

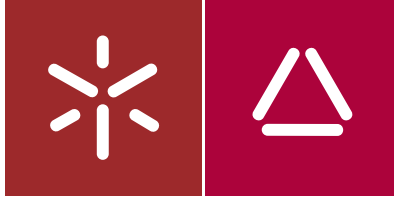


Lilian Gavioli de Jesus

Avaliação do potencial do Turismo Acessível e proposta de criação de uma rede institucional de Turismo Acessível para o município de Esposende (Portugal) e para o município de Desenzano del Garda (Itália)

Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais





Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Lilian Gavioli de Jesus

Avaliação do potencial do Turismo Acessível
e proposta de criação de uma rede
institucional de Turismo Acessível para o
município de Esposende (Portugal) e para o
município de Desenzano del Garda (Itália)

Tese de Doutoramento em Geografia
Especialidade em Estudos da Paisagem

Trabalho realizado sob a orientação de
Professora Doutora Paula Cristina Almeida Cadima
Remoaldo
Professor Doutor Paulo Jorge Reis Mourão

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.



Atribuição-SemDerivações
CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente aos meus ilustres professores que me apoiaram e me motivaram durante toda esta jornada do meu doutoramento, nomeadamente a Professora Paula Cristina Remoaldo e o Professor Paulo Mourão.

Com o apoio da Professora Paula Cristina Remoaldo e dos restantes professores do curso de Doutoramento em Geografia, cuja respetiva área de conhecimento é em Estudos da Paisagem, pude aprofundar os meus conhecimentos geográficos em relação às várias técnicas de investigação utilizadas atualmente na ciência geográfica. O apoio também decorreu do facto de poder ter tido a oportunidade de participar como bolsista no Projeto CREATOUR (projeto n.º 16437), que foi financiado, entre 2016 e 2020, pelo Programa de Atividades Conjuntas (PAC) do Portugal 2020, através do COMPETE 2020, POR Lisboa, POR Algarve e da Fundação para a Ciência e a Tecnologia.

Agradeço imensamente ao presidente da associação *Garda Lago Accessibile*, Marco Bottardi, que me incentivou e me ensinou muito sobre a realidade do Turismo Acessível e deu-me todo o suporte para a realização do meu estágio via o Programa Erasmus+.

Um grande agradecimento cabe também a vários elementos da Câmara de Esposende, sobretudo à equipa técnica do Turismo, em especial ao Dr. José Costa e a Dr.ª Isabel Trindade. Também agradeço ao *Comune di Desenzano* e a toda a sua equipa técnica. Também não posso esquecer do *Comune di Collebeato*, em especial a Dr.ª Maria del Pilar Moreno, pelo apoio durante a fase do pré-teste das entrevistas e dos questionários e também pelo apoio fornecido para a realização da entrevista ao responsável do AUSER Lombardia. A presidente do Conselho da *Regione Lombardia*, Claudia Carzeri, também merece destaque, por me ter dado a oportunidade de apresentar o meu Projeto de Tese em novembro de 2019 na sede da assembleia em Milão.

Agradeço a todos os que participaram nas minhas entrevistas e nos meus questionários.

Agradeço, por último, à minha família, aos meus amigos e aos meus colegas, que nunca deixaram de acreditar em mim.

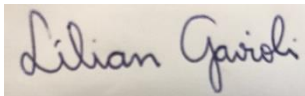
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Universidade do Minho, 24 de outubro de 2022.

Assinatura:



AVALIAÇÃO DO POTENCIAL DO TURISMO ACESSÍVEL E PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA REDE INSTITUCIONAL DE TURISMO ACESSÍVEL PARA O MUNICÍPIO DE ESPOSENDE (PORTUGAL) E PARA O MUNICÍPIO DE DESENZANO DEL GARDA (ITÁLIA)

RESUMO

O número de estudos no âmbito do Turismo Acessível (T.A.) cresce desde os anos 2000, especialmente no continente europeu, onde vivem 87 milhões de pessoas portadoras de deficiência. Um dos componentes deste grupo são os idosos, que conforme as projeções demográficas representarão 29,1% da população até 2080. A presente investigação teve como principal objetivo avaliar o potencial do T.A. no município de Esposende (Portugal) e de Desenzano (Itália), devido a termos encontrado similaridades geográficas nestes municípios e pelo facto de ambas as autarquias terem contemplado o T.A. no planeamento estratégico. O contributo deste estudo na produção de conhecimento sobre o T.A. e da Geografia da Deficiência ancorou-se na utilização de técnicas mistas. As nossas fontes primárias utilizadas foram várias, com destaque para os inquéritos por entrevista semiestruturada, os inquéritos por questionário e uma grelha de avaliação. Avaliámos 13 pontos de interesse turístico em Esposende e 12 pontos de interesse turístico em *Desenzano*. O nosso inquérito por questionário *online*, alojado na plataforma *Google Forms*, ficou ativo do dia 10 fevereiro de 2022 ao dia 31 de maio de 2022. Obtivemos um total de 402 respostas, sendo 173 relativamente a Esposende e 229 a *Desenzano*. Foram inquiridos os seguintes *stakeholders*: os proprietários/*managers* dos restaurantes e bares, e dos alojamentos, os responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo e também os utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, dos bares e restaurantes e dos alojamentos. Os dados foram analisados usando estatística descritiva e com o uso do *Test-t de Student*. O nosso inquérito por entrevista (n=15) foi aplicado aos representantes das administrações públicas responsáveis pelo turismo e aos representantes das associações. A nossa proposta de Rede sustentável para o T.A. foi elaborada a partir dos resultados obtidos. Foram acrescentadas as experiências da autora da presente tese numa associação, devido ao programa Erasmus+. Por fim, espera-se que esta tese possa contribuir para avanços do T.A. em Portugal e em Itália e, conseqüentemente, possa melhorar as condições de vida das pessoas portadoras de deficiência e dos idosos, a partir da criação de políticas públicas que combatam o idadismo/etarismo.

Palavras-Chave: turismo acessível, geografia da deficiência, rede, Esposende, Desenzano del Garda.

ASSESSMENT OF THE POTENTIAL OF ACCESSIBLE TOURISM AND PROPOSAL TO CREATE AN INSTITUTIONAL NETWORK OF ACCESSIBLE TOURISM FOR THE MUNICIPALITY OF ESPOSENDE (PORTUGAL) AND FOR THE MUNICIPALITY OF DESENZANO DEL GARDA (ITALY)

ABSTRACT

Studies in the scope of Accessible Tourism (A.T.) have grown since the 2000s, especially on the European continent, where 87 million people with disabilities live. A component of this group is the elderly, who, according to demographic projections, will represent 29.1% of the population by 2080. The main objective of the present investigation was to evaluate the potential of A.T. in the municipality of Esposende (Portugal) and Desenzano (Italy), due to the fact that we found geographical similarities in these municipalities, and due to the fact that both municipalities inserted the A.T. within its strategic planning. The contribution of this study to the production of knowledge about A.T., and the Geography of Disability, was anchored in the use of mixed techniques. Our primary sources used were interview, questionnaire surveys, the evaluation grid and fieldwork. With the grid, we evaluated 13 points of tourist interest in Esposende and 12 points of tourist interest in Desenzano. Our online questionnaire survey, hosted on the Google Forms platform, was active from February 10, 2022 to May 31, 2022. We obtained a total of 402 responses, 173 for Esposende and 229 for Desenzano. The following stakeholders were surveyed: the owners/managers of restaurants and bars, the owners/managers of the accommodation, those responsible for cultural and tourism facilities and also the users of cultural and tourism facilities, bars and restaurants and accommodation. Data were analysed using descriptive statistics and the student's t-test. Our interview survey (n=15) was applied to representatives of public administrations responsible for tourism and representatives of associations. Our proposal for a sustainable network for A.T. was developed from our results obtained, with primary sources and with the support of secondary sources. The experiences of the author of the thesis in an association were added, due to the Erasmus+ program. Finally, it is hoped that this thesis can contribute to advances in A.T. in Portugal and Italy, and consequently can improve the living conditions of people with disabilities and the elderly, from the creation of public policies against ageism.

KEYWORDS: accessible tourism, geography of disability, networking, Esposende, Desenzano del Garda.

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	III
RESUMO	V
ABSTRACT	VI
LISTA DE FIGURAS.....	XI
LISTA DE QUADROS.....	XIV
LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS	XVI
INTRODUÇÃO	1
MOTIVAÇÕES.....	1
DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA, DAS QUESTÕES DE PARTIDA E DOS OBJETIVOS.....	3
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E FONTES UTILIZADAS	6
ESTRUTURA DA TESE.....	7
I PARTE- ASPETOS CONCETUAIS DO TURISMO ACESSÍVEL E OS PROJETOS EXISTENTES A NÍVEL INTERNACIONAL E NACIONAL.....	10
CAPÍTULO I - O TURISMO ACESSÍVEL – DA CONCEÇÃO À EVOLUÇÃO E CARATERIZAÇÃO.....	11
NOTA INTRODUTÓRIA.....	11
1.1 - O CONCEITO DE TURISMO ACESSÍVEL, A SUA EVOLUÇÃO E ALGUMAS DIRETRIZES INTERNACIONAIS	11
1.2 - INVESTIGAÇÃO EM TURISMO ACESSÍVEL	18
1.3 - DIFERENÇAS ENTRE O TURISMO ACESSÍVEL E O TURISMO INCLUSIVO	22
1.4 - SAÚDE, BEM-ESTAR, INCAPACIDADES E MODELOS PARA AS DEFICIÊNCIAS	25
1.5 - A LINGUAGEM E OS MODELOS PARA SE PERCEBER A DEFICIÊNCIA	31
1.6 - NOTAS CONCLUSIVAS	36
CAPÍTULO II – TURISMO ACESSÍVEL: AS POLÍTICAS PÚBLICAS, A LEGISLAÇÃO EUROPEIA E O <i>DESIGN FOR ALL</i>	38
NOTA INTRODUTÓRIA.....	38
2.1 - AS POLÍTICAS PÚBLICAS DO T.A. E A ESTRATÉGIA EUROPEIA PARA A DEFICIÊNCIA 2010-2020.....	38
2.1.2 - <i>União da Igualdade: Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030.....</i>	<i>42</i>
2.2 - O CARTÃO EUROPEU DE DEFICIÊNCIA.....	43
2.2.1 - <i>O cartão de estacionamento para as pessoas com deficiência.....</i>	<i>46</i>
2.3 - AS NORMAS EUROPEIAS NO ÂMBITO DA ACESSIBILIDADE, O ATO EUROPEU DE ACESSIBILIDADE E O CONCEITO DE <i>DESIGN FOR ALL</i>	48
2.3.1 - <i>O Ato europeu da Acessibilidade.....</i>	<i>49</i>
2.3.2 - <i>O conceito do Design for All.....</i>	<i>51</i>
2.3 - LEGISLAÇÃO EM PORTUGAL RELACIONADA COM O TURISMO ACESSÍVEL	56
2.4 - LEGISLAÇÃO EM ITÁLIA RELACIONADA COM O TURISMO ACESSÍVEL	59
2.6 - NOTAS CONCLUSIVAS	62
CAPÍTULO III - PROJETOS DE REFERÊNCIA INTERNACIONAL NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL	63
NOTA INTRODUTÓRIA.....	63
3.1 - O ORÇAMENTO DOS FUNDOS EUROPEUS E OS IMPACTES OCASIONADOS PELA PANDEMIA GERADA PELA COVID-19.....	63
3.2 - OS PROJETOS EUROPEUS FINANCIADOS NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL NA UNIÃO EUROPEIA	67
3.2.1 - <i>Aspetos gerais.....</i>	<i>67</i>
3.2.2 - <i>O Projeto OSSATE como um ponto de partida para os restantes projetos de Turismo Acessível na Europa</i>	<i>69</i>
3.2.3 - <i>Prémio Cidades Acessíveis (Access City Award).....</i>	<i>72</i>
3.2.4 - <i>Dia Internacional das Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais e o Dia Europeu das Pessoas com Deficiências (European Day of Persons with Disabilities - EDPD).....</i>	<i>74</i>
3.3 - BOAS PRÁTICAS EM PORTUGAL NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL	75

