiras.

Tabela 8.11 - Estratégias compensatórias para barreiras atitudinais em espaços rurais

Barreiras atitudinais	Estratégias de compensação
Desconhecimento do mercado de PcIV (necessidades, constrangimentos e requisitos)	Formação dos prestadores de serviço em acessibilidade; Ações de consciencialização da população residente.

CAPÍTULO IX - CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES

9.1 Principais conclusões

O capítulo final desta dissertação encontra-se reservado à apresentação das principais conclusões, contribuições, limitações e implicações futuras do estudo dedicado ao estabelecimento de estratégias e requisitos para o desenvolvimento de destinos rurais acessíveis a pessoas com incapacidade visual, procurando analisar os seus comportamentos de viagem em TER, as suas motivações e constrangimentos enfrentados, e recorrendo à observação participante para melhor dar resposta a estas questões.

A revisão da literatura realizada no início desta investigação, cujo objetivo se centrou na conceptualização de Turismo Acessível, Turismo de Espaço Rural, e caracterização do mercado com incapacidade visual, revelou que existe alguma escassez de estudos académicos focados na análise de experiências de PcIV em destinos rurais, sendo praticamente inexistente no que se trata da definição dos comportamentos, preferências, motivações e constrangimentos destes visitantes.

Em capítulos posteriores foi analisada a legislação portuguesa e europeia, notando-se que já se encontram estabelecidos alguns requisitos para a acessibilidade para destinos, sem, no entanto, considerar alguns desafios inerentes aos espaços rurais, como a dificuldade na captação de financiamento e a existência de obstáculos específicos mais frequentes do que em zonas urbanas. A esta pesquisa foi aliada uma análise de *benchmarking* de destinos acessíveis, permitindo aliar às normas estabelecidas pela legislação os diferentes requisitos arquitetónicos, informacionais, de transportes e atitudinais presentes em diferentes cidades do mundo, permitindo estabelecer os requisitos para a acessibilidade de destinos rurais e uma *check-list* que mais tarde seria aplicada numa aldeia marcadamente rural.

A observação presencial na aldeia de Vilarinho de São Roque com o uso da *check-list* e a sua visita com três indivíduos com incapacidade visual utilizando diferentes meios de apoio à mobilidade foi aliada ao testemunho de PcIV em plataformas *online* e participantes em entrevistas para a definição dos principais comportamentos de viagem, motivações, constrangimentos e meios de apoio utilizados em atividades de Turismo em geral e em espaços rurais.

A análise destes dados resultou na conclusão de que alguns dos comportamentos de viagem de PcIV se encontram fortemente influenciados pela perceção de acessibilidade do destino e dos equipamentos de uso necessário, como o meio de transporte e a informação, preferindo a companhia de outra pessoa (sem incapacidade visual) em viagem para facilitar o contorno de barreiras arquitetónicas e para que se possa recorrer ao uso do carro ao invés de transportes públicos.

Da mesma forma, existe uma preferência pelo hotel, pela perceção de uma maior acessibilidade do equipamento, e uma certa reticência na visitação de destinos rurais, sendo vistos como locais onde as barreiras são mais abundantes do que noutros destinos, como a presença de vegetação intrusiva, piso irregular e falta de caminhos delineados para peões pela frequente inexistência de passeios, além da falta de informação. Enquanto isto, a existência de barreiras atitudinais é reconhecida mas desvalorizada, não sendo considerada como impeditiva à realização de viagens de TER.

Não obstante, os testemunhos de PcIV mencionam motivações de viagem que coincidem com a procura de elementos presentes em destinos rurais, como a procura pela “natureza”, pelo “descanso”, e simultaneamente, por “desafios, aventura” e “desenvolvimento pessoal”, enquanto o contacto com um meio natural é visto como benéfico em relação com a sua incapacidade visual, pelo estímulo de outros sentidos através dos sons da fauna, flora e elementos da floresta e do rural.

Para ultrapassar as diferentes barreiras para a realização de viagens de Turismo e de TER, as pessoas com incapacidade visual mencionam o recurso frequente a diferentes tecnologias e aplicações para *smartphone*, em complemento ao seu meio de apoio à mobilidade preferencial, facilitando a orientação e navegação de espaços públicos, o reconhecimento de objetos, e o uso de transportes públicos.

Com base nestes dados e nas análises à literatura, legislação e *benchmarking* de destinos acessíveis, foi elaborada uma lista de estratégias de compensação e contorno de barreiras arquitetónicas, informacionais, de transportes e atitudinais frequentemente mencionadas como associadas a destinos rurais, permitindo a sugestão de diferentes soluções para a problemática das dificuldades de acesso a atividades de TER por pessoas com incapacidade visual.

Estas soluções baseiam-se não só nas soluções estudadas em capítulos anteriores, mas também nas sugestões das PcIV entrevistadas e nos seus testemunhos *online*, pretendendo-se que seja feito uma gradual aproximação da implementação do *design* acessível e procurando que estas sejam medidas financeiramente alcançáveis aos agentes da oferta no destino.

Com este ponto, foi possível dar resposta aos objetivos estabelecidos, permitindo que a caracterização do mercado com incapacidade visual esteja associada aos principais requisitos para um destino rural acessível e estratégias para o seu desenvolvimento de forma sustentável e perdurável. Compreende-se que apesar do grande trabalho a realizar para a transformação dos espaços rurais em locais acessíveis a PcIV, existem medidas que poderão iniciar este processo de eliminação de barreiras e criação de elementos facilitadores à sua visita.

9.2 Contribuições do estudo

A dissertação em mãos oferece contribuições teóricas e práticas numa área ainda pouco estudada, sendo que acima de tudo, a presente investigação é relevante para o aumento do conhecimento sobre o mercado com incapacidade visual em Turismo, sobre a sua participação em atividades rurais, e sobre a acessibilidade de destinos rurais, em particular, a PcIV.

Sendo praticamente inexistente o conhecimento académico e empírico na área do Turismo Acessível em Espaços Rurais com a participação de pessoas com incapacidade visual, a presente investigação contribui para a melhoria da compreensão destas duas temáticas ao caracterizar este tipo de visitante e definir as suas motivações e constrangimentos nos destinos rurais. Pretende-se com isto facilitar e incentivar os estudos realizados nesta área, sendo que o estabelecimento de estratégias para a transformação destes destinos é um contributo benéfico para a indústria e para a academia.

Do ponto de vista teórico, a definição dos constrangimentos, motivações e comportamentos de viagem do mercado com incapacidade visual, tanto em atividades de Turismo e Lazer no geral como em destinos rurais é essencial, permitindo o desenvolvimento de estudos mais aprofundados sobre mecanismos para responder às suas necessidades especiais, e principalmente, moldar a sua experiência, percepção e

expectativas do destino de forma positiva, tanto sob a forma de futuros estudos académicos como através de estratégias concretas a aplicar por empresas e entidades gestoras de destinos de Turismo, consciencializando colaboradores e residentes.

Ao adotar uma rigorosa metodologia de recolha de dados mista, este estudo traz contributos metodológicos para a academia, onde a variedade de métodos utilizados permitiu obter uma grande diversidade de resultados e trazer uma visão mais completa daquele que é um assunto complexo por natureza.

Estes contributos aplicam-se também num contexto prático, podendo a lista de requisitos de acessibilidade de espaços rurais e estratégias de compensação estabelecidas ser aplicadas em destinos concretos, em empresas prestadoras de serviços de Turismo, ou por Câmaras Municipais no âmbito da melhoria dos seus equipamentos, infraestruturas e informação disponibilizadas, sem esquecer o caso particular da aldeia de Vilarinho de São Roque e a aplicabilidade destes princípios e conhecimento na melhoria futura da sua via pública e produto turístico.

9.3 Limitações do estudo e Implicações futuras

Ao escolher abordar uma temática pouco estudada que reúne uma tipologia de destino e um segmento de mercado do Turismo Acessível existiu sempre presente a consciência de constrangimentos e limitações à sua realização.

A falta de dados secundários sobre a visita de destinos rurais por PcIV, bem como a inexistência de informação estatística sobre a aldeia utilizada como caso de estudo foram dificuldades ultrapassadas recorrendo à recolha direta destes dados junto de PcIV e de residentes de Vilarinho de São Roque, vendo o seu contributo como uma abordagem exploratória ao tema de investigação.