3.4 - BOAS PRÁTICAS EM ITÁLIA NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL	82
3.5 - NOTAS CONCLUSIVAS	87
II PARTE - POR UM TURISMO MAIS ACESSÍVEL EM PORTUGAL E EM ITÁLIA: ESTUDO DE CASO EM ESPOSENDE E EM DESENZANO DEL GARDA	90
CAPÍTULO IV - PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS.....	91
NOTA INTRODUTÓRIA.....	91
4.1 - AS FONTES UTILIZADAS NA INVESTIGAÇÃO	91
4.2 - AS FONTES PRIMÁRIAS.....	92
4.2.1 - Trabalho de campo.....	94
4.2.3 - Grelha para avaliação.....	94
4.2.4 - Inquérito por questionário.....	96
4.2.5 - Inquérito por entrevista.....	107
4.3 - FONTES SECUNDÁRIAS.....	109
4.4 - NOTAS CONCLUSIVAS	113
CAPÍTULO V - CARATERIZAÇÃO SOCIOECONÓMICA E IDPWD EM ESPOSENDE E EM DESENZANO DEL GARDA.....	114
NOTA INTRODUTÓRIA.....	114
5.1 – BREVE APRESENTAÇÃO DOS DOIS TERRITÓRIOS DE ESTUDO: ESPOSENDE (PT) E DESENZANO DEL GARDA (IT).....	114
5.2 - ALGUNS ASPETOS POPULACIONAIS LIGADOS A ESPOSENDE E A DESENZANO DEL GARDA.....	121
5.3 - ALGUNS ASPETOS ECONÓMICOS LIGADOS A ESPOSENDE E A DESENZANO DEL GARDA.....	126
5.4 - AS SEMELHANÇAS GEOGRÁFICAS ENTRE ESPOSENDE E DESENZANO DEL GARDA: FUTURAS CIDADES GÉMEAS?.....	133
5.5 - IDPWD EM ESPOSENDE E EM DESENZANO DEL GARDA E O PROGRAMA ERASMUS+	136
5.6 - NOTAS CONCLUSIVAS	140
CAPÍTULO VI - PRINCIPAIS RESULTADOS DO TRABALHO DE CAMPO EM ESPOSENDE	142
NOTA INTRODUTÓRIA.....	142
6.1 – BREVE APRESENTAÇÃO SOBRE OS DADOS REFERENTES A PESSOAS COM INCAPACIDADES NA REGIÃO NORTE	142
6.2 - O TURISMO ACESSÍVEL EM ESPOSENDE: PLANOS E AÇÕES.....	145
6.3 - TRABALHO DE CAMPO	146
6.3.1 - Posto de Turismo	150
6.3.2 - Piscinas Foz do Cávado.....	152
6.3.3 - Museu Municipal de Esposende.....	156
6.3.4 - Museu Marítimo de Esposende.....	159
6.3.5 - Forte de São João Baptista	162
6.3.6 - Observatório da Avifauna de Esposende.....	163
6.3.7 - Caminho de Memória- Fão.....	165
6.3.8 - Mosteiro do Bom Jesus	167
6.3.9 - Casa das Marinhas / Casa Museu Viana de Lima	169
6.3.10 - Centro Interpretativo de São Lourenço	172
6.3.11. As praias escolhidas para a aplicação da grelha em Esposende	174
6.3.12 - Praia de Suave Mar	177
6.3.13 - Praia de Cepães	179
6.3.14. Praia da Apúlia.....	181
6.4 - NOTAS CONCLUSIVAS	183
CAPÍTULO VII - PRINCIPAIS RESULTADOS DO TRABALHO DE CAMPO EM DESENZANO DEL GARDA.....	186
NOTA INTRODUTÓRIA.....	186
7.1 - BREVE APRESENTAÇÃO DOS DADOS REFERENTES A PESSOAS COM INCAPACIDADES NA REGIÃO DA LOMBARDIA	186
7.2 - O TURISMO ACESSÍVEL EM DESENZANO DEL GARDA: PLANOS E AÇÕES.....	188
7.3 - TRABALHO DE CAMPO.....	190
7.3.1 - Infopoint di Desenzano del Garda.....	194
7.3.2 - Chiesa di Santa Maria Maddalena.....	196

7.3.3 - <i>Castello di Desenzano del Garda</i>	198
7.3.4 - <i>Villa Romana</i>	200
7.3.5 - <i>Museo Rambotti</i>	203
7.3.6 - <i>Ciclopista di Rivoltella - Desenzano</i>	206
7.3.7 - <i>Parco del Laghetto</i>	207
7.3.8 - <i>Piscine di Desenzano</i>	209
7.3.9 - <i>Torre di San Martino della Battaglia</i>	211
7.3.10 - <i>Museo del Risorgimento- Solferino</i>	213
7.3.11 - <i>As praias de Desenzano para a aplicação da grelha</i>	215
7.3.11.1- <i>Spiaggia Desenzanino</i>	216
7.3.11.2- <i>Spiaggia Rivoltella</i>	218
Quadro 54 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na <i>Spiaggia Rivoltella</i>	219
7.4 - NOTAS CONCLUSIVAS.....	219
CAPÍTULO VIII - ANÁLISE DOS RESULTADOS DA GRELHA DE AVALIAÇÃO, DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO E POR ENTREVISTA E PROPOSTA DA REDE PARA O TURISMO ACESSÍVEL PARA ESPOSENDE E <i>DESENZANO DEL GARDA</i>.....	221
NOTA INTRODUTÓRIA.....	221
8.1 - O POTENCIAL DO T.A. EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i> COM BASE NOS RESULTADOS DA GRELHA DE AVALIAÇÃO.....	221
8.1.2 - <i>Acesso externo de todos os pontos de interesse turístico</i>	222
8.1.3 - <i>Casas de banho e balneários de todos os pontos de interesse turístico</i>	223
8.1.4 - <i>Localização e orientação de todos os pontos de interesse turístico</i>	224
8.1.5 - <i>Comunicação de todos os pontos de interesse turístico</i>	225
8.1.6 - <i>Sistema de Segurança e Emergência de todos os pontos de interesse turístico</i>	227
8.1.7 - <i>Praias</i>	228
8.1.8 - <i>Análise comparativa dos resultados da grelha entre Esposende e Desenzano</i>	229
8.2 - O POTENCIAL DO T.A. EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i> COM BASE NOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS.....	234
8.2.1 - <i>Os stakeholders do T.A. em Esposende e em Desenzano del Garda</i>	234
8.2.2 - <i>Os utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo</i>	243
8.2.3 - <i>Os utilizadores dos bares e restaurantes</i>	248
8.2.4 - <i>Os utilizadores dos alojamentos</i>	253
8.2.5 - <i>Os responsáveis pelos equipamentos culturais e de Turismo</i>	258
8.2.6 - <i>Os proprietários/managers dos bares e restaurantes</i>	263
8.3 - ANÁLISE SOBRE AS PERCEÇÕES DOS <i>STAKEHOLDERS</i> PARA O T.A. EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i>	271
8.3.1 - <i>Caraterísticas dos inquiridos</i>	271
8.3.2 - <i>Perceções dos inquiridos sobre o Turismo Acessível</i>	274
8.3.3 - <i>Disponibilidade para participar na Rede Institucional do Turismo Acessível</i>	280
8.4 - O TURISMO ACESSÍVEL E OS PRINCÍPIOS DAS REDES NUMA PROPOSTA DA GEOGRAFIA DA DEFICIÊNCIA.....	283
8.4.1 - <i>O nosso contributo para o desenvolvimento do T.A. em Esposende e em Desenzano</i>	284
8.4.2 - <i>A comunicação para o desenvolvimento de um destino turístico acessível</i>	292
CAPÍTULO IX – CONCLUSÕES FINAIS.....	296
9.1- RESPOSTAS ÀS QUESTÕES DE PARTIDA E AOS OBJETIVOS ELENCADOS.....	296
9.2 - LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO.....	304
9.3 - RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS ESTUDOS.....	304
BIBLIOGRAFIA.....	306
ARTIGOS CIENTÍFICOS E ATAS.....	306
LIVROS, DISSERTAÇÕES E TESES.....	311
LEGISLAÇÃO.....	318
PUBLICAÇÕES ESTATÍSTICAS.....	320
SÍTIOS DE INTERNET.....	323
ANEXOS.....	326

ANEXO I - CONSENTIMENTO PARA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS E A PRIVACY, NO ÂMBITO DA PARTICIPAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS DAS ENTREVISTAS E DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO (EM PORTUGUÊS E EM ITALIANO)	327
ANEXO II – GUIÃO DESENVOLVIDO PARA O INQUÉRITO POR ENTREVISTA EM PORTUGUÊS E EM ITALIANO	345
ANEXO III – GUIÃO DESENVOLVIDO PARA O INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIOS	352
ANEXO IV – GRELHA DE AVALIAÇÃO	458

Lista de Figuras

FIGURA 1 - OS BENEFICIÁRIOS DO <i>DESIGN FOR ALL</i> E DO T.A.	13
FIGURA 2 - NÚMERO DE PUBLICAÇÕES NO PERÍODO DE 1989 A MAIO DE 2020 EXISTENTES NA PLATAFORMA SCOPUS.....	19
FIGURA 3 - OS PAÍSES (CONSIDERANDO AS UNIVERSIDADES DOS AUTORES) COM MAIOR NÚMERO DE PUBLICAÇÕES NO PERÍODO DE 1989 A MAIO DE 2020 DA PLATAFORMA SCOPUS	20
FIGURA 4 - ELEMENTOS PARA UM TURISMO INCLUSIVO.....	23
FIGURA 5 - CARTÃO DE PARQUEAMENTO DE VEÍCULOS PARA PORTADORES DE DEFICIÊNCIA EM ITALIANO.....	47
FIGURA 6 - OS BENEFÍCIOS DO ATO EUROPEU DA ACESSIBILIDADE NO ÂMBITO EMPRESARIAL.....	50
FIGURA 7 - OS BENEFÍCIOS DO ATO EUROPEU DA ACESSIBILIDADE NO ÂMBITO PESSOAL.....	50
FIGURA 8 - AS NORMAS PORTUGUESAS NO ÂMBITO DA ACESSIBILIDADE	56
FIGURA 9 - OS SEIS GRANDES OBJETIVOS DO PLANO NACIONAL DE PROMOÇÃO DE ACESSIBILIDADE (PNPA).....	58
FIGURA 10 - CARATERIZAÇÃO DAS MEDIDAS NAS LINHAS DE AÇÃO DO PNPA	58
FIGURA 11- AS FASES DO P.E.B.A.	61
FIGURA 12 - ALGUNS EXEMPLOS DE DOCUMENTOS OFICIAIS PUBLICADOS EM PORTUGAL NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL DIRECIONADO PARA OS PROPONENTES DO T.A.	77
FIGURA 13 - EIXOS ESTRATÉGICOS DA ESTRATÉGIA NACIONAL PARA A INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA 2021-2025.....	80
FIGURA 14 - OPÇÕES DE PRODUTOS E SERVIÇOS COM ACESSIBILIDADE APRESENTADAS NO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	99
FIGURA 15 – AS PERGUNTAS ESCOLHIDAS NOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO PARA A REALIZAÇÃO DO <i>TEST-T</i>	106
FIGURA 16 - AS FONTES SECUNDÁRIAS USADAS NA PRESENTE TESE	111
FIGURA 17 - LOCALIZAÇÃO DE <i>DESENZANO DEL GARDA</i> E A DISTÂNCIA AOS AEROPORTOS DE <i>MILANO MALPENSA</i> , DE <i>ORIO BERGAMO</i> E DE <i>VENEZIA</i>	116
FIGURA 18 - MAPA HIPSOMÉTRICO DE <i>DESENZANO DEL GARDA</i>	117
FIGURA 19 - LOCALIZAÇÃO DE ESPOSENDE E A DISTÂNCIA AO AEROPORTO DO PORTO E AO AEROPORTO DE LISBOA.....	119
FIGURA 20 - MAPA HIPSOMÉTRICO DE ESPOSENDE	120
FIGURA 21 – NÚMERO MÉDIO DE FILHOS POR MULHER EM PORTUGAL E EM ITÁLIA, DE 1960 A 2020.....	122
FIGURA 22- PERCENTAGEM DA POPULAÇÃO COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 65 ANOS NA EU, EM ITÁLIA E EM PORTUGAL	125
FIGURA 23 - CARTAZ DE DIVULGAÇÃO DA ATIVIDADE E FOTOGRAFIAS SOBRE O IDPWD NO MUNICÍPIO DE ESPOSENDE NO ANO DE 2019	138
FIGURA 24 - CARTAZ DE DIVULGAÇÃO DA ATIVIDADE E FOTOGRAFIAS SOBRE O IDPWD NO MUNICÍPIO DE <i>DESENZANO DEL GARDA</i> NO ANO DE 2019.....	139
FIGURA 25 – NÚMERO DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NA NUTS III (CÁVADO) EM 2001	142
FIGURA 26 - NÚMERO DE PESSOAS COM AS DIFICULDADES ELENCADAS NA NUTS III (CÁVADO) EM 2011	144
FIGURA 27 - PLANEAMENTO DO T.A. REALIZADO PELA EQUIPA TÉCNICA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ESPOSENDE NO ANO DE 2018.....	145
FIGURA 28 - CONHECER/VISITAR ESPOSENDE COM A UTILIZAÇÃO DE BICICLETAS	147
FIGURA 29 - LOCALIZAÇÃO DOS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO AVALIADOS EM ESPOSENDE NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL	149
FIGURA 30 - ACESSO AO POSTO DE TURISMO DE ESPOSENDE.....	151
FIGURA 31 - A CASA DE BANHO DO POSTO DE TURISMO DE ESPOSENDE.....	152
FIGURA 32 - ENTRADA DAS PISCINAS FOZ DO CÁVADO	153
FIGURA 33 - A CHAVE DA CASA DE BANHO DAS PISCINAS E A CASA DE BANHO PARA CRIANÇAS ACOMPANHADAS DE ADULTOS.....	154
FIGURA 34 - SINALIZAÇÃO INTERNA E SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA NAS PISCINAS	155
FIGURA 35 - ENTRADA PRINCIPAL DO MUSEU MUNICIPAL DE ESPOSENDE	157
FIGURA 36 - EXPOSIÇÃO NO MUSEU MUNICIPAL DE ESPOSENDE INTITULADA “ROTEIRO DO PATRIMÓNIO CULTURAL E RELIGIOSO DE ESPOSENDE: O TEMPLO DO BOM JESUS DE FÃO”	158
FIGURA 37 - ELEVADOR DO MUSEU MUNICIPAL EM ESPOSENDE COM BOTÃO PRINCIPAL EM <i>BRILLE</i>	158
FIGURA 38 - AS COSTAS DO MUSEU MARÍTIMO E A CICLOVIA DE ESPOSENDE.....	161
FIGURA 39 - CASA DE BANHO DO MUSEU MARÍTIMO.....	161
FIGURA 40 - FORTE DE SÃO JOÃO BAPTISTA EM PROCESSO DE RESTAURAÇÃO NO ANO DE 2021	163
FIGURA 41 - OBSERVATÓRIO AVIFAUNA DE ESPOSENDE/ OBSERVATÓRIO AVIFAUNA DE ESPOSENDE E O ACESSO EXTERIOR.....	164
FIGURA 42- A PEQUENINA ILHA DE FÃO COM A FAUNA LOCAL/ ENTARDECER EM FÃO - CICLOVIA E PERCURSO CAMINHOS DE MEMÓRIA.....	166
FIGURA 43 - PONTE LUÍS FILIPE.....	167
FIGURA 44 - MOSTEIRO DO BOM JESUS DO FÃO EM PROCESSO DE RESTAURAÇÃO EM JUNHO DE 2021.....	168
FIGURA 45 - SINALIZAÇÃO DA CASA DAS MARINHAS.....	170

FIGURA 46- FACHADA DA CASA DAS MARINHAS	170
FIGURA 47 - PARTE INTERIOR DA CASA /RETRATO DE VIANA DE LIMA	170
FIGURA 48 - CASA DE BANHO DA CASA DAS MARINHAS	171
FIGURA 49 - DESNÍVEL NO ACESSO EXTERIOR DO CENTRO DE INTERPRETAÇÃO DE SÃO LOURENÇO/ PASSADIÇOS EM CONDIÇÕES RAZOÁVEIS NO CENTRO DE INTERPRETAÇÃO DE SÃO LOURENÇO	173
FIGURA 50 - CASAS DE BANHO NO EXTERIOR DO CENTRO DE INTERPRETAÇÃO	173
FIGURA 51 - OBSTÁCULO PARA AS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA NA PRAIA SUAVE MAR	178
FIGURA 52 - A PRAIA DE CEPÃES COM UM SÍTIO ESPECÍFICO PARA SE ESTACIONAREM AS BICICLETAS.....	179
FIGURA 53 - A PRAIA DE CEPÃES COM OS PASSADIÇOS/RAMPA DE ACESSO À PRAIA/ OBSTÁCULO PARA AS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA	180
FIGURA 54 - OS MOINHOS DA APÚLIA E OS PASSADIÇOS PARA O ACESSO E VISITAÇÃO COM BANCO DE REPOUSO NAS SUAS PROXIMIDADES ...	181
FIGURA 55 - OS PASSADIÇOS DA PRAIA DA APÚLIA / EQUIPAMENTOS TÉCNICOS: CADEIRA-ANFÍBIA PARA AS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA	182
FIGURA 56 - TOTAL DE PESSOAS PORTADORAS DE ALGUM TIPO DE DEFICIÊNCIA NA LOMBARDIA (DADOS DE 2001)	187
FIGURA 57 - TOTAL DE PESSOAS PORTADORAS DE ALGUM TIPO DE INCAPACIDADE NA LOMBARDIA (DADOS DE 2011)	187
FIGURA 58 - LOCALIZAÇÃO DOS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO AVALIADOS EM <i>DESENZANO DEL GARDA</i> NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL	193
FIGURA 59 - MAPA TURÍSTICO DE <i>DESENZANO DEL GARDA</i> COM A LOCALIZAÇÃO DOS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO.....	195
FIGURA 60 - ENTRADA COM DEGRAUS NA <i>CHIESA DI SANTA MADDALENA</i> / ESPAÇO DE ESTACIONAMENTO PARA AS BICICLETAS.....	197
FIGURA 61 - CARTAZ NA ENTRADA LATERAL DA <i>CHIESA DI SANTA MADDALENA</i>	197
FIGURA 62 - O ELEVADOR DO <i>CASTELLO DI DESENZANO</i>	199
FIGURA 63 - PARTE EXTERIOR DO CASTELO ONDE OCORREM AS ATIVIDADES DURANTE O VERÃO / CARTAZES DE COMUNICAÇÃO SOBRE A LOCALIZAÇÃO E DEMAIS EVENTOS.....	199
FIGURA 64 - CADEIRAS DE DESCANSO NO INTERIOR DO <i>CASTELLO DI DESENZANO</i>	200
FIGURA 65 - PAINEL EXPLICATIVO E CARTAZ INFORMATIVO SOBRE A APLICAÇÃO <i>VIA GALLICA</i>	202
FIGURA 66 - MAPA DE LOCALIZAÇÃO INTERNA DA <i>VILLA ROMANA</i> E REPRESENTAÇÃO PICTÓRICA SOBRE O PROJETO <i>BIENNALE ARTE INSIEME</i>	202
FIGURA 67 - ESTRUTURAS INTERNAS E EXTERNAS DA <i>VILLA ROMANA</i>	203
FIGURA 68 - ENTRADA DO MUSEU, SINALIZAÇÃO E ACESSO COM RAMPAS NO INTERIOR DO MUSEU	205
FIGURA 69 - A CICLOVIA QUE CONECTA <i>DESENZANO DEL GARDA A RIVOLTELLA</i>	206
FIGURA 70 - <i>PARCO DEL LAGHETTO</i> - SINALIZAÇÃO PARA A HORTA SOCIAL	208
FIGURA 71 - AS CONDIÇÕES DA SINALIZAÇÃO DO <i>PARCO DEL LAGHETTO</i>	208
FIGURA 72 - A ENTRADA PRINCIPAL DAS PISCINAS DE <i>DESENZANO</i> SEM BARREIRAS ARQUITETÓNICAS	210
FIGURA 73 - APARELHO UTILIZADO PARA COLOCAR O NADADOR CONDICIONADO NA ÁGUA.....	210
FIGURA 74 - AS RAMPAS DO PERCURSO ATÉ AO TOPO DA TORRE, AS ESCADAS E OS FRESCOS	212
FIGURA 75 - ACESSO À BILHETEIRA DA TORRE/ <i>A TORRE DI SAN MARTINO</i> / SINALIZAÇÃO DAS CASAS DE BANHO E DE UMA MÁQUINA AUTOMÁTICA DE BEBIDAS E <i>SNACKS</i>	212
FIGURA 76 - CARTAZES DE DIVULGAÇÃO DO EVENTO “LA BATTAGLIA DI SAN MARTINO” E A ENTRADA DO MUSEU COM RAMPA.....	214
FIGURA 77 - PARTE INTERNA DO MUSEU	214
FIGURA 78 - CASA DE BANHO SEM OBSTÁCULOS.....	215
FIGURA 79 - PARTE EXTERIOR DA CASA DE BANHO /CADEIRA-ANFÍBIA.....	218
FIGURA 80 – NÚMERO DE INQUÉRITOS RESPONDIDOS POR CATEGORIA EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i>	234
FIGURA 81 - A SITUAÇÃO ECONÓMICA DOS 402 RESPONDENTES (EM NÚMEROS ABSOLUTOS) DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	235
FIGURA 82 – NÍVEL DE INSTRUÇÃO DE TODOS OS RESPONDENTES DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	236
FIGURA 83 - OS RENDIMENTOS DE TODOS OS RESPONDENTES DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO.....	237
FIGURA 84 - O ESTADO CIVIL DE TODOS OS RESPONDENTES DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO (EM NÚMEROS ABSOLUTOS).....	237
FIGURA 85 - CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO DO T.A. DOS UTILIZADORES DOS EQUIPAMENTOS CULTURAIS E DE TURISMO, DOS ALOJAMENTOS E DOS BARES E RESTAURANTES (N=270) EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i>	238
FIGURA 86 - RESULTADOS OBTIDOS NOS INQUÉRITOS AOS UTILIZADORES DOS EQUIPAMENTOS CULTURAIS/DE TURISMO, DOS BARES E RESTAURANTES E DOS ALOJAMENTOS, DE ESPOSENDE E <i>DESENZANO</i> , RELATIVAMENTE À ESCOLHA DE UM PRODUTO DO T.A.	240
FIGURA 87 - NÚMERO DE RESPOSTAS SOBRE A INDICAÇÃO DO SÍTIO A ALGUM AMIGO OU FAMILIAR POR PARTE DOS UTILIZADORES (N=270)	241
FIGURA 88 - NUVENS DE PALAVRAS SOBRE OS MOTIVOS PELOS QUAIS OS RESPONDENTES DE ESPOSENDE E DE <i>DESENZANO</i> INDICARIAM OS BARES/RESTAURANTES (1), OS ALOJAMENTOS (2) E OS EQUIPAMENTOS CULTURAIS E DE TURISMO (3).....	242