Apesar do estudo ter recorrido a uma metodologia rigorosa, houve outros fatores que limitaram os seus resultados e que poderão ser abordados em investigações futuras. O tamanho reduzido da amostra de entrevistados limita naturalmente a variedade de respostas obtidas, enquanto o próprio carácter qualitativo da dissertação não permite que seja realizada uma caracterização definitiva do mercado com incapacidade visual em meios rurais que se aplique a todos os destinos. As próprias visitas à aldeia de Vilarinho de São Roque são limitadas pelo número de visitantes e pelo próprio destino escolhido.

Investigações futuras de âmbito qualitativo poderão incluir um maior número de entrevistas e variedade de indivíduos, considerando pessoas de diferentes nacionalidades e diferentes graus de contacto com espaços rurais.

O estabelecimento de um *focus group* de PcIV para a testagem da eficácia de métodos e soluções para a acessibilidade ainda pouco vistos na via pública (como os mapas tácteis, *software* de orientação e navegação no espaço e de identificação de objetos, entre outros) é também uma iniciativa a considerar.

Uma investigação de carácter quantitativo que reúna uma amostra de maior dimensão e de grande variedade em termos de grau e tipologia de incapacidade visual traria contributos interessantes, permitindo uma caracterização rigorosa deste mercado em destinos rurais, confirmando as suas motivações e constrangimentos em comparação com o conhecimento existente.

Considera-se benéfico que investigações futuras que pretendam analisar a acessibilidade de destinos rurais para PcIV através do método de observação participante semelhante ao deste estudo, procurem a inclusão de um maior número e variedade de visitantes com incapacidade visual, e que simultaneamente seja visitado e analisado um maior número de destinos, permitindo a sua melhor caracterização e comparação. Sugere-se também a análise da perspectiva dos agentes da oferta nestes destinos acerca de um produto turístico desenhado para PcIV, procurando-se avaliar a sua consciencialização para as necessidades do mercado e a sua receptividade ao desenvolvimento de um destino acessível.

Acima de tudo, é necessária a inclusão de indivíduos com incapacidade no processo de transformação de um destino num espaço acessível, e espera-se que com este estudo se enfatize a sua relevância através da análise da experiência de pessoas com incapacidade visual em destinos rurais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACAPO. (2021). *Glossário da deficiência visual*. <https://www.acapo.pt/deficiencia-visual/glossario>
- Accessible Japan. (2019a). *Accessible Toilets in Japan*. <https://www.accessible-japan.com/accessible-toilets-in-japan/>
- Accessible Japan. (2019b). *Traveling in Japan with a Visual Impairment*. <https://www.accessible-japan.com/traveling-japan-visual-impairment/>
- Adam, I., Boakye, K. A., e Kumi-Kyereme, A. (2017). Are we our own enemies? Leisure constraints of physically and visually disabled people in Ghana. *World Leisure Journal*, 59(4), 272–293. <https://doi.org/10.1080/16078055.2016.1245213>
- Adeyinka-Ojo, S., e Nair, V. (2016). Rural tourism destination accessibility: Exploring the stakeholders' experience. Em S. Radzi, M. Hanafiah, N. Sumarjan, Z. Mohi, D. Sukyadi, K. Suryadi, e P. Purnawarman (Eds.), *Heritage, Culture and Society - Research agenda and best practices in the hospitality and tourism industry* (Número October, pp. 441–446). Tayloer e Francis Group. <https://doi.org/10.1201/9781315386980-79>
- Aldeias de Portugal. (2021). *Vilarinho de S. Roque*. <https://www.aldeiasdeportugal.pt/aldeia/vilarinho-de-s-roque/>
- Allan, M. (2015). Accessible tourism in Jordan: Travel constrains and motivations. *European Journal of Tourism Research*, 10, 109–119.
- Anuar, F. I., Yahya, N., e Yulia, A. (2017). Understanding the relationship of travel motivation factors and decision-making among visual impaired tourists: Exploring the moderating effect of social media. *Advanced Science Letters*, 23(1), 462–466. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.7223>
- Aref, F., Redzuan, M., Gill, S., e Aref, A. (2010). Community Capacity Building in Tourism Development in Local Communities. *Journal of Sustainable Development*, 3(1). <https://doi.org/10.5539/jsd.v3n1p81>
- Backhaus, P. (2014). The sounds of everyday Japanese life. *The Japan Times*. <https://www.japantimes.co.jp/life/2014/03/30/language/the-sounds-of-everyday->

- Barnes, C., Mercer, G., e Shakespeare, T. (1990). Exploring Disability: A Sociological Introduction. Em *International Sociology*. Polity Press. <https://doi.org/10.1177/0268580911427996c>
- Baş, M. (2016). I. International Conference on Tourism Dynamics and Trends. *Common constraints of Tourism Market Segments: Examples of Senior Tourism and Disabled Tourism*, 54–72.
- Biegel, D. E., Petchers, M. K., Snyder, A., e Beisgen, B. (1989). Unmet needs and barriers to service delivery for the blind and visually impaired elderly. *Gerontologist*, 29(1), 86–92. <https://doi.org/10.1093/geront/29.1.86>
- Blichfeldt, B. S., e Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: Not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79–102. <https://doi.org/10.1080/13683500903370159>
- Blind Abroad. (2020). *Traveling Blind! - Istanbul*. <https://www.youtube.com/watch?v=pIoiVyadkL8et=1s>
- Bogan, C. (1994). *Benchmarking for Best Practices: Winning Through Innovative Adaptation*. <https://books.google.com.br/books?id=754rAAAAYAAJehl=en>
- Buhalis, D., Darcy, S., e Ambrose, I. (2012a). Bodil Sandøy: Norway VisitOslo: Supporting Accessible Tourism Content within Destination Tourism Marketing. Em *Best Practice in Accessible Tourism*.
- Buhalis, D., Darcy, S., e Ambrose, I. (2012b). Huong Le, Yuka Fujimoto, Ruth Rentschler and David Edwards: Tourism Victoria, Australia – An Integrative Model of Inclusive Tourism for People with Disabilities. Em *Best Practice in Accessible Tourism*.
- Buhalis, D., Darcy, S., e Ambrose, I. (2012c). Jesús Hernández Galán: Accessible Tourism in Spain: Arona and Madrid. Em *Best Practice in Accessible Tourism*.
- Buhalis, D., Darcy, S., e Ambrose, I. (2012d). Pieter Ghijssels: Accessible Tourism in Flanders: Policy Support and Incentives. Em *Best Practice in Accessible Tourism*.
- Buhalis, D., Darcy, S., e Ambrose, I. (2012e). Roland Krpata: Accessible Public Transport: Vienna City Tourism. Em *Best Practice in Accessible Tourism*.
- Buhalis, D., Darcy, S., e Ambrose, I. (2012f). Best practice in accessible tourism:

- Inclusion, disability, ageing population and tourism. Em *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Channel View Publications. <https://doi.org/10.1080/13683500.2012.754848>
- Burgstahler, S. (2004). *Universal Design: Process, Principles, and Applications*. https://www.washington.edu/doit/sites/default/files/atoms/files/Universal_Design_04_12_21.pdf
- Burns, N., Watson, N., e Paterson, K. (2013). Risky bodies in risky spaces: Disabled people's pursuit of outdoor leisure. *Disability and Society*, 28(8), 1059–1073. <https://doi.org/10.1080/09687599.2012.749180>
- Calatrava, e Avilés. (1993). O Turismo, uma oportunidade para as zonas rurais desfavorecidas? Em *Cadernos LEADER “Comercializar um Turismo rural de qualidade”* (pp. 9–18). Célula de Animação LEADER (AEIDL).
- Cavaco. (1995). Rural Tourism: The creation of new tourist spaces. Em A. Montanari e A. M. Williams (Eds.), *European Tourism: Regions, Spaces and Restructuring* (pp. 127–149). John Wiley and Sons.
- Diretiva Europeia para a Acessibilidade 2019/882, (2019).
- Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030, (2021).
- CE. (2021a). *Strategy for the rights of persons with disabilities 2021-2030*. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484elangId=en>
- CE. (2021b). *Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030*. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738elangId=enepubId=8376efurtherPubs=yes>
- Cherry, K. E., Jean Keller, M., e Dudley, W. N. (1991). A needs assessment of persons with visual impairments: Implications for older adults and service providers. *Journal of Gerontological Social Work*, 17(3–4), 99–123. https://doi.org/10.1300/J083v17n03_09
- Chikuta, O., du Plessis, E., e Saayman, M. (2017). Nature-based travel motivations for people with disabilities. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(1), 1–

16.