FIGURA 89– RESULTADOS DA PERGUNTA 12 RELATIVAMENTE À ESCOLHA DE UM PRODUTO DO T.A., NO INQUÉRITO DOS UTILIZADORES DOS EQUIPAMENTOS CULTURAIS/DE TURISMO E AS RESPOSTAS OBTIDAS PARA ESPOSENDE E PARA <i>DESENZANO</i>	245
FIGURA 90 - RESULTADOS DA PERGUNTA 10 RELATIVAMENTE À ESCOLHA DE UM PRODUTO DO T.A., NO INQUÉRITO DOS UTILIZADORES DOS BARES E RESTAURANTES E AS RESPOSTAS OBTIDAS PARA ESPOSENDE E PARA <i>DESENZANO</i>	250
FIGURA 91 - RESULTADOS DA PERGUNTA 13 RELATIVAMENTE À ESCOLHA DE UM PRODUTO DO T.A., NO INQUÉRITO DOS UTILIZADORES DOS ALOJAMENTOS E AS RESPOSTAS OBTIDAS PARA ESPOSENDE E PARA <i>DESENZANO</i>	254
FIGURA 92 - AS ACESSIBILIDADES FÍSICAS E OS SERVIÇOS INCLUSIVOS DISPONÍVEIS NOS EQUIPAMENTOS DE ESPOSENDE DE ACORDO COM OS RESPONDENTES (PERGUNTA 12)	260
FIGURA 93 - ACESSIBILIDADES FÍSICAS E SERVIÇOS INCLUSIVOS DISPONÍVEIS NOS EQUIPAMENTOS DE <i>DESENZANO</i> DE ACORDO COM OS RESPONDENTES	262
FIGURA 94- ACESSIBILIDADE FÍSICA E SERVIÇOS INCLUSIVOS DISPONÍVEIS NOS RESTAURANTES E ALOJAMENTOS DE ESPOSENDE A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS INQUIRIDOS (EM NÚMEROS ABSOLUTOS).....	266
FIGURA 95 - ACESSIBILIDADE FÍSICA E SERVIÇOS INCLUSIVOS DISPONÍVEIS NOS RESTAURANTES E ALOJAMENTOS DE <i>DESENZANO</i> A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS INQUIRIDOS (EM NÚMEROS)	269
FIGURA 96- OS EIXOS PARA O FUNCIONAMENTO DAS REDES DIRECIONADAS PARA O T.A.	287
FIGURA 97 - PROPOSTA DE CONSTRUÇÃO DE UMA REDE INSTITUCIONAL PARA O T.A.	289
FIGURA 98 – EXEMPLO AMPLIADO DA SUB-REDE DE UM <i>STAKEHOLDER</i> EM PARTICULAR (OS MUNICÍPIOS)	290
FIGURA 99 - EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS NO ÂMBITO DO T.A. E DE ACORDO COM SEIS TIPOS DE LIMITAÇÕES	293
FIGURA 100 - PROPOSTA DE AÇÕES DE CURTO, MÉDIO E LONGO PRAZO DIRECIONADAS PARA OS <i>STAKEHOLDERS</i> DE ESPOSENDE.....	302
FIGURA 101 - PROPOSTA DE AÇÕES DE CURTO, MÉDIO E LONGO PRAZO DIRECIONADAS PARA OS <i>STAKEHOLDERS</i> DE <i>DESENZANO</i>	303

Lista de Quadros

QUADRO 1 - PERCENTAGEM DE PESSOAS QUE SE AUTODECLARARAM PORTADORAS DE INCAPACIDADES NA UNIÃO EUROPEIA, EM ITÁLIA E EM PORTUGAL NO ANO DE 2018	30
QUADRO 2 - ALGUMAS CARATERÍSTICAS DO MODELO MÉDICO E DO MODELO SOCIAL NO ÂMBITO DA DEFICIÊNCIA.....	34
QUADRO 3 - REGULAMENTAÇÃO DOS SÍTIOS DESTINADOS AO ESTACIONAMENTO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIAS EM ITÁLIA E EM PORTUGAL	46
QUADRO 4 - O CARTÃO DE ESTACIONAMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: A LEGISLAÇÃO, OS REQUISITOS E OS SÍTIOS EM QUE SE PODE PEDI-LO.....	48
QUADRO 5 - ALGUMAS SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS NA PADRONIZAÇÃO DAS MEDIDAS ARQUITETÓNICAS ENTRE ITÁLIA E PORTUGAL NO ÂMBITO DA ACESSIBILIDADE.....	53
QUADRO 6 -SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS ENTRE ITÁLIA E PORTUGAL RELATIVAMENTE AOS REQUISITOS FUNCIONAIS E TÉCNICOS PARA OS AMBIENTES CONSTRUÍDOS E AS INFRAESTRUTURAS ACESSÍVEIS.....	54
QUADRO 7 - OS OBJETIVOS DA ESTRATÉGIA EUROPEIA PARA A DEFICIÊNCIA 2010-2020 E 2021-2030	68
QUADRO 8 - OFERTA TURÍSTICA TOTAL E ACESSÍVEL EM ALGUNS ESTADOS-MEMBROS DA UE	71
QUADRO 9 - CIDADES EUROPEIAS QUE GANHARAM O PRÊMIO CIDADE ACESSÍVEL ENTRE 2011 E 2020	73
QUADRO 10 - SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ACCESSIBLE PORTUGAL.....	76
QUADRO 11 - EXEMPLOS DE ALGUNS PROJETOS DESENVOLVIDOS COM OS FUNDOS EUROPEUS NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL EM ITÁLIA DE 2004 A 2016	84
QUADRO 12 - AS FONTES PRIMÁRIAS USADAS NA INVESTIGAÇÃO DESENVOLVIDA	93
QUADRO 13 - ESTRUTURA DA GRELHA DE AVALIAÇÃO DOS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO.....	95
QUADRO 14 - ESTUDOS CONSULTADOS PARA A ELABORAÇÃO DAS PERGUNTAS DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO AOS <i>STAKEHOLDERS</i>	97
QUADRO 15 - DESTINATÁRIOS E OUTROS ELEMENTOS REFERENTES AO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	103
QUADRO 16 - NÚMERO DE ALOJAMENTOS, RESTAURANTES/BARES E EQUIPAMENTOS CULTURAIS E DE TURISMO EXISTENTES EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO DEL GARDA</i> EM 2020.....	104
QUADRO 17 -NÚMERO DE QUESTÕES, DATA DE APLICAÇÃO E FORMA DE CONTACTO RELATIVAMENTE AOS INQUÉRITOS POR ENTREVISTA	107
QUADRO 18 - IDENTIFICAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES, PAÍS DE REALIZAÇÃO E OUTROS ELEMENTOS REFERENTES À REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS	108
QUADRO 19 - DOCUMENTOS OFICIAIS E ESTATÍSTICOS PORTUGUESES E ITALIANOS CONSULTADOS	112
QUADRO 20 - POPULAÇÃO RESIDENTE EM 2001 E EM 2021, E SUA VARIAÇÃO, NA NUTS I, NUTS II E NUTS III (2021)	123
QUADRO 21- NÚMERO DE IDOSOS EM 2011 E EM 2021 E SUA VARIAÇÃO EM VÁRIAS ENTIDADES TERRITORIAIS	125
QUADRO 22 – AS COMPONENTES DO PRODUTO INTERNO BRUTO (PIB) DE PORTUGAL - ÓTICA DA PRODUÇÃO.....	127
QUADRO 23 – EMPRESAS DE COMÉRCIO POR GROSSO E A RETALHO E DE REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS E MOTOCICLOS.....	128
QUADRO 24 – ALGUNS INDICADORES LIGADOS À ATIVIDADE TURÍSTICA EM PORTUGAL E NA REGIÃO NORTE (2021)	129
QUADRO 25 - ALGUNS INDICADORES LIGADOS À ATIVIDADE TURÍSTICA EM ITÁLIA E NA REGIÃO NORTE (2021).....	130
QUADRO 26 - SIMILARIDADES GEOGRÁFICAS ENTRE ESPOSENDE E <i>DESENZANO DEL GARDA</i>	134
QUADRO 27 – OS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO AVALIADOS EM ESPOSENDE COM A NOSSA GRELHA	148
QUADRO 28- RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO POSTO DE TURISMO DE ESPOSENDE	150
QUADRO 29 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NAS PISCINAS FOZ DO CÁVADO	153
QUADRO 30 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO MUSEU MUNICIPAL DE ESPOSENDE	156
QUADRO 31 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO MUSEU MARÍTIMO.....	160
QUADRO 32 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO FORTE DE SÃO JOÃO BAPTISTA	162
QUADRO 33 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO OBSERVATÓRIO DA AVIFAUNA	164
QUADRO 34 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO CAMINHO DE MEMÓRIA- FÃO	166
QUADRO 35 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO MOSTEIRO DO BOM JESUS	167
QUADRO 36 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA CASA DAS MARINHAS	169
QUADRO 37 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO CENTRO INTERPRETATIVO DE SÃO LOURENÇO	172
QUADRO 38- PRAIAS ACESSÍVEIS EM PORTUGAL ENTRE 2005 E 2022.....	175
QUADRO 39 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA PRAIA DE SUAVE MAR.....	177
QUADRO 40 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA PRAIA DE CEPÃES	179
QUADRO 41 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA PRAIA DA APÚLIA	181

QUADRO 42 - OS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO EM DESENZANO E A RESPECTIVA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GRELHA DE AVALIAÇÃO	192
QUADRO 43 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO	194
QUADRO 44 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA <i>CHIESA DI SANTA M. MADDALENA</i>	196
QUADRO 45 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO <i>CASTELLO DI DESENZANO</i>	198
QUADRO 46 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA <i>VILLA ROMANA</i>	201
QUADRO 47 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO <i>MUSEO RAMBOTTI</i>	204
QUADRO 48 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA CICLOPISTA <i>DI RIVOLTELLA - DESENZANO</i>	206
QUADRO 49 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO <i>PARCO DEL LAGHETTO</i>	207
QUADRO 50 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO <i>NAS PISCINE DI DESENZANO</i>	209
QUADRO 51 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA <i>TORRE DI SAN MARTINO DELLA BATTAGLIA</i>	211
QUADRO 52 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NO <i>MUSEO DEL RISORGIMENTO</i>	213
QUADRO 53 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA <i>SPIAGGIA DESENZANINO</i>	217
QUADRO 54 - RESUMO DA PONTUAÇÃO ATINGIDA NA APLICAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO NA <i>SPIAGGIA RIVOLTELLA</i>	219
QUADRO 55 - LEGENDA SOBRE OS CÓDIGOS ATRIBUÍDOS PARA OS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO EM ESPOSENDE E EM DESENZANO	222
QUADRO 56 - O ACESSO EXTERNO DOS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i> – GRELHA DE AVALIAÇÃO	223
QUADRO 57 - AS CASAS DE BANHO E OS BALNEÁRIOS DOS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i> - GRELHA DE AVALIAÇÃO	224
QUADRO 58 - AS SINALIZAÇÕES DOS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i> - GRELHA DE AVALIAÇÃO	225
QUADRO 59 - A COMUNICAÇÃO DOS PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO EM <i>DESENZANO</i> E EM ESPOSENDE - GRELHA DE AVALIAÇÃO	226
QUADRO 60 - OS SISTEMAS DE SEGURANÇA E EMERGÊNCIA EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i> - GRELHA DE AVALIAÇÃO	227
QUADRO 61 - AVALIAÇÃO DAS PRAIAS DE ESPOSENDE E DE <i>DESENZANO</i> - GRELHA DE AVALIAÇÃO	228
QUADRO 62 - OS RESULTADOS OBTIDOS COM A NOSSA GRELHA DE AVALIAÇÃO: ACESSO EXTERNO, CASAS DE BANHO E BALNEÁRIOS E LOCALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO	231
QUADRO 63 - OS RESULTADOS OBTIDOS COM A NOSSA GRELHA DE AVALIAÇÃO: COMUNICAÇÃO, SISTEMAS DE SEGURANÇA E EMERGÊNCIA E AS PRAIAS.....	232
QUADRO 64 - RESULTADOS OBTIDOS COM A NOSSA GRELHA DE AVALIAÇÃO: ACESSO EXTERNO, CASAS DE BANHO, LOCALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO, COMUNICAÇÃO, SISTEMAS DE SEGURANÇA E EMERGÊNCIA E AS PRAIAS	233
QUADRO 65 - AS TRÊS OPÇÕES DIRECIONADAS PARA O PÚBLICO DO T.A. NOS QUESTIONÁRIOS AOS UTILIZADORES DOS EQUIPAMENTOS CULTURAIS/DE TURISMO, DOS ALOJAMENTOS E DOS BARES E RESTAURANTES.....	239
QUADRO 66 - AVALIAÇÃO DOS NOSSOS RESPONDENTES RELATIVAMENTE ÀS ACESSIBILIDADES DISPONÍVEIS NOS EQUIPAMENTOS CULTURAIS E DE TURISMO, MÉDIA E <i>P-VALUE</i>	247
QUADRO 67 - AVALIAÇÃO DOS NOSSOS RESPONDENTES RELATIVAMENTE ÀS ACESSIBILIDADES DISPONÍVEIS NOS BARES E RESTAURANTES, USANDO A MÉDIA E O <i>P-VALUE</i>	252
QUADRO 68 - AVALIAÇÃO DOS NOSSOS RESPONDENTES RELATIVAMENTE ÀS ACESSIBILIDADES DISPONÍVEIS NOS ALOJAMENTOS, USANDO A MÉDIA E O <i>P-VALUE</i>	257
QUADRO 69 - AVALIAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELOS EQUIPAMENTOS CULTURAIS E DE TURISMO, RELATIVAMENTE ÀS ACESSIBILIDADES DISPONÍVEIS, COM MÉDIA E <i>P-VALUE</i>	263
QUADRO 70 - AVALIAÇÃO DOS PROPRIETÁRIOS/ <i>MANAGERS</i> , RELATIVAMENTE ÀS ACESSIBILIDADES DISPONÍVEIS, MÉDIA E <i>P-VALUE</i>	270
QUADRO 71 - PARTICIPANTES DO NOSSO INQUÉRITO POR ENTREVISTA	272
QUADRO 72 – DESCRIÇÃO DOS NOSSOS INQUIRIDOS RELATIVAMENTE AO TIPO DE INCAPACIDADE (PERGUNTA 7 DO GUIÃO DAS ENTREVISTAS)	273
QUADRO 73 - CARATERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELOS INQUIRIDOS DE ESPOSENDE E DE <i>DESENZANO</i> (PERGUNTA 1 DO GUIÃO DA ENTREVISTA)	274
QUADRO 74 - NÚMERO DE ENVOLVIDOS NAS ATIVIDADES DE TURISMO LOCAL E/OU LAZER EM ESPOSENDE E EM DESENZANO (PERGUNTA 2).....	275
QUADRO 75 – OPINIÃO DOS NOSSOS INQUIRIDOS SOBRE AS PRINCIPAIS BARREIRAS QUE LIMITAM O T.A. EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i> (PERGUNTAS 3 E 4)	276
QUADRO 76 – O DESEJO DE PARTICIPAR NUMA REDE DO T.A. EM ESPOSENDE E EM <i>DESENZANO</i>	280
QUADRO 77 - A COMUNICAÇÃO DESTINADA AO T.A.	294

Lista de Abreviaturas, Siglas e Acrónimos

AIS - *Accessibility Information Schemes*

ANA – Aeroportos de Portugal

ANFFAS- Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

CEICSH - Comissão de Ética para a Investigação em Ciências Sociais e Humanas

CID - Classificação Internacional de Doenças

CIDID - Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens

CNOD - *National Confederation of Organisations of Disabled People in Portugal*

CRPD - Partes da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências

CVI - Centro de Vida Independente

EDPD - *European Day of Persons with Disabilities*

EHIS - *European Health Interview Survey*

ENAT - *European Network for Accessible Tourism*

ENIPD - Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência

FC - Fundo de Coesão

FEADER - Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural

FEAMP - Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas

FEDER - Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento

FID - *Italian Disability Forum*

FISH - *Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap*

FSE - Fundo Social Europeu

IDPWD- *International Day of People with Disabilities*

INE – Instituto Nacional de Estatística

INPS – *Istituto Nazionale della Previdenza Sociale*

INR – Instituto Nacional de Reabilitação

ISO - *International Organization of Standards*

ISTAT- *Istituto Nazionale di Statistica*

IVA - Imposto sobre o Valor Acrescentado

ODDH- Observatório da Deficiência e Direitos Humanos

ODS - Objetivo de Desenvolvimento Sustentável

OMS - Organização Mundial da Saúde
OMT - Organização Mundial do Turismo
P.A.U - *Piano di Accessibilità Urbana*
P.E.B.A – *Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche*
PME - Pequenas e médias empresas
PNPA - Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade
QFP - Quadro Financeiro Plurianual
RNB - Rendimento Nacional Bruto
SNS - Sistema Nacional de Saúde
T.A. - Turismo Acessível
TAD - *The Ability Advisor*
UE- União Europeia
UNWTO - *United Nations World Tourism Organization*
WHO - *World Health Organization*
WPA- *World Programme of Action*
WTO- *World Tourism Organization*

INTRODUÇÃO

Motivações

O Turismo é um direito de todos os cidadãos sendo um desafio para os políticos e também para todos os que desejam usufruir das mais variadas alternativas de turismo. Dentro das ramificações do turismo, o Turismo Acessível foi escolhido por nós como tema para a nossa investigação constituindo um nicho de mercado que tem sido desenvolvido cada vez mais nas últimas décadas, pois oferece oportunidades aos mais diversos setores ligados à economia.

O público do Turismo Acessível é composto por cidadãos, que por alguma razão (temporária ou permanente), necessitam de adaptações nas edificações, nas vias públicas, nos serviços e nos produtos para que consigam usufruir do destino turístico com qualidade e segurança. Os idosos (pessoas com 65 e mais anos) e os que possuem alguma(s) incapacidade(s) são, no seio deste grupo, os que mais precisam de acessibilidade nas várias tarefas e deslocações no âmbito do seu quotidiano (European Commission, 2010, 2013, 2014, 2019a, 2020e; Bekiaris *et al.*, 2018; D'Arino, 2018; Grammenos, 2018; Darcy *et al.*, 2020; Rubio-Escuderos *et al.*, 2021).

De acordo com as projeções demográficas delineadas até 2080, os idosos representarão na União Europeia 29,1% da população, sendo que em 2017 representavam já 19,4% (European Commission, 2019a). Tal acontecerá devido ao aumento da longevidade associado ao aumento da qualidade de vida e à diminuição da taxa de fecundidade na União Europeia (European Commission, 2019a). De acordo com os dados publicados no estudo *The 2021 Ageing Report*, sobre as pessoas com 65 e mais anos, no ano de 2019 representavam um total de 23% da população italiana, com projeção de 23,7% para o ano de 2030 (European Commission, 2021a). No caso de Portugal, os dados do ano de 2019 reportam 22% da população portuguesa e com a projeção 26,5% relativamente ao ano de 2030 (European Commission, 2021a). Importa não olvidar que este grupo está mais sujeito a enfrentar dificuldades com a locomoção, assim como com a audição e a visão (European Commission, 2021a).

Os dados publicados em 2021 no relatório *European comparative data on Europe 2020 and persons with disabilities* revelaram que na União Europeia (27 membros) 24,5% da população com idade igual ou superior a 16 anos possuía alguma incapacidade (European Commission, 2021b). Em Portugal as pessoas com mais de 16 anos que afirmaram possuir alguma incapacidade representam 33,5% e em Itália 23,7% (European Commission, 2021b). Importa recordar estes dados para estes dois países, pois a presente investigação focou-se no município de Esposende (Portugal) e no de *Desenzano del Garda* (Itália), sobre os quais falaremos mais à frente.

A presente tese debruça-se sobre a possibilidade de um turismo mais acessível, tendo por base marcos históricos, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), que o menciona como um direito das pessoas que têm algum tipo de deficiência.

Optou-se por utilizar o conceito de Turismo Acessível, sinónimo de Turismo para Todos, que se desenvolveu no final dos anos de 1980, a partir do movimento internacional *Tourism for All*, desencadeado no *Baker Report* (Brown, 1991; Neumann, 2012). Este relatório, inspirado na filosofia do *Design for All*, que é uma abordagem para (re)projetar o ambiente, os produtos e os serviços para a promoção de uma participação equitativa com qualidade e autonomia (Brown, 1991; Neumann, 2012; European Commission, 2013), recomendava que a indústria inglesa do turismo deveria assegurar a acessibilidade dos serviços a todos os clientes.

O Turismo Acessível é uma forma de turismo que pressupõe o desenvolvimento de *networking* entre os *stakeholders* de um determinado território para garantir uma oferta turística com qualidade, autonomia e equidade aos indivíduos que possuem incapacidades temporárias ou permanentes. Também aos idosos, às pessoas obesas e às famílias com crianças pequenas (Shaw & Coles 2004; Eichhorn *et al.*, 2008; Darcy & Dickson, 2009; Darcy, 2010; Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015, Nyanjom, Boxall & Slaven, 2018; Darcy, McKerche & Schweinsberg, 2020; Rubio-Escuderos *et al.*, 2021).

Tendo por base estes pressupostos as principais motivações subjacentes à escolha da temática do Turismo Acessível e dos territórios de Esposende (Portugal) e de *Desenzano del Garda* (Itália) foram as seguintes. Em primeiro lugar, a autora da presente tese possui formação em Geografia e tem vindo a analisar as minorias populacionais. Em segundo lugar, a autora tem percecionado que, no domínio do Turismo e da Geografia, ainda são poucos os estudos realizados sobre o Turismo Acessível. Em terceiro lugar, os dois municípios selecionados possuem objetivos estratégicos face ao Turismo Acessível, além de algumas características geográficas e socioeconómicas similares, podendo este estudo contribuir para um desenvolvimento mais sustentável deste tipo de turismo e ser replicado noutros territórios Europeus. Por último, optou-se por investigar um tema que pudesse ser transformador da paisagem geográfica e que beneficiasse, principalmente, os residentes que possuem alguma(s) limitação(ões).

Quando era professora de Geografia no ensino secundário no Estado do Paraná (Brasil) a autora desta tese participava em formações sobre a Educação Especial, promovidas pela Secretaria de Educação do Estado do Paraná e, conseqüentemente, atendia alunos com incapacidades no seu quotidiano de trabalho. A inclusão era um tema polémico, pois a realidade encontrada tinha determinados matizes. As escolas localizavam-se em lugares vulneráveis e as salas de aula, de pequena

dimensão, apresentavam superlotação (40 alunos ou mais). Eram também mal ventiladas, além dos grandes problemas do ensino secundário em geral, como a indisciplina e o desinteresse pela aprendizagem. Por mais dinâmica e versátil que fosse a metodologia utilizada no ensino da Geografia, a inclusão estava distante de ser uma realidade, ou seja, a oferta de uma educação inclusiva e de qualidade era uma utopia, desenvolvendo-se vagarosamente.

Existem outras razões remanescentes para justificar a pertinência deste tema. Desde logo, as dificuldades de acesso da população idosa europeia a vários elementos do seu quotidiano. Em Portugal, de acordo com os resultados do Recenseamento Geral da População de 2011, cerca de 50% da população idosa tinha muita dificuldade ou não conseguia realizar pelo menos uma (das seis atividades do dia-a-dia). Estas dificuldades afetavam 995.213 pessoas idosas em Portugal, mais de metade das quais (565.615) viviam sozinhas ou acompanhadas exclusivamente por outros idosos (INE, 2012).

Em 2021, o último Recenseamento Geral da População confirmou que o envelhecimento demográfico em Portugal continuou a acentuar-se de forma muito expressiva. O Índice de Envelhecimento da população, indicador que compara a população com 65 e mais anos com a população dos 0 aos 14 anos, foi de 182, ou seja, 182 idosos por cada 100 jovens. Este índice era de 128 em 2011 e de 102 em 2001. Relativamente aos possíveis problemas de saúde dos indivíduos, ainda não foram publicados os resultados referentes a este indicador à data de redação da presente tese (INE, 2022).

Em Itália, o Censo de 2021 desenvolvido pelo *Istituto Nazionale di Statistica* (ISTAT), confirmou que o Índice de Envelhecimentos continua a crescer, com um aumento de 3,2%, ou seja, de 182,6 idosos por cada 100 jovens em 2021 (ISTAT, 2022).

Resumindo, com esta tese de doutoramento, espera-se que ocorram melhorias e avanços no âmbito do Turismo Acessível para Esposende e para *Desenzano del Garda*, tendo por base a interação entre o poder público, a iniciativa privada e o setor associativista.