Clary. (1993). *Le tourisme dans l'espace français*. Masson Géographie.

CM Albergaria-a-Velha. (2021). *Balcão da Inclusão*. <https://www.cm-albergaria.pt/viver/atendimento-ao-municipe/balcao-da-inclusao>

CM Estarreja. (2013a). *Notícias - 30% do território de Estarreja é acessível*. <https://www.cm-estarreja.pt/noticias/5580>

CM Estarreja. (2013b). *Projeto RAMPA Estarreja Acessível - Manual de Orientações Técnicas Acessibilidade e Mobilidade*. [https://www.cm-estarreja.pt/media/Documentos/pdm/Rampa_Estarreja_Acessivel_Manual julho2013.pdf](https://www.cm-estarreja.pt/media/Documentos/pdm/Rampa_Estarreja_Acessivel_Manual_julho2013.pdf)

CM Lousã. (2016). *Caraterização do Concelho*. https://web.archive.org/web/20160428073430/http://www.cm-lousa.pt/caracterizacao_do_concelho?m=b11

CM Lousã. (2017). *Relatório Final do Projeto Lousã Destino de Turismo Acessível*. https://cm-lousa.pt/wp-content/uploads/2017/04/relatorio_final_projeto.pdf

CM Viseu. (2021a). *MUV - Mobilidade Urbana de Viseu*. <http://www.muv.pt/>

CM Viseu. (2021b). *Visit Viseu*. <https://visitviseu.pt/>

Comissão Europeia. (2013). *Accessible Tourism in Europe*.

Comissão Europeia. (2014). *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism In Europe – Presentation of the key study findings*. <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.events.1542>

Comissão Europeia. (2016). *Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training*. <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/bb270d49-e042-11e5-8fea-01aa75ed71a1>

Crawford, D. W., e Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9(2), 119–127. <https://doi.org/10.1080/01490408709512151>

Crompton. (1979). Motivation for Pleasure Vacation. *Annals of Tourism Research*.

Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South*

- Wales People with a Physical Disability* (Número February). Tourism New South Wales.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010>
- Darcy, S., e Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.1375/JHTM.16.1.32>
- Decreto-Lei 123/1997 de 22 de maio.
- Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.
- Decreto-Lei n.º 74/2007 de 27 de março.
- Devile, E., e Kastenholz, E. (2018). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 265–285. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1470183>
- Enabling Village. (2016). *Universal Design at the Enabling Village*. <https://enablingvillage.sg/universal-design/>
- ENAT. (2021). *Accessible Cities in Europe*. https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities#EU_Accessible_Cities_list
- EuCAN. (2003). European Concept for Accessibility - Technical Assistance Manual. Em *ICMR Bulletin*. <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/13-2003-european-concept-for-accessibility-2003/file>
- EUROSTAT. (1998). *Metodologia comunitária sobre estatísticas do Turismo*.
- Farias, N., e Buchalla, C. M. (2005). A Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde da Organização Mundial da Saúde: Conceitos, Usos e Perspectivas The International Classification of Functioning, Disability and Health: Concepts, Uses and Perspectives. *Rev Bras Epidemiol*, 8(2), 187–193.
- Fashioneysta. (2021). *Fashioneysta*. <https://fashioneysta.com/>
- Fast, D. K., e Wild, T. A. (2019). Transporting People with Visual Impairments:

Knowledge of University Campus Public Transportation Workers. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 113(2), 156–164.
<https://doi.org/10.1177/0145482X19844078>

Figueiredo. (2003). *Um rural para viver, outro para visitar: o ambiente nas estratégias de desenvolvimento para as áreas rurais*. Universidade de Aveiro.

Figueiredo. (2012). Actas do IX Colóquio Ibérico de Estudos Rurais – (I)Mobilidades e (Des)Envolvimentos: o Rural desafiado. *Rural Matters Project – an overview of the main results regarding the Meanings and Consumptions of the Rural in Portugal*.

Figueiredo. (1994). O ambiente no discurso político em Portugal - análise e contextualização das principais transformações. *Actas da IV Conferência Nacional sobre a Qualidade do Ambiente*, 10–25.

Figueiredo, E., Eusébio, C., e Kastenholz, E. (2012). How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*. <https://doi.org/10.1002/jtr>

Fitzgerald, H. (2005). Still feeling like a spare piece of luggage? Embodied experiences of (dis)ability in physical education and school sport. *Physical Education e Sport Pedagogy*, 10(1), 41–59. <https://doi.org/10.1080/1740898042000334908>

Fontes, Fernandes, e Botelho. (2010). Funcionalidade e incapacidade: aspectos conceptuais, estruturais e de aplicação da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) | Elsevier Enhanced Reader. *Revista portuguesa de saúde pública*.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0870902510700080?token=0F2417977599CF60A1F65CBEC4247ADC1E26551DB17E506958DD2FF6BA50DD22B5AEAC7242837AA812E393CBEDB77C1EoriginRegion=eu-west-1originCreation=20210922211931>

Garrod, Wornell, e Youell. (2006). Re-conceptualising rural resources as countryside capital: The case of rural tourism. *Journal of Rural Studies*.

Giraud, T., Di Loreto, I., e Tixier, M. (2020). The making of accessibility to rural place for blind people: The relational design of an interactive map. *DIS 2020 - Proceedings of the 2020 ACM Designing Interactive Systems Conference*, 1419–1431.

<https://doi.org/10.1145/3357236.3395527>

- Hersh, M. A. (2016). Improving Deafblind Travelers' Experiences: An International Survey. *Journal of Travel Research*, 55(3), 380–394. <https://doi.org/10.1177/0047287514546225>
- Hughes, B. (1999). The Constitution of Impairment: Modernity and the aesthetic of oppression. *Disability and Society*, 14(2), 155–172. <https://doi.org/10.1080/09687599926244>
- INE. (2011). *Censos 2011 - Recenseamento Geral da População*.
- Israeli, A. A. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101–104. <https://doi.org/10.1177/004728750204100114>
- James Rath. (2019). *How Blind People Travel!* <https://www.youtube.com/watch?v=AhjC4JMuS6A>
- Japan Experience. (2018). *Disabled access in Japan*. <https://www.japan-experience.com/to-know/visiting-japan/disabled-access-in-japan>
- Jević, J., Čerović, S., Jević, G., e Čavlin, M. (2019). Accessible tourism as the factor in creating the image of Serbian wineries as a segment of agritourism supply. *Economics of Agriculture*, 66(4), 1157–1171. <https://doi.org/10.5937/EKOPOLJ1904157J>
- Jornal da Universidade de Aveiro. (2017). *Universidade de Aveiro inaugura piso tátil*. <https://www.ua.pt/pt/noticias/11/50290>
- Juodisius, M., e Uspuriene, A. B. (2020). *Accessibility of Rural Tourism Services for the Disabled in Lithuania*. 131–132. <https://doi.org/10.21661/r-551747>
- Kastenholz. (2002). *The Role and Marketing Implications of Destination Images on Tourist Behavior: The Case of Northern Portugal*. Universidade de Aveiro.
- Kastenholz. (2003). A gestão da procura turística como instrumento estratégico no desenvolvimento de destinos rurais. Em A. (Org. . Simões, O. e Cristóvão (Ed.), *TERN: Turismo nos espaços rurais e naturais* (IPC, pp. 203–216).
- Kastenholz. (2019). *Experiência Turística - Turismo Rural e de Natureza*.
- Kastenholz, Carneiro, e Eusébio. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of

- persons with disability. *Disability e Society*.
- Kastenholz, e Davis. (1999). Segmenting Tourism in Rural Areas: The case of North and Central Portugal. *Journal of Travel Research*.
- Kastenholz, E., Carneiro, M. J., Peixeira Marques, C., e Lima, J. (2012). Understanding and managing the rural tourism experience - The case of a historical village in Portugal. *Tourism Management Perspectives*, 4, 207–214. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2012.08.009>
- Kayser. (1990). La renaissance rurale. *Sociologie des campagnes du monde occidental. Norois*, 155(1), 365–366.
- Kim, H. N. (2018). The economic valuation of change in the quality of rural tourism resources: Choice experiment approaches. *Sustainability (Switzerland)*, 10(4). <https://doi.org/10.3390/su10040959>
- Kong, W. H., e Loi, K. I. (2017). The barriers to holiday-taking for visually impaired tourists and their families. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 99–107. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.06.001>
- Lee, B. K., Agarwal, S., e Kim, H. J. (2012). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*, 33(3), 569–579. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.06.011>
- Lei n.º 46/2006 de 28 de agosto.
- Life of a Blind Girl. (2018). *What's it like to purchase VIP packages for a concert when you have a disability?* <https://lifeofablindgirl.com/2018/07/18/whats-it-like-to-purchase-vip-packages-for-a-concert-when-you-have-a-disability/>
- Life of a Blind Girl. (2021). *Life of a Blind Girl*. <https://lifeofablindgirl.com/>
- Liu, X., Zhang, S., Zeng, J., e Fan, F. (2019). Analysis and optimization strategy of travel system for urban visually impaired people. *Sustainability*, 11(6), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su11061735>
- Lobben, A. (2015). Tactile Maps and Mapping. *Journal of Blindness Innovation and Research*, 5(1). <https://www.nfb.org/images/nfb/publications/jbir/jbir15/jbir050102.html>

- Loi, K. I., e Kong, W. H. (2017). Tourism for All: Challenges and Issues Faced by People with Vision Impairment. *Tourism Planning and Development*, 14(2), 181–197. <https://doi.org/10.1080/21568316.2016.1204357>
- McDonnall, M. C., Crudden, A., LeJeune, B. J., Steverson, A., e O'Donnell, N. (2016). Needs and challenges of seniors with combined hearing and vision loss. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 110(6), 399–411. <https://doi.org/10.1177/0145482x1611000603>
- McGuire, Dottavio, e O'Leary. (1986). Constraints to Participation in Outdoor Recreation across the Life Span: A Nationwide Study of Limitors and Prohibitors. *The Gerontologist*.
- Miller, G. A., e Kirk, E. (2002). The Disability Discrimination Act: Time for the Stick? *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 82–88. <https://doi.org/10.1080/09669580208667154>
- Moura, A. F. A., Kastenholz, E., e Pereira, A. M. S. (2018). Accessible tourism and its benefits for coping with stress. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 241–264. <https://doi.org/10.1080/19407963.2017.1409750>
- My Blurred World. (2019a). *Ed Sheeran: Roundhay Park concert experience*. <https://myblurredworld.com/2019/08/25/ed-sheeran-roundhay-park-concert-experience/>
- My Blurred World. (2019b). *Shawn Mendes VIP concert experience*. <https://myblurredworld.com/2019/04/14/shawn-mendes-vip-concert-experience/>
- My Blurred World. (2021). *My Blurred World*. <https://myblurredworld.com/>
- Nações Unidas. (1983). *UN Decade of Disabled Persons 1983-1992*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/disunddp.htm>
- Neulinger. (1981). The psychology of leisure. *Behavior Therapy*. [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(75\)80167-5](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(75)80167-5)
- Norma Portuguesa 4532/2018.
- Nunes, C. (2011). *Turismo Acessível: O Caso da Lousã* [Universidade de Coimbra]. [https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/19748/1/Tese de Mestrado_Turismo](https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/19748/1/Tese%20de%20Mestrado_Turismo)

Acessível - Cláudia Nunes %282011%29.pdf

Oliveira Baptista et al. (2003). *Portugal rural : territórios e dinâmicas*.

OMS. (1980). *Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens*.

OMS. (2004). Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde - Modelo de funcionalidade e incapacidade. Em *Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde* (p. 238). OMS.

OMS. (2011a). Relatório Mundial Sumário sobre a Deficiência. Em *World Health*. www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html
<http://www.larchetoronto.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/01/launch-of-World-Report-on-Disability-Jan-27-121.pdf>

OMS. (2011b). *World report on disability 2011*. www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html

OMS. (2012). *Global Data on Visual Impairments 2010*. www.who.int

OMT. (2015). Manual on Accessible Tourism for All - Public-Private Partnerships and Good Practices. Em *Manual on Accessible Tourism for All* (p. 284).

OMT. (2016). Manual on Accessible Tourism for All - Principles, Tools and Best Practices. Em *Manual on Accessible Tourism for All*. UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284418091>

ONU. (1948). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*.

ONU. (1975). *Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes*.

Özogul, G., e Baran, G. G. (2016). Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 79–87. <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0005>

Ozturk, Y., Yayli, A., e Yesiltas, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market?. The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29(2), 382–389. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.03.011>

Packer, T. L., Mckercher, B., e Yau, M. K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Rehabilitation*,

- 29(4), 281–292. <https://doi.org/10.1080/09638280600756331>
- Pagán, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1514–1537. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.04.005>
- Page, S. J., e Connell, J. (2020). Rural tourism. Em *Tourism* (5th ed., pp. 466–483). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003005520-26>
- Panyik, E., Costa, C., e Rátz, T. (2011). Implementing integrated rural tourism: An event-based approach. *Tourism Management*, 32(6), 1352–1363. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.01.009>
- Perera, E. (2019). Adjusting deficiency to nature tourism : the case of a contemporary experience of expeditions using all-terrain wheelchairs (ATW). *Journal of Sport and Social Sciences*, 2, 108–122.
- Poria, Y., Reichel, A., e Brandt, Y. (2009a). People with disabilities visit art museums: An exploratory study of obstacles and difficulties. *Journal of Heritage Tourism*, 4(2), 117–129. <https://doi.org/10.1080/17438730802366508>
- Poria, Y., Reichel, A., e Brandt, Y. (2009b). People with disabilities visit art museums: An exploratory study of obstacles and difficulties. *Journal of Heritage Tourism*, 4(2), 117–129. <https://doi.org/10.1080/17438730802366508>
- Prasongthan, S. (2018). Factors Affecting Intention to Travel of People with Disabilities in Bangkok Metropolitan Region : A Preliminary Study. *Asian Administration and Management Review*, 1(2), 100–109.
- Raissova, A. (2015). Hospitality servicescapes seen by visually impaired travelers. *Advances in Culture, Tourism and Hospitality Research*, 10, 107–120. <https://doi.org/10.1108/S1871-317320150000010008>
- Ray, N. M., e Ryder, M. E. (2003). «Eibilities» tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57–72. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00037-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00037-7)
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 de 8 de novembro.
- Ribeiro, e Marques. (2002). Rural Tourism and the development of less favoured areas – between rethoric and practice. *International Journal of Tourism Research*.