Definição da problemática, das questões de partida e dos objetivos

O campo de estudo do Turismo Acessível caracteriza-se como sendo de âmbito interdisciplinar, isto é, os contributos advêm de várias áreas de investigação, como a Arquitetura, a Educação (Educação Especial/Inclusiva), a Geografia, a Engenharia, a Economia, o *Marketing* e o Turismo (Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis *et al.*, 2012).

Os dados de 2018 do *Osservatorio Nazionale sulla Salute nelle Regioni Italia* revelaram que na região da Lombardia, onde está inserido o município de *Desenzano del Garda*, existiam 178 mil pessoas com algum tipo de deficiência (Ministero della Salute, 2018). As mulheres representavam 51% da

população total da Lombardia com alguma deficiência. De acordo com a mesma fonte, 4.360.480 correspondia ao número de italianos que recebia um auxílio governamental devido à(s) sua(s) incapacidade(s) (Ministero della Salute, 2018).

O documento do *Instituto Nazionale di Statistica* (ISTAT) designado *Conoscere il mondo della Disabilità: persone, relazioni e istituzioni*, de 2019, discute a *Geografia della disabilità* (Geografia da deficiência) destacando as ilhas italianas (Sardegna e Sicilia) com uma incidência de 6,3%, *versus* 4,8% (o valor mais baixo) no Norte da Itália. As regiões nas quais as pessoas com incapacidades são em maior número são a *Umbria* e a *Sardegna* (respetivamente, 8,7% e 7,3% da população) (ISTAT, 2019).

Como foi anteriormente referido, os dois municípios que compõem esta investigação estão inseridos em países que possuem uma proporção significativa de população idosa e de pessoas com incapacidades. Porém, ainda não há um recenseamento específico sobre o Turismo Acessível para se perceber a relação dos residentes e dos turistas com incapacidades, assim como para analisar as estruturas, os serviços e os produtos destinados a este público-alvo. No ano de 2020, os autores Darcy, McKerche & Schweinsberg, na publicação *From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article*, afirmaram sobre a necessidade de recolher e analisar dados sobre o comportamento económico durante uma viagem de dois grupos: um composto por pessoas com incapacidades e o outro composto por pessoas sem incapacidades. Desta forma, seria possível perceber as diferenças de comportamento económico, ou seja, quais são as necessidades e as preferências numa viagem a partir das respostas de cada grupo.

Sendo assim, o objetivo principal da investigação realizada foi construído a partir do pressuposto de que as duas Câmaras Municipais possuem como meta, o Turismo Acessível no seio do seu planeamento estratégico. A partir deste facto, a autora desta tese, equacionou os seguintes objetivos:

- avaliar o potencial do Turismo Acessível no município de Esposende e no município de *Desenzano del Garda*;

- avaliar a perceção dos *stakeholders*, dos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, dos utilizadores dos alojamentos e dos utilizadores dos bares e restaurantes destes dois municípios sobre a acessibilidade aos bens e serviços dos dois municípios;

- propor a criação de uma rede institucional e funcional do Turismo Acessível de modo sustentável para o município de Esposende e para o município de *Desenzano del Garda*.

Trata-se de um estudo que representa uma mais-valia para as duas câmaras municipais e que poderá ser utilizado no âmbito do planeamento e gestão do território.

Uma das lacunas atuais, quer na formulação de políticas que visem minimizar as exclusões sociais por motivação de incapacidade/deficiência, mas também que visem efetivar os instrumentos em curso, prende-se com a ausência de um rastreio competente dos *stakeholders*, o desconhecimento da realidade pela população em geral e os bloqueios de oferta e de procura de recursos turísticos acessíveis.

Tendo por base estes pressupostos, foram consideradas as seguintes questões de partida:

Quem são os *stakeholders* presentes no território que intervêm no âmbito do Turismo Acessível?

Os dois municípios oferecem serviços e produtos acessíveis nas esferas pública, privada e associativista aos turistas e aos residentes?

Qual é a perceção dos *stakeholders*, dos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, dos utilizadores dos alojamentos e dos utilizadores dos bares e restaurantes destes dois municípios sobre a acessibilidade aos bens e serviços dos dois municípios?

Que elementos devem ser acautelados para a criação de uma rede institucional e funcional do Turismo Acessível de modo sustentável para o município de Esposende e para o município de *Desenzano del Garda*?

O público do Turismo Acessível é caracterizado, de acordo com a Organização Mundial de Turismo, por possuir, pelo menos, uma incapacidade permanente ou temporária. São membros frequentes deste grupo: idosos (pessoas com 65 e mais anos), grávidas, intolerantes e/ou alérgicos à lactose, intolerantes e/ou alérgicos ao glúten, os que possuem algum(ns) tipo(s) de deficiência, os que sofreram algum acidente e estão com alguma limitação motora e por este motivo fazem o uso de algum equipamento ou instrumento para locomoção, entre outros que se adequam ao grupo dos que possuem alguma incapacidade física, psíquica ou sensorial (WTO 2015, 2016; Rubio-Escuderos *et al.*, 2021).

Nesta investigação foi adotado o conceito de deficiência alicerçado no modelo geográfico, que representa a junção do modelo médico e do modelo social, para se perceber como o indivíduo com incapacidades interage no espaço geográfico (Golledje 1993; Gleeson, 1996, 1997, 2000, 2001; Imrie, 1996, 2004; Imrie & Edwards, 2000, Park *et al.*, 1998; Hall, 2000, 2001, 2004; Zajadacz 2014a, 2014b, 2015a, 2015b, 2017; Chouinard *et al.*, 2016).

Os contributos dos geógrafos que investigam a componente humana no âmbito das deficiências podem ser identificados a partir de investigações sobre a melhoria do espaço geográfico assente no *Design for All*, para que todas as pessoas possam ter um acesso fácil ao espaço, independente e com atendimento especializado (Golledje 1993; Gleeson, 1996, 1997, 2000, 2001; Imrie, 1996, 2004; Imrie

& Edwards, 2000, Park *et al.*, 1998; Hall, 2000, 2001, 2004; Zajadacz 2014a, 2014b, 2015a, 2015b, 2017; Chouinard *et al.*, 2016).

Por seu turno, Eleni Michopoulou, Simon Darcy, Ivor Ambrose e Dimitros Buhalis, ao longo do artigo intitulado *Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have* e publicado em 2015, discutiram sobre o futuro das investigações abrangendo o Turismo Acessível e os possíveis contributos dos geógrafos (Zajadacz 2014a, 2014b, 2015a, 2015b, 2017; Michopoulou *et al.*, 2015; Chouinard *et al.*, 2016).

Procedimentos metodológicos e fontes utilizadas

Esta tese de doutoramento corresponde a um estudo de abordagem mista, *i.e.*, foram usadas técnicas qualitativas e técnicas quantitativas. Os procedimentos metodológicos adotados foram escolhidos a partir da literatura focalizada no Turismo Acessível e também na Geografia Humana. Trata-se dum estudo original para ambos os territórios envolvidos.

As nossas fontes primárias escolhidas foram: trabalho de campo, grelha para avaliação, inquérito por questionário e inquérito por entrevista semiestruturada.

Através do inquérito por entrevista semiestruturada, aplicado a 15 participantes, recolhemos informação das instituições públicas e associativas que representam o Turismo Acessível. Com o inquérito por questionário *on-line*, realizado a 402 indivíduos, centramo-nos nos proponentes do Turismo Acessível e nos seus utilizadores.

Enquanto proponentes, tivemos a participação dos proprietários dos alojamentos, dos proprietários e/ou *managers* dos restaurantes e bares e dos responsáveis dos equipamentos culturais e de turismo de Esposende e de *Desenzano del Garda*. Entendemos como utilizadores do Turismo Acessível qualquer indivíduo com 18 ou mais anos, que pudesse responder ao questionário *on-line*, de maneira autónoma ou que pudesse ser representado por outra pessoa, no caso de possuir algum tipo de incapacidade. Os questionários e a grelha de avaliação dos pontos de interesse turístico para Esposende e *Desenzano del Garda* foram elaborados e aplicados pela primeira vez nos dois municípios. Para que obtivéssemos mais respostas aos inquéritos, foi preciso a intervenção de técnicos de ambas as Câmaras Municipais.

Estrutura da tese

A presente tese está organizada em duas partes: a primeira de cariz teórico e a segunda de cariz mais empírico. A primeira parte da tese intitulada “Aspetos Conceituais do Turismo Acessível e os Projetos Existentes a Nível Internacional e Nacional” organiza-se em três capítulos, correspondendo à abordagem teórica acerca do Turismo Acessível e dos seus desdobramentos a nível Europeu, além da relação com a Geografia das Deficiências. São apresentados e discutidos os conceitos, a legislação existente, os projetos e as boas-práticas desenvolvidas no âmbito do Turismo Acessível. O primeiro capítulo com o título “Clarificação conceitual de Turismo Acessível e a sua evolução” aborda a evolução histórica do conceito de Turismo Acessível e debruça-se sobre o historial e os principais estudos publicados com relevância internacional. Continua centrando-se na diferenciação do Turismo Acessível e do Turismo Inclusivo, termos que apesar de similares apresentam uma abordagem diversificada. Segue-se a relação da ciência geográfica com os estudos que envolvem as deficiências e a sua relação com o Turismo Acessível e a abordagem dos modelos de deficiência: médico, social, biopsicossocial, económico e geográfico.

O segundo capítulo, “Turismo Acessível: as políticas públicas, a legislação europeia e o *Design for All*”), apresenta os objetivos da criação das políticas públicas em relação ao Turismo Acessível, a legislação europeia que complementa as políticas públicas, além da legislação portuguesa e italiana relativamente aos direitos das pessoas com deficiência e a redução das barreiras arquitetónicas e culturais, com base em literatura específica e nos relatórios oficiais da UE. É explicado o conceito do *Design for All* (Desenho para Todos) e as medidas que são recomendáveis para tornar um destino turístico acessível.

O terceiro capítulo, com o título “Projetos de referência internacional no âmbito do Turismo Acessível”, discute os principais projetos desenvolvidos no âmbito do Turismo Acessível nos Estados-Membros da União Europeia (EU), usando como recorte temporal o período anterior e posterior à Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020/2021-2030. Para tal, foi consultada literatura específica e também as publicações oficiais da UE sobre o tema e os documentos oficiais e sítios oficiais dos Estados-Membros, em especial, de Portugal e de Itália. Este capítulo também englobou a questão da pandemia causada pela Covid-19, que afetou drasticamente o orçamento europeu, em especial o setor do turismo nos Estados-Membros da UE. Os objetivos da Agenda 2030 (apresentados no primeiro capítulo) estão presentes nos planos de resiliência de Itália e de Portugal, a partir dos princípios da sustentabilidade, da acessibilidade, da inclusão e da digitalização.

A segunda parte, que se optou por designar “Por um turismo mais acessível em Portugal e em Itália: estudo de caso em Esposende e em *Desenzano del Garda*”, reparte-se por seis capítulos. Contempla as técnicas utilizadas, os resultados do trabalho de campo e a análise da grelha e das entrevistas realizadas, assim como a nossa proposta para o Turismo Acessível (T.A.) nos dois territórios.

Sendo assim, no quarto capítulo, “Pressupostos Metodológicos”, explicamos a metodologia utilizada nesta tese. As fontes primárias e secundárias que foram utilizadas. A literatura específica e as fontes secundárias, a nível europeu, em Portugal e em Itália, foram utilizadas para a caracterização dos dois municípios. O facto é que até ao ano de 2021, não foram publicados estudos no âmbito do T.A. para Esposende e para *Desenzano del Garda*.

No quinto capítulo, referente à “Caraterização socioeconómica e o IDPWD em Esposende e em *Desenzano del Garda*”, apresentamos alguns aspetos populacionais e económicos, assim como as similaridades geográficas de ambos os territórios estudados. As atividades relacionadas com o IDPWD (Dia Internacional das Pessoas com Deficiência) foram realizadas no ano de 2019, em ambos os municípios, com a colaboração da Câmara Municipal de Esposende, da Comune di *Desenzano del Garda* e de algumas associações locais.