- Roult, R., Carbonneau, H., Belley-Ranger, É., Brunet, I., e Adjizian, J.-M. (2019). Rural leisure opportunities for people with disabilities: needs and challenges in Quebec. *Rural Society*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/10371656.2018.1558946>
- Santos, L., e Carvalho, R. (2012). Ergonomics and accessibility for people with visual impairment in hotels. *Work*, 41(SUPPL.1), 1417–1424. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-0332-1417>
- Sassy Wyatt. (2021). *Thinking Out Loud* (Youtube Channel). https://www.youtube.com/channel/UCux78h8GSNBrGBTTWnnBSmA/videos?view_as=subscriber
- SBCA. (2016). *Universal Design Guide* 2016. <https://friendlybuildings.bca.gov.sg/industry-professional-ud-ud-guide-detail.html>
- See My Way. (2021). *One blind girl in a visual world. Find out what it's like to see the world my way!* <https://seemyway.org/>
- Shaw, G., e Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25(3), 397–403. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00139-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00139-0)
- Shi, L., Cole, S., e Chancellor, H. C. (2012). Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments. *Tourism Management*, 33(1), 228–231. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.02.007>
- Skuras, D., Petrou, A., e Clark, G. (2006). Demand for rural tourism: The effects of quality and information. *Agricultural Economics*, 35(2), 183–192. <https://doi.org/10.1111/j.1574-0862.2006.00151.x>
- Small, J., Darcy, S., e Packer, T. (2011). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33(4), 941–950. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.015>
- Smith, R. W. (1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376–389. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(87\)90109-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(87)90109-5)
- Snieska, V., Barkauskienė, K., e Barkauskas, V. (2014). The Impact of Economic Factors on the Development of Rural Tourism: Lithuanian Case. *Procedia - Social and*

- Behavioral Sciences*, 156, 280–285. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.189>
- The Straits Times. (2016). *Things to do at Enabling Village, a place not just for the disabled*. <https://www.straitstimes.com/singapore/visit-inaugural-everyday-folk-market-foster-more-inclusion-by-discovering-the-enabling>
- Thinking Out Loud. (2021). *Thinking Out Loud - Challenging Perceptions through education and humor: empowering others to be more disability confident*. <https://www.thinkingoutloud-sassystyle.com/>
- Tomej, K., e Liburd, J. (2020). Sustainable accessibility in rural destinations: a public transport network approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(2), 129–146. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1607359>
- Transdev. (2021). *Horários da Região de Aveiro*. <https://www.transdev.pt/horarios/aveiro>
- Tsephe, N. P., e Eyono Obono, S. D. (2013). A Theoretical Framework for Rural Tourism Motivation Factors. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 7(1), 273–278. <https://zenodo.org/record/1058363>
- Turisme de Barcelona. (2021). *Accesibilidad*. <http://www.barcelona-access.cat/?idioma=2>
- Turismo de Madrid. (2021). *Madrid Accesible*. https://www.esmadrid.com/madrid-accesible?utm_referrer=https%3A//www.google.com/
- Turismo de Portugal IP. (2014). *Guia de boas práticas de acessibilidade - Turismo Ativo*. <http://business.Turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/guia-boas-praticas-Turismo-ativo-fev-2014.pdf>
- Village Hiker. (2017). *Walking Japan Blind*. <https://villagehiker.com/travel/travel-japan/walking-japan-blind-vh-jn-05.html>
- VisionAware. (2021). *VisionAware*. <https://visionaware.org/>
- Visit Portugal. (2021). *Viseu - Itinerário Acessível*. <https://www.visitportugal.com/pt-pt/content/viseu-itinerario-acessivel>
- VisitPortugal. (2021). *Aveiro - Itinerário Acessível*. <https://www.visitportugal.com/pt-pt/content/aveiro-itinerario-acessivel>
- Voloshynskyy, O., e Matseliukh, A. (2019). *Rural Tourism – Opportunities for Employment and Rehabilitation for Persons with Disabilities*.

Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web 2.1, (2018).

W3C. (2018). WCAG 2.0. <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-pt-PT/WCAG20-pt-PT-20141024/>

Wiremaze. (2020). *Albergaria-a-Velha aposta na inclusão e é pioneira na região centro*. <https://www.wiremaze.com/noticia/albergaria-a-velha-aposta-na-inclusao-e-e-pioneira-na-regiao-centro>

Yau, M. K. sang, McKercher, B., e Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability - More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>

Zajadacz, A. (2017). Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organise Accessible Tourism. *Management Studies*, 5(1). <https://doi.org/10.17265/2328-2185/2017.01.005>

APÊNDICES

Apêndice A

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR

31 de maio de 2020

Universidade de Aveiro - DEGEIT

Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo

Orientadora Científica: Professora Dr.^a Celeste Eusébio

Local de Estágio: AIDA - GAL de Aveiro Norte e GAL de Aveiro Sul

Orientadora no Local de Estágio: Dr.^a Carmo Ambrósio

Aluna: **Ana Catarina Gomes**

N.º Mecanográfico: **79511**

ÍNDICE

1. Introdução.....	48
2. Descrição da Entidade.....	49
3. Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio.....	52
4. Conclusões e Contribuições do Estágio.....	57
Referências.....	58

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Cronograma de atividades de estágio realizadas.....	52
--	----

1. Introdução

Como elemento integrante da avaliação do grau de mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo, foi realizado um estágio curricular pela autora como forma de adquirir experiência de trabalho, desenvolver competências práticas de relevância para o seu futuro profissional e académico, e contribuir para o projeto de fim de mestrado, apresentando-se agora o presente relatório descritivo deste período de trabalho.

O estágio foi realizado entre os dias 4 de fevereiro de 2020 e 30 de abril do mesmo ano, com a duração de três meses, na Associação Industrial do Distrito de Aveiro (AIDA), exercendo as atividades de estágio no departamento do Grupo de Ação Local (GAL) de Aveiro Norte e no Grupo de Ação Local de Aveiro Sul. Devido à pandemia do novo coronavírus de 2019, as atividades previstas para o estágio foram bastante condicionadas, e a aluna esteve em regime de teletrabalho desde o dia 17 de março até à data prevista de fim do estágio.

A AIDA é uma associação sem fins lucrativos com área de atuação coincidente com o distrito de Aveiro e abrangendo dezanove concelhos, trabalhando com e para o benefício das empresas associadas. Aos GAL de Aveiro Norte e de Aveiro Sul compete a definição de uma estratégia de desenvolvimento local, reforçando a capacidade dos agentes locais de execução e gestão de projetos e auxiliar à gestão de financiamentos públicos e europeus, incorporando a abordagem LEADER 2020 no seu método de atuação.

Este relatório contempla uma sumária descrição da entidade na qual foi realizado o estágio curricular, das suas funções e metodologia de trabalho, seguido das atividades planeadas e concretizadas durante o período de estágio, sob a forma simplificada num cronograma e detalhadas no corpo de texto. Conclui-se com uma reflexão acerca das contribuições do estágio para o desenvolvimento de competências e contributos para o conhecimento pessoal da autora e para o seu projeto de mestrado.

2. Descrição da Entidade

A AIDA foi constituída em 1986, e desde então que concentra os seus esforços na representação dos associados, com o objetivo de reforçar a sua competitividade e de promover a sua internacionalização (AIDA, 2020a). Colabora também com associações semelhantes ao nível nacional e internacional no âmbito de resolução de problemas que lhes são comuns, como o incentivo ao empreendedorismo e à formação profissional, procurando atingir o aumento do emprego e da inclusão social (AIDA, 2020c).

Desde então que a AIDA presta serviços vários aos seus associados, como prestação de consultoria técnica em áreas variadas (ambiente, qualidade, energia, licenciamento e sistemas de incentivo) e apoio jurídico, e a participação em feiras, exposições e realização de congressos. No que é respeitante aos serviços de apoio à internacionalização de empresas do distrito de Aveiro, a AIDA efetua prospeções de mercados emergentes e prepara seminários e workshops para a sua apresentação (AIDA, 2020b). Organiza também missões empresariais e presta apoio na implementação das empresas em novos mercados, e nas respetivas ações de follow-up.

A AIDA é ainda uma entidade formadora certificada pela DGERT em catorze áreas de formação (como o marketing, a informática, qualidade e ambiente, gestão e finanças, gestão industrial e de recursos humanos); e está integrada na Enterprise Europe Network, mantendo a formação profissional como uma das prioridades da instituição devido ao seu forte impacto nas organizações e na sociedade, procurando o desenvolvimento interno nas empresas e o aumento das qualificações dos seus gestores (AIDA, 2020e).

Em 2018 a AIDA foi reconhecida como Câmara de Comércio e Indústria do distrito de Aveiro, alargando assim as suas responsabilidades relacionadas com a internacionalização das empresas, ano em que lhe foram atribuídas a prestação de serviços no âmbito do comércio externo e na promoção de exportações, sendo agora também emissora de certificados de origem, certificados de venda livre, Carnet ATA e vistos (AIDA, 2020a).

O GAL de Aveiro Sul e o GAL de Aveiro Norte encontram-se na AIDA (AIDA, 2020d), coexistindo numa relação simbiótica, e funcionando com base na abordagem LEADER - "Ligações Entre Ações de Desenvolvimento da Economia Rural", tendo como principal finalidade o fomento de ações integradas, imaginadas e executadas ao nível local, incentivando a reflexão pelos agentes locais acerca do potencial a longo prazo do território em que se encontram, e a criação e aplicação de estratégias de desenvolvimento sustentável e de acréscimo de valor, valorizando os seus recursos e o desenvolvimento da economia e melhoria da qualidade de vida local.

No geral, os objetivos de um GAL têm associado o reforço da capacidade dos agentes locais para a execução de operações várias, em particular a gestão de projetos; bem como a preparação de projetos e definição de critérios objetivos de seleção; recebendo e avaliando os pedidos de apoio e monitorizando também a eficácia da execução da estratégia de desenvolvimento local de base comunitária (DLBC), agindo em conformidade com esta em todas as suas ações. Além destas tarefas, um GAL poderá desempenhar outras que lhe sejam delegadas pela autoridade de gestão.

A estratégia de desenvolvimento local (EDL) estabelecida pelo GAL Aveiro Norte assenta no princípio de “Promover o desenvolvimento socioeconómico do território e a qualidade de vida, de forma integrada e participada, em articulação com a preservação do património ambiental e cultural” (GAL Aveiro Norte, 2020b), desenvolvida após o diagnóstico do território que permitiu identificar os seus principais recursos, estando alinhada com as estratégias do quadro europeu, nacional e regional, e possibilitou o estabelecimento de prioridades de atuação e de principais atores regionais.

A atual estratégia tem presentes o potencial turístico e produtivo dos recursos marítimos do território e da Ria (enquanto património natural e paisagístico), bem como do setor agroalimentar (produtos alimentares de qualidade) e florestal (enquanto recurso produtivo e de lazer, também numa ótica de conservação ambiental), e ainda a riqueza do seu património arquitetónico, arqueológico, etnográfico e gastronómico (doçaria tradicional e pratos tradicionais de peixe e marisco) (GAL Aveiro Norte, 2020b). Para maximizar a sua utilização eficiente e a inclusão social, a EDL tem quatro grandes objetivos:

1. Contribuir para a melhoria do bem-estar e qualidade de vida da população do território abrangido;
2. Fomentar a criação e desenvolvimento de micro e pequenas empresas e o aumento de oportunidades de emprego;
3. Promover o desenvolvimento integrado do território e de forma sustentável; incentivando simultaneamente a preservação ambiental, a conservação dos recursos endógenos e o desenvolvimento socioeconómico;
4. Estimular o trabalho em rede, incitando parcerias entre os vários agentes responsáveis pela gestão e dinamização do território.

A estratégia de desenvolvimento local para a GAL Aveiro Sul apoia-se num eixo semelhante à do GAL Aveiro Norte, assentando no potencial turístico e produtivo do setor agrícola, tendo presente a importância do equilíbrio ambiental e do uso eficiente de recursos e energia, não esquecendo a inclusão social (GAL Aveiro Sul, 2020b).

No entanto, alguns dos recursos específicos a valorizar diferem dos da GAL Aveiro Norte, sendo eles a Ria de Aveiro; a marca Bairrada e os principais produtos que representa (o leitão, os vinhos, os espumantes, a paisagem vitivinícola e o enoTurismo); a gastronomia (doçaria tradicional e os pratos de peixe); o Turismo de praia, gastronómico e enoTurismo, Turismo náutico e de bem-estar; e o potencial da produção agrícola, em particular da vinha, da kiwicultura, da horticultura e da batata, e da agropecuária (raça marinhoa) (GAL Aveiro Sul, 2020b). Para maximizar a utilização eficiente destes recursos, a EDL da GAL Aveiro Sul assenta nos seguintes quatro objetivos:

1. Contribuir para a melhoria do bem-estar e qualidade de vida da população do território abrangido;
2. Fomentar o desenvolvimento das atividades agrícolas tradicionais ou inovadoras, aproveitando as estruturas de transformação já existentes e criando outras; e promovendo o aumento ou aparecimento de organizações de produtores e a criação de micro e pequenas empresas, incentivando assim a criação de emprego;
3. Promover o desenvolvimento integrado do território e de forma sustentável; incentivando simultaneamente a preservação ambiental, a conservação dos recursos endógenos e o desenvolvimento socioeconómico;
4. Tirar proveito de uma estratégia de animação permanente e da promoção e incentivo do trabalho em rede no empreendedorismo, incitando parcerias entre os vários agentes responsáveis pela gestão e dinamização do território.

No contexto deste estágio curricular, um dos projetos encabeçados pelo departamento dos GAL de Aveiro Norte e de Aveiro Sul é de particular relevância, já que é o centro das atividades de estágio realizadas (GAL Aveiro Norte, 2020a; GAL Aveiro Sul, 2020a). O Projeto das Aldeias de Portugal é um projeto regulamentado pela Associação de Turismo de Aldeia (ATA) e que diz respeito a uma rede nacional de aldeias situadas em espaço rural, com atividade predominante no setor primário e cuja vivência quotidiana é marcada pela vida comunitária tradicional de aldeia. Tendo sido um projeto inicialmente encabeçado pela ADRITEM (Associação de Desenvolvimento Regional Integrado das Terras de Santa Maria) nalgumas aldeias pertencentes à atual região de atuação do GAL Aveiro Norte, presentemente passou para o GAL Norte a responsabilidade deste projeto e foi tomada a iniciativa de o estender ao território do GAL Aveiro Sul.

3. Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio

Como previamente mencionado, as tarefas planeadas para execução ao longo do estágio curricular estavam intimamente ligadas com o Projeto das Aldeias de Portugal, em particular com a aldeia de Vilarinho de São Roque, sendo esta um caso de sucesso, onde o projeto se encontra mais desenvolvido e tornando-se também num caso de estudo para o projeto de mestrado. As atividades inicialmente estabelecidas seriam, sumariamente, as seguintes:

- 1.1. Diagnóstico das potencialidades do território e população, passando pela identificação dos recursos e as competências da população;
- 1.2. Análise *benchmarking* nacional e internacional de casos da capacitação de comunidades de outras aldeias para o desenvolvimento turístico;
2. Avaliação das acessibilidades e barreiras físicas, informacionais e atitudinais existentes;
3. Criação de programas/ações de capacitação, trabalhando o desenvolvimento turístico da aldeia também como destino de Turismo Acessível.

No entanto, tendo ocorrido alguns imprevistos relacionados com procedimentos burocráticos e legais do projeto, este teve um início retardado e que acabou por ser interrompido pelos constrangimentos derivados da pandemia do novo coronavírus 2019. Ambos os fatores tiveram um forte impacto nas atividades planeadas, em parte pela impossibilidade da realização de estudos *in loco* na aldeia de Vilarinho de São Roque, em parte pela necessidade natural de uma aprovação de todo o trabalho realizado antes de serem iniciadas outras tarefas.

Na Tabela 1 encontra-se o cronograma correspondente às atividades realizadas durante o período de estágio, descritas de forma simplificada. Tendo-se o estágio iniciado no dia 4 de fevereiro de 2020, a coordenadora no local de estágio apresentou à autora o espaço e colaboradores da AIDA e em particular do departamento do GAL Aveiro Norte e GAL Aveiro Sul, explicando o funcionamento da organização e enfatizando especialmente a abordagem LEADER. De seguida foi apresentado de forma detalhada o Projeto das Aldeias de Portugal e a fase em que se encontrava no momento, bem como os atrasos que de momento se atravessavam e qual a calendarização de atividades prevista.

Não sendo possível iniciar o trabalho previsto com a aldeia de Vilarinho de São Roque, foi discutido como atividade alternativa que se diagnosticasse os restantes oito concelhos abrangidos pelo território do GAL Aveiro Norte e do GAL Aveiro Sul, nos quais ainda não se encontrava identificada nem trabalhada nenhuma Aldeia de Portugal, sendo eles o concelho de Aveiro, Estarreja, Murtosa e Ovar (constituindo, juntamente com o concelho de Albergaria-a-Velha, o território abrangido pelo GAL Aveiro Norte), e o concelho de Anadia, Ílhavo, Oliveira do Bairro e Vagos (constituindo o território abrangido pelo GAL Aveiro Sul).