No sexto capítulo, “Os resultados do trabalho de campo em Esposende”, são analisados os resultados do trabalho de campo concretizado, a partir dos pontos de interesse turístico em Esposende e a pontuação alcançada a partir do uso de uma grelha de avaliação que foi por nós construída. No sétimo capítulo (Os resultados do trabalho de campo em *Desenzano del Garda*), é acautelada a mesma análise para o município italiano.

O oitavo capítulo, “Proposta da Rede Institucional para o T.A. e os resultados de Esposende e de *Desenzano del Garda*”, insiste nos resultados da grelha de avaliação utilizada, nos resultados dos inquéritos por entrevista e por questionário e a partir de dois grupos: dos utilizadores do T.A. e dos proponentes do T.A. É apresentada a nossa proposta de funcionamento institucional para o T.A. em Esposende e em *Desenzano del Garda*.

No nono e último capítulo são apresentadas as principais ilações deste estudo, realizando uma reflexão sobre os objetivos elencados, assumindo as limitações da nossa investigação e pistas para possíveis investigações futuras.

À data de redação da presente tese alguns dos resultados já são conhecidos por parte dos autarcas dos dois municípios, prevendo-se uma maior divulgação dos nossos resultados, de forma mais abrangente, junto destes autarcas e na forma de edição de textos. Também se ambiciona oferecer e apoiar a formação continuada aos *stakeholders* de Esposende e de *Desenzano del Garda*, com o intuito

de manter a sustentabilidade da Rede do Turismo Acessível. Por último, pretende-se contribuir para o despertar da necessidade de organização de várias ações por parte dos autarcas no âmbito do T.A. e para o empoderamento das pessoas com incapacidades.

I PARTE- ASPETOS CONCRETOS DO TURISMO ACESSÍVEL E OS PROJETOS EXISTENTES A NÍVEL INTERNACIONAL E NACIONAL

CAPÍTULO I - O TURISMO ACESSÍVEL – DA CONCEÇÃO À EVOLUÇÃO E CARATERIZAÇÃO

Nota introdutória

Neste primeiro capítulo iremos apresentar e discutir o conceito de Turismo Acessível e a sua evolução no século XX (após a segunda Guerra Mundial). Apresentaremos os dados sobre a investigação em Turismo Acessível desenvolvida a nível internacional a partir da base de dados da plataforma *Scopus*. Explicamos as diferenças entre o Turismo Acessível e o Turismo Inclusivo e, seguidamente, focamo-nos no conceito de saúde, de bem-estar, assim como nos modelos de deficiência (o modelo médico, o modelo social, o modelo económico, o modelo biopsicossocial e o modelo geográfico). Outros dois conceitos apresentados, foram, o etarismo e o capacitismo, que têm como base a discriminação enfrentada pelos idosos e pelas pessoas com incapacidades, a partir da linguagem que é utilizada para com estas pessoas.

1.1 - O conceito de Turismo Acessível, a sua evolução e algumas diretrizes internacionais

As deslocações e as viagens acompanham a história dos seres humanos desde os primórdios da sua existência. Mas foi apenas no século XX, após a Segunda Guerra Mundial, que aconteceu a democratização da atividade turística. A população procurava nas viagens formas de lazer, de socialização, e noutros casos, o viajar estava associado aos cuidados com a saúde, como, por exemplo, escolher destinos como as termas para um fim-de-semana mais relaxado ou ainda para fazer determinados tratamentos mais prolongados relacionados com o bem-estar.

Existe uma lista interminável de motivações que levam uma pessoa a realizar uma viagem, pois além de fazer parte da sua vida social também é uma estratégia para aumentar o seu capital cultural (Bourdieu, 1984, 1987; Katz-Gerro, 2002).

O direito de viajar e de usufruir das estruturas e serviços do turismo ocorre de modo desigual nos diversos grupos sociais. Importa realçar que as pessoas com deficiências possuem os mesmos direitos no acesso aos destinos turísticos, como destacou a Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência em 1970. Esta declaração utilizou o termo “pessoas deficientes” e não com incapacidades, pois refere-se ao modelo médico então vigente que será discutido no próximo subcapítulo. Note-se que, esta declaração assegurou a este público-alvo o direito ao lazer e ao turismo, com segurança, autonomia e dignidade (United Nations, 2006; Ambrose, 2009; Buhalis & Darcy, 2011).

Em 1980, a Organização Mundial do Turismo efetivou a Declaração de Manila e estabeleceu o dever de fornecer melhores práticas e acesso não discriminatório ao turismo. Posteriormente, a

Assembleia Geral da Organização Mundial do Turismo aprovou uma série de resoluções apontando as razões para o desenvolvimento do Turismo Acessível, a partir dos princípios da equidade e da dignidade (Buhalis & Darcy, 2011; European Commission, 2018).

O Turismo Acessível é um turismo que almeja fornecer serviços de qualidade para todos, independentemente das limitações. Este tipo de turismo iniciou-se no final dos anos de 1980, com um movimento internacional designado *Tourism for All*, desencadeado pelo *Baker Report*, publicado em 1989 pelo *English Tourist Board*. Este relatório recomendou à indústria de turismo inglesa que tornasse os seus serviços acessíveis a todos os clientes, independentemente da sua capacidade ou deficiência, idade, situação familiar ou financeira. Este relatório defendia a promoção de serviços no setor do turismo e elencava 63 recomendações (Brown, 1991; Neeuman, 2012).

Corresponde a uma área de estudo interdisciplinar, pelo que várias áreas do conhecimento formularam conceitos próprios. Sem embargo, a maioria das definições coloca o foco num turismo que possua serviços, estruturas e produtos para todos. Turismo para Todos ou Turismo Acessível é uma tipologia do turismo que envolve processos de colaboração entre os *stakeholders* do destino, com o objetivo de oferecer um acesso equitativo a partir dos princípios do Desenho Universal (*Design for All*) aos produtos, serviços e ambientes turísticos para as pessoas com deficiências permanentes e/ou temporárias, aos idosos, aos obesos, às famílias com crianças pequenas, às pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares (Darcy & Dickson, 2009; Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis *et al.*, 2012; WTO, 2016; Rubio-Escuderos *et al.*, 2021).

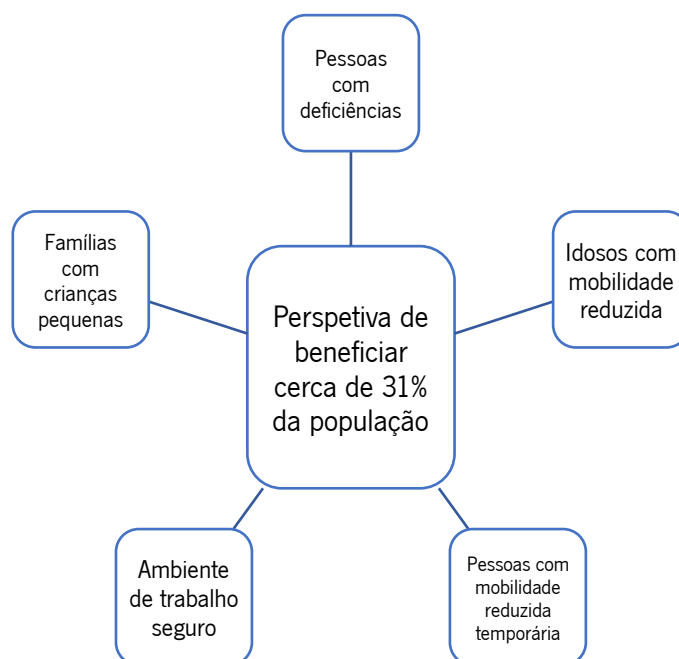
Na Europa, cerca de 125 milhões de pessoas enfrentam problemas de acessibilidade (*e.g.*, a arquitetura não adaptada, meios de transporte que não respondem às suas limitações, sistemas e tecnologias de informação e comunicação não adaptados). A nível mundial, entre 15% e 20% da população é portadora de incapacidade(s) (WTO, 2016). Este número tem tendência a aumentar significativamente nas próximas décadas, devido à crescente vulnerabilidade existente no quotidiano das sociedades modernas, nomeadamente os desastres industriais e naturais, os acidentes, a dependência de substâncias químicas ou álcool, a violência, a poluição e os avanços da medicina (Lee *et al.*, 2012; Grammenos, 2018).

É crescente o número de utilizadores do Turismo Acessível, assim como o uso das plataformas *on-line* que detêm na base de dados informação acerca das acessibilidades das estruturas turísticas (Buhalis & Darcy, 2011, Buhalis *et al.*, 2012). As pessoas com incapacidade(s) integram cada vez mais o mercado turístico, constituindo este um segmento de procura de grande relevância para o setor turístico (Devile, 2007; Peixoto & Neumann, 2009; Buhalis & Darcy, 2011, Buhalis *et al.*, 2012).

O Turismo Acessível não se desenvolve através de segmentos isolados, mas por uma rede capaz de envolver todos os processos colaborativos entre os *stakeholders*, de forma a que os produtos turísticos sejam promovidos pela equidade e dignidade, e proporcionando aos utilizadores independência no seu usufruto (Shaw & Coles 2004; Buhalis *et al.*, 2005; Eichhorn *et al.*, 2008; Darcy & Dickson, 2009; Darcy, 2010; Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015; Bekiaris *et al.*, 2018; Nyanjom, Boxall & Slaven, 2018).

As Nações Unidas proclamaram em 1981 o Ano Internacional das Pessoas com Deficiência. A partir do "Programa de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência" (WPA), criado em 1982, procurou assegurar que as pessoas com deficiências possuíssem as mesmas oportunidades recreativas e de entretenimento como qualquer cidadão, o que envolve frequentar teatros, museus, parques, bibliotecas, praias, hotéis, entre outros lugares relacionados com o lazer (Coles & Shaw, 2004; Ambrose, 2009; Buhalis & Darcy, 2011).

Figura 1 - Os beneficiários do *Design for All* e do T.A.



Fonte: Elaboração própria com base em Darcy & Dickson, 2009.

Em meados da década de 1990 foram criados os princípios do Desenho Universal (*Design for All*), por arquitetos que defendiam e procuravam uma acessibilidade para todos nas edificações e nos ambientes urbanos, de modo a que os produtos arquitetónicos atendessem às necessidades de um maior número de pessoas (Jensen *et al.*, 2002; Iwarsson & Stahl, 2003; Ambrose, 2009; Curtis &

Scheurer, 2010). Este grupo de arquitetos reuniu-se na Universidade da Carolina do Norte (Estados Unidos da América) e estabeleceu sete critérios orientadores, designadamente: (i) uso equitativo; (ii) uso flexível; (iii) uso simples e intuitivo; (iv) informação de fácil percepção; (v) seguro; (vi) esforço físico mínimo para qualquer grupo de utilizadores; e (viii) tamanhos e espaços adequados ao uso universal (Jensen *et al.*, 2002; Iwarsson & Stahl, 2003; Ambrose, 2009; Curtis & Scheurer, 2010; Dolph, 2021).

O Desenho Universal (*Design for All*) não beneficia apenas os que têm necessidades de acesso, mas todos os utentes, pois proporciona um ambiente mais seguro para todos, além de possibilitar uma gestão mais eficiente das instalações. Espera-se que a indústria do turismo adote os princípios do Desenho Universal, para alcançar uma maior sustentabilidade social (Jensen *et al.*, 2002; Iwarsson & Stahl, 2003; United Nations, 2009 - Figura 1).

Em 1996 foi fundado o *European Disability Forum* (EDF), uma organização de pessoas com deficiência que defende os interesses de 80 milhões de europeus. O objetivo deste fórum é que as pessoas com deficiência estejam representadas nas tomadas de decisão a nível europeu. Este fórum é dirigido pelas pessoas com deficiência e também pelas suas famílias (D'Arino, 2018). Os membros titulares do *European Disability Forum* correspondem aos conselhos nacionais, organizações sem fins lucrativos e também organizações que representam pessoas com deficiência(s). Este fórum está presente em Itália com o *Italian Disability Forum* (FID) e em Portugal com o *National Confederation of Organisations of Disabled People in Portugal* (CNOD) (D'Arino, 2018).