Tabela 1 - Cronograma de atividades de estágio realizadas

Atividades	Tempo
Início do estágio - Apresentação da AIDA e dos GAL Aveiro Norte e GAL Aveiro Sul <i>Espaço, colaboradores, funcionamento, funções e serviços, território abrangido e projetos</i>	4 de fevereiro
Introdução à abordagem LEADER e ao Projeto das Aldeias de Portugal	4 de fevereiro
Estudo do Caderno de Normas Aldeias de Portugal (2015) e da definição legal e popular de “aldeia” <i>Definição de critérios de seleção de territórios candidatos a “Aldeia de Portugal”</i>	4 de fevereiro
Diagnóstico geral dos territórios do GAL Aveiro Norte e GAL Aveiro Sul <i>Criação de relatório de diagnóstico</i>	4 a 7 fevereiro
Seleção de candidatos a Aldeias de Portugal e diagnóstico detalhado conforme os critérios de seleção <i>Informação colocada no relatório de diagnóstico</i>	7 a 13 fevereiro
Submissão do Relatório de Diagnóstico para avaliação e <i>feedback</i> pela Dr ^a Carmo Ambrósio (coordenadora no local de estágio)	14 de fevereiro
Reunião com a AVILAR, aldeões de Vilarinho de São Roque e Presidente da Junta de Freguesia de Ribeira de Fráguas	6 de março
Melhoria de diagnóstico do território e alteração de alguns dos lugares candidatos previamente selecionados	10 a 30 de março
Contacto das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia dos territórios abrangidos para mais informações relativas ao projeto, e tratamento dos dados obtidos	1 a 7 de abril
Submissão do relatório conforme se encontrava para avaliação e <i>feedback</i> pela Dr. ^a Carmo, como requerido	7 de abril
Tratamento de respostas posteriormente recebidas por parte dos órgãos contactados	7 a 30 de abril

Elaboração própria

Devido à inexistência de critérios atuais de seleção de potenciais candidatos a Aldeia de Portugal, optou-se por inicialmente estudar o conceito de “aldeia” e das classificações territoriais de “vila” e cidade”, definido legalmente (através do portal *online* do Instituto Nacional de Estatística (INE)) e de acordo com a noção popular (dicionário, *blogs* e similares), e analisar os requisitos obrigatórios, recomendados e opcionais descritos no Caderno de Normas Aldeias de Portugal da Revisão de 2015, estabelecido pela ATA.

Como não existe uma definição legalmente estabelecida de “aldeia”, compreende-se apenas uma aldeia como um território que, não sendo vila nem cidade, respeita a vivência próxima em comunidade e onde ainda se encontram presentes algumas tradições e presença de atividades económicas e culturais não observáveis em territórios urbanos da era moderna. Além disto, deverá ainda respeitar os requisitos recolhidos do Caderno de Normas. Tendo estes elementos reunidos, foi realizado um diagnóstico geral de cada concelho, que permitisse reconhecer as suas especificidades, e posteriormente foram selecionados lugares dentro de cada concelho que se considerassem ser representativos do património cultural local, e que encaixassem na definição de aldeia, tendo sido recolhida a seguinte informação para cada candidato:

- Tipo de território (preferencialmente rural);
- Atividade económica predominante;
- Presença de atividades ruidosas ou poluentes;
- Distância ao centro do concelho;
- Área (da freguesia);
- Habitantes (da freguesia);
- Densidade populacional;
- Faixa etária predominante;
- Espaços e serviços existentes nas proximidades da aldeia;
- Outros serviços num raio de cinco quilómetros;
- Acessibilidades;
- Arquitetura típica;
- Património:
 - Artesanato e tradições;
 - Património natural e edificado;
 - Gastronomia;
 - Festas e romarias;
 - Associações culturais e recreativas locais com contributo potencial para o projeto.

Terminado o relatório de diagnóstico inicial, este foi submetido para a aprovação e avaliação por parte da Dr.^a Carmo Ambrósio, aguardando *feedback* tal como foi instruído. Não existindo atividades a realizar que a coordenadora no local de estágio considerasse adequadas para execução por parte da autora, além do ocasional auxílio dentro do departamento e da AIDA, como a preparação de sala de reuniões e de congressos e o atendimento telefónico quando este se considerasse necessário, perante sugestão pela própria e acordo mútuo, a autora trabalhou na sua

pesquisa individual para o projeto de mestrado, em particular no *benchmarking* e em alguma revisão da literatura e análise de legislação, partilhando qualquer informação que pudesse vir a ser útil ao departamento do GAL Aveiro Norte e GAL Aveiro Sul; até à participação na reunião com a AVILAR (Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Aldeia de Vilarinho de São Roque Em Aveiro) na aldeia de Vilarinho de São Roque, juntamente com os aldeões e o Presidente da Junta de Freguesia de Ribeira de Fráguas. Na reunião foram discutidas as necessidades e desejos dos habitantes da aldeia e a organização da festa anual, onde Vilarinho de São Roque representa as suas tradições e procura dar a conhecer as suas particularidades aos visitantes. A organização da festa foi idealizada e realizada pelos presentes, e foram estabelecidas as melhorias a implementar e os constrangimentos passados, a evitar; além de outras necessidades da aldeia que passariam por questões de acessos, equipamentos e infraestruturas. Ficou ainda marcada uma reunião para o dia 22 de março, que acabou por não se realizar devido à declaração do Estado de Emergência nessa mesma semana, dia 19 de março de 2020.

Tendo sido recebido o *feedback* relativo ao relatório de diagnóstico submetido, a autora iniciou a melhoria do mesmo conforme indicado, procurando pesquisar e acrescentar os novos dados requeridos e encontrar alternativas para alguns lugares-candidatos considerados pouco adequados. Os novos dados requisitados foram informações relativas à existência de artesãos na proximidade dos territórios, e das suas especialidades e contactos; ao estatuto do lugar (se já se encontrava certificado enquanto aldeia); uma redução das associações culturais e recreativas previamente mencionadas, apresentando apenas as consideradas mais relevantes; e um aprimorar dos dados estatísticos, procurando obter informações específicas ao lugar de cada concelho ao invés da freguesia.

Estes dados estatísticos (delimitação e área geográfica do lugar, número de habitantes do lugar, densidade populacional e faixa etária predominante do lugar) obrigaram ao contacto dos órgãos administrativos locais (Câmara Municipal e Junta de Freguesia), já que não se encontram disponíveis noutras fontes. Estando a autora a trabalhar a partir de casa desde o dia 17 de março, este contacto já foi realizado em teletrabalho no dia 1 de abril, por *email*.

O relatório foi entregue conforme se encontrava no dia 7 de abril por requisito da coordenadora, tendo presentes os dados não-estatísticos na sua totalidade e os dados estatísticos de três dos municípios que já tinham respondido ao contacto, ficando a aguardar *feedback* relativo ao relatório, na ausência de outra atividade que a coordenadora considerasse adequada. Enquanto isso, procurou-se tratar as respostas dos restantes órgãos administrativos que ainda se encontravam em ausência, comunicando qualquer nova informação sempre que recolhida.

4. Conclusões e Contribuições do Estágio

Apesar do estágio curricular não ter correspondido às expectativas iniciais da autora devido aos constrangimentos previamente mencionados, impossibilitando o cumprimento de tarefas previstas e dificultando o seu aproveitamento na totalidade, considera-se que não deixou de ser uma experiência enriquecedora, tanto em termos pessoais como académicos e profissionais.

O período de estágio permitiu adquirir experiência de trabalho num enquadramento empresarial, simultaneamente aplicando conhecimentos académicos num contexto real e entrando em contacto com as entidades de relevo ao nível do desenvolvimento local em termos turísticos. Permitiu também desenvolver competências ao nível da metodologia de trabalho LEADER e dos grupos de ação local em Portugal e na União Europeia, criando uma perceção pessoal do processo da criação, organização e gestão de projetos de financiamento europeu, de modo a que estes tenham um impacto positivo na economia, ambiente, sociedade e infraestruturas de uma região.

O estágio contribuiu particularmente para a compreensão do funcionamento sistema de planeamento e desenvolvimento ao nível local, enquadrado com a indústria turística, e das suas especificidades e constrangimentos de implementação, bem como das estratégias para os contornar. Em estrita relação com este ponto, houve uma expansão notória no que se trata da perceção do funcionamento e forma de atuação dos Grupos de Ação Local em Aveiro e do seu impacto particular no distrito, e como as disparidades naturais existentes entre o norte e sul do território em questão afetam o modo de gestão e organização de projetos. Neste caso, compreende-se a importância da participação no Projeto das Aldeias de Portugal como um importante contributo para o melhor entendimento daquilo que é um projeto de desenvolvimento local de grande dimensão.

A participação no estágio e neste projeto em particular é de significativa relevância para o projeto de mestrado da autora, permitindo fazer da aldeia de Vilarinho de São Roque um importante estudo de caso a desenvolver, processo em muito facilitado pelo contacto realizado ao longo do estágio com a AVILAR, os residentes desta aldeia, e com o Presidente da Junta de Freguesia de Ribeira de Fráguas, tendo obtido a sua colaboração.

Pelo seu importante contributo para o futuro profissional e académico da autora, e pelo período de aprendizagem calorosamente proporcionado pela AIDA, pelo departamento do GAL e pelos seus colaboradores, em muito se agradece à instituição, à Dr.^a Carmo Ambrósio, enquanto coordenadora no local de estágio e à Professora Doutora Celeste Eusébio, enquanto coordenadora científica, por todo o apoio prestado.

Referências

AIDA. (2020a). Apresentação - História da AIDA. Obtido 19 de Agosto de 2021, de <http://aida.pt/aida/apresentacao/historia.html>

AIDA. (2020b). Estatutos. Obtido 19 de Agosto de 2021, de <http://aida.pt/aida/estatutos.html>

AIDA. (2020c). Missão e Visão. Obtido 19 de Agosto de 2021, de <http://aida.pt/aida/visao-e-missao.html>

AIDA. (2020d). Organigrama. Obtido 19 de Agosto de 2021, de <http://aida.pt/aida/organigrama.html>

AIDA. (2020e). Responsabilidade Social. Obtido 19 de Agosto de 2021, de <http://aida.pt/aida/responsabilidade-social.html>

GAL Aveiro Norte. (2020a). Desenvolvimento Local de Base Comunitária 2020. Obtido 19 de Agosto de 2021, de <http://aida.pt/servicos/dlbc-2020/gal-aveiro-norte.html>

GAL Aveiro Norte. (2020b). Estratégia de Desenvolvimento Local. Obtido 19 de Agosto de 2021, de <http://aveironorte.aida.pt/documentacao/estrategia-de-desenvolvimento-local/>

GAL Aveiro Sul. (2020a). Desenvolvimento Local de Base Comunitária 2020. Obtido 19 de Agosto de 2021, de <http://aida.pt/servicos/dlbc-2020/gal-aveiro-sul.html>

GAL Aveiro Sul. (2020b). Estratégia de Desenvolvimento Local. Obtido 22 de Agosto de 2021, de <http://aveirosul.aida.pt/documentacao/estrategia-de-desenvolvimento-local/>

Apêndice B

Guião de Entrevista Semiestruturada

Esta entrevista está a ser realizada no âmbito da minha dissertação do Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro, focada nas experiências de indivíduos com incapacidade visual em destinos rurais. O objetivo desta entrevista é conhecer melhor como decorrem as viagens de quem tem incapacidade visual, as dificuldades encontradas e benefícios procurados, tanto em termos gerais como especificamente em espaços rurais.

GRUPO I - As questões iniciais pretendem ter um melhor conhecimento da sua experiência de viagem de uma forma geral.

1. Poderia falar um pouco da sua experiência de viagem?
 - 1.1. Com que frequência costuma viajar?
 - 1.2. Quando viaja, que tipo de destinos procura?
 - 1.3. Costuma viajar acompanhado ou sozinho, e com que tipo de companhia? Família, amigos, colegas de trabalho...
 - 1.4. Que meios de transporte e alojamento prefere utilizar quando viaja?
2. De forma geral, qual costuma ser a razão pela qual viaja?
 - 2.1. O que procura quando viaja, e que benefícios pretende adquirir?
 - 2.2. Que atividades procura realizar quando viaja?
3. Quais as dificuldades encontradas no processo de viagem?
 - 3.1. Encontrou dificuldades ao nível de barreiras físicas?
 - 3.2. E então em termos de atitudes da sociedade?
 - 3.3. Considera existirem dificuldades provenientes de si próprio/a?

GRUPO II - As questões seguintes são respeitantes à sua experiência de viagem em locais rurais.

4. Poderia falar um pouco da sua experiência de viagem em espaços rurais?
 - 4.1. Com que frequência costuma viajar para este tipo de destinos?
 - 4.2. Costuma viajar acompanhado ou sozinho, e com que tipo de companhia? Família, amigos, colegas de trabalho...
 - 4.3. Que meios de transporte e alojamento prefere utilizar quando viaja para destinos rurais?
5. De forma geral, qual costuma ser a razão pela qual viaja para destinos rurais?
 - 5.1. O que procura quando viaja para estes espaços, e que benefícios pretende adquirir?
 - 5.2. Que atividades procura realizar quando viaja para destinos rurais?
6. Quais as dificuldades encontradas no processo de viagem, que considere específicas à viagem para destinos rurais?
 - 6.1. Encontrou dificuldades ao nível de barreiras físicas?
 - 6.2. E então em termos de atitudes da sociedade?
 - 6.3. Considera existirem dificuldades provenientes de si próprio/a?

7. Que soluções para problemas existentes ou atividades e serviços ou infraestruturas gostaria que fossem implementadas nos espaços rurais?
8. Qual a sua opinião sobre o uso de mapas tácteis espalhados por destinos rurais e aplicações smartphone interligadas, para facilitar a navegação no espaço e indicar as atrações e serviços procurados?
9. Já visitou ou ouviu falar da aldeia de Vilarinho de São Roque, em Albergaria-a-Velha (Aveiro)?
 - 9.1. Costuma visitar esta aldeia com que frequência?
 - 9.2. Costuma visitá-la acompanhado ou sozinho, e com que tipo de companhia? Família, amigos, colegas de trabalho...
 - 9.3. Que meios de transporte utiliza quando a visita?
 - 9.4. Por que razão visita a aldeia, e que benefícios pretende adquirir?
 - 9.5. Que dificuldades encontrou ao visitar a aldeia?
 - 9.5.1. Encontrou dificuldades ao nível de barreiras físicas?
 - 9.5.2. E então em termos de atitudes da sociedade?
 - 9.5.3. Considera existirem dificuldades provenientes de si próprio/a?
10. *(Caso não conheça a aldeia)* Vilarinho de São Roque é uma aldeia da rede das Aldeias de Portugal com bastante dinamismo ao nível de atividades tradicionais locais, concentradas na festa anual que se costuma realizar em meados de agosto, com atividades de gastronomia, teatro, música, dança, artesanato e caminhadas na natureza e visitas aos seus moinhos. Com base nesta descrição, gostaria de visitar este destino?
11. O que gostaria que fosse feito na aldeia para melhorar a sua experiência, ou que atividades gostaria que fossem possíveis?

GRUPO III - Estas últimas questões têm como objetivo conhecer o grupo em estudo ao nível demográfico, sendo que a sua anonimidade será garantida.

12. Considera que a pandemia de COVID-19 criou dificuldades de viagem específicas a quem tem incapacidade visual?
13. Qual o seu local de nascimento?
14. Qual a sua data de nascimento?
15. Qual o seu género?
16. Quais as suas habilitações académicas?
17. E que profissão atualmente exerce?
18. Qual a natureza da sua incapacidade visual? Cegueira, baixa visão/ambliopia...
19. A sua incapacidade visual é congénita ou foi adquirida ao longo da vida?
20. Considera-se autónomo no seu dia-a-dia?
21. Utiliza alguns meios de apoio no seu dia a dia? Que métodos costuma utilizar? Cão-guia, bengala, assistente pessoal...
22. Considera-se autónomo em viagem?
23. Os meios de apoio utilizados em viagem diferem dos que já utiliza no seu dia-a-dia?
24. Conhece mais algum indivíduo com incapacidade visual que estaria disposto a responder a estas questões? Se sim, poderia indicar como poderá ser contactado?