A ação do *European Disability Forum* tem-se refletido no empoderamento das pessoas com deficiência, na luta por uma maior participação social, bem como no acesso a estruturas, equipamentos, serviços e produtos. No relatório do ano de 2018 foram apresentados os seguintes elementos: o Ato Europeu da Acessibilidade, as eleições para todos, a acessibilidade digital e aos transportes, as mulheres e crianças com deficiência, os direitos humanos e a não-discriminação das pessoas com deficiência, os objetivos para um desenvolvimento sustentável (Agenda 2030), a representatividade no Parlamento Europeu, além de um tópico que enfatiza a importância da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiências (D'Arino, 2018). No ano de 2021, o Fórum integrou um indicador designado como "CRPD" (Partes da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências) para que sejam atendidos todos os tipos de deficiências. Tal indicador deverá prestar informação acerca das leis e das normas europeias e internacionais no âmbito da acessibilidade às páginas *web* e dispositivos móveis, assim também para os serviços e produtos que contemplem a Lei Europeia de Acessibilidade, como a disponibilidade de informação em formato acessível, incluindo informação digital e em papel, como em Braille, a Língua de Sinais e *Easy to Read* (Uldry, 2021).

No ano de 2022, o EDF destacou a necessidade de aumentar a participação política das pessoas com incapacidades, seja como eleitores, seja enquanto candidatos. Mencionou que deve ser assegurada a acessibilidade nas campanhas políticas e em especial durante o voto, para que o cidadão possa votar de forma secreta e autônoma (Moledo & Uldry, 2022).

Durante os anos de 2001 e 2002 a *World Health Organization* (WHO) preocupou-se com a padronização de nomenclaturas relacionadas com a deficiência e a saúde para serem utilizadas a nível internacional (World Health Organization, 2001, 2002). Em 2011 foi lançado pela WHO e pelo Banco Mundial, o Relatório Mundial das Pessoas com Deficiência, escrito por especialistas internacionais, com 380 colaboradores de diversas áreas científicas e de várias regiões do mundo. Foram ainda definidas recomendações para serem aplicadas até 2021. O Departamento de Prevenção da Violência, Lesões e Deficiência, sediado em Genebra, foi o responsável por rever o documento até àquela data (WHO, 2011).

Como resultados das recomendações estabelecidas pela WHO no ano de 2011, podemos destacar que no ano de 2012 a WHO publicou o documento *Disability: Report by the Secretariat* com o planeamento das futuras ações, tais como a promoção e a melhoria dos programas de reabilitação ligados à inserção das pessoas com incapacidades no mercado de trabalho e na educação. Foram também colocadas as necessidades para a melhoria no atendimento das estruturas na área da saúde e dos serviços de assistência sociais, inclusive com o uso de tecnologias assistidas (WHO, 2012). Concluiu-se que é necessário que os países assumam a responsabilidade acordada no relatório de 2011 (WHO, 2012). É preciso reunir e analisar os dados sobre as pessoas com deficiência a nível local/regional e nacional, além de desenvolver planos de ação locais/regionais e nacionais com a participação das pessoas com deficiência, com o intuito de assegurar a plena participação social, política e cultural destas pessoas (WHO, 2012).

No ano de 2015 a WHO publicou o documento *World Report on Ageing and Health* com sete capítulos ligados ao tema do envelhecimento, aos sistemas de saúde públicos dos vários países, à qualidade do envelhecimento das pessoas segundo o seu país de residência, ao envelhecimento saudável, ativo e autónomo, aos direitos dos idosos, às acessibilidades físicas dos idosos e as doenças que podem acompanhar o envelhecimento (WHO, 2015). O objetivo foi a desmistificação do olhar para a categoria dos idosos como algo homogéneo e a colocação de recomendações para uma reforma nos sistemas públicos que assistem a categoria dos idosos a nível nacional, local e regional (WHO, 2015).

No ano de 2021 foram publicados os três seguintes documentos: *WHO Policy on Disability* (WHO, 2021a), *Policy brief on Disability-Inclusive Health Systems* (WHO, 2021b) e *The European Health Report -Taking stock of the Health-Related Sustainable Development Goals in the COVID-19 era with a focus on*

Leaving no One Behind (WHO, 2021c). O primeiro documento ocupou-se de estabelecer a WHO como uma organização que inclui as pessoas com deficiência em toda a sua diversidade e integrando a deficiência em todas as áreas programáticas, contribuindo para a implementação dos compromissos globalmente acordados nos tratados das Nações Unidas (ONU) e em todas as conferências relacionadas com a Agenda 2030 (WHO, 2021a). Comprometeu-se também em assegurar os direitos das pessoas com deficiência para a melhoria da qualidade de vida e participação social, com a criação de quatro áreas de atuação: Liderança, Planeamento Estratégico e Gestão, Inclusão, Programação/Planeamento de Ações e Cultura Organizacional. O segundo documento preocupou-se com estratégias para as autoridades da saúde a nível nacional, local e regional para a recolha e análise de dados, para ser possível perceber o quão são inclusivos os serviços de saúde disponíveis para as pessoas com deficiência, o que precisa ser melhorado, o que precisa ser inserido e o que é irrelevante (WHO, 2021b). O terceiro documento composto por quatro capítulos procurou fornecer informação sobre o progresso das ações dos países em relação aos ODS da Agenda 2030. Abordou os impactes da pandemia da doença COVID-19 na saúde das pessoas, com um balanço dos países Europeus relativamente aos ODS relacionados com a saúde e forneceu estratégias para a melhoria na recolha de dados no âmbito da saúde (WHO, 2021c).

Por seu turno, foi criada em 2006, com o apoio da União Europeia, a *European Network for Accessible Tourism* (ENAT). Esta rede existe devido à necessidade de a União Europeia adotar e implementar um mapa para o Turismo Acessível, uma vez que os serviços de turismo não são adequados nem consistentes em termos de acessibilidade. Esta urgência deve-se a três fatores emergentes: a competição global dos destinos turísticos nos requisitos do preço e da qualidade, o envelhecimento da população europeia e os direitos das pessoas com deficiências em termos de igualdade de participação na sociedade, inclusive nas mais variadas formas de turismo (Ambrose, 2009).

Em 2010, a União Europeia tomou uma posição acerca das políticas de acessibilidade, emitindo um relatório intitulado “Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: um Compromisso Renovado para uma Europa Sem Barreiras”, perspetivando que fosse cumprido o direito de participação na sociedade e na economia das pessoas com deficiências. Neste relatório foram analisados os seguintes *itens*: Acessibilidade, Participação Social, Igualdade, Emprego, Educação e Formação, Proteção Social, Saúde e Agentes Externos (European Commission, 2010; Grammenos, 2018).

Em 2013, a Organização Mundial do Turismo criou as “Recomendações sobre Turismo Acessível para Todos”, baseadas no crescimento do público utilizador do Turismo Acessível. O Turismo Acessível deve proporcionar ao turista qualidade e fácil acesso às instalações, às infraestruturas, aos transportes

e no acesso até ao destino. Além disso, recomendou a formação dos agentes de turismo e também de toda a equipa que participa no processo (Turismo de Portugal, 2013; WTO, 2013).

Em 2014, o Turismo Acessível passou por dois avanços que importa realçar. Um dos avanços foi a Declaração de San Marino sobre Turismo Acessível e o outro foi a Declaração da Cimeira Mundial dos Destinos para Todos, em Montreal. O primeiro está relacionado com todos os esforços possíveis para tornar o Turismo Acessível uma realidade, enquanto o segundo responde à necessidade de que a teoria deve-se transformar em prática, ancorada numa visão social e humanista do turismo (WTO, 2015; European Commission, 2019d).

Tendo em conta as discussões internacionais sobre o Turismo Acessível, foi elaborado, em 2015, o Ato Europeu da Acessibilidade (*European Accessibility Act*) utilizado para a sensibilização dos Estados-Membros da União Europeia, no sentido de transformar os princípios da acessibilidade em lei. De acordo com os dados do Eurobarómetro os investimentos em acessibilidade melhorarão a vida das pessoas com incapacidades, assim como dos idosos (pessoas com 65 ou mais anos) (European Commission, 2012, 2015).

A Organização das Nações Unidas adotou em 2015 a Agenda 2030. Trata-se de um plano de ação a ser cumprido por todas as pessoas e países até 2030, para promover globalmente o desenvolvimento sustentável nas dimensões social, económica e ambiental. O documento divide-se em 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas, integrados e indivisíveis, que mesclam, de forma equilibrada, as três dimensões do desenvolvimento sustentável: a económica, a social e a ambiental (European Commission, 2019c).

A responsabilidade de cumprir esta agenda até 2030 não é restrita aos governos, alargando-se às empresas, às organizações sociais e aos indivíduos. O objetivo 3 foca-se no acesso e na qualidade dos sistemas de saúde para todos e o objetivo 11 preocupa-se com os princípios para tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis. Este objetivo aborda a questão do turismo e das atividades recreativas a partir da temática do *Design Universal (Design for All)*, tendo em vista a acessibilidade e a sustentabilidade dos sistemas de transporte, da urbanização inclusiva, do acesso aos espaços públicos e verdes, incluindo o turismo e o lazer (European Commission, 2019c).

Em 2016, foi criado o Dia Mundial do “Turismo para Todos”, comemorado a 27 de setembro, com o objetivo de promover a acessibilidade universal, e também das atividades de cunho económico que estão envolvidas no Turismo Acessível (WTO, 2015; WTO, 2016).

Três anos mais tarde, Portugal recebeu a distinção de “Destino Turístico Acessível 2019” concedida pela Organização Mundial do Turismo (OMT), durante a 23.^a Assembleia Geral deste

organismo, realizada em São Petersburgo. Em 2016 foi lançado o programa *All for All*, com o objetivo de capacitar a oferta turística nacional, nomeadamente a criação de roteiros acessíveis em todo o país, divulgar a oferta acessível de Norte a Sul e promover Portugal como destino inclusivo para todos. Neste contexto foram criados roteiros acessíveis que estão disponíveis no *Visit Portugal*, desenvolvidos guias de boas práticas e foi lançada uma linha de financiamento específica para apoiar projetos de acessibilidade no turismo, no âmbito do Programa Valorizar (ENAT, 2019).

Foi também desenvolvido, assim como disponibilizado, o portal e a App *Tur4All*, que permite conhecer a oferta hoteleira, de restauração e no âmbito da cultura para pessoas com necessidades específicas de mobilidade em Portugal e em Espanha. Há também o programa “Praia Acessível Praia para Todos”, que foi lançado em 2019 e o programa “Festivais + Acessíveis”, que visa distinguir os eventos que apresentem condições de acessibilidade (ENAT, 2019).

No ano de 2021 foi lançado na cidade de Braga o projeto *Destino4All*- Guia de Turismo Acessível, com o apoio do *Human Power Hub* (HPH) - Centro de Inovação Social de Braga, e conta com a colaboração da Câmara Municipal e da Fundação Bracara Augusta. O objetivo do projeto é o de identificar a oferta de produtos, equipamentos e serviços no âmbito turístico para todos, em especial para as pessoas que possuem incapacidades. Esta empresa oferece o acompanhamento turístico para as pessoas que precisam de um atendimento especializado, como grupos de idosos, pessoas com mobilidade reduzida, a partir de um roteiro acessível, ou seja, um percurso turístico na cidade de Braga com a menor presença possível de barreiras arquitetónicas e também culturais.

No âmbito italiano, temos a cidade de Florença que foi eleita pelo comissariado europeu a ganhadora do prémio *Access City 2021*. O prémio foi devido aos esforços do *Comune di Firenze* em adaptar e implementar a acessibilidade física nos pontos de interesse culturais e de turismo a partir do “Plano de Adaptação de Edifícios e Espaços Públicos”. Além disso, investiu-se na acessibilidade digital, a partir da aplicação móvel *Infomobilità Firenze*. Uma mais-valia para os seus 368 000 habitantes e para os mais de 12 milhões de turistas que a cidade recebe todos os anos, devido ao seu precioso património cultural que nos recontam a história do Renascimento (European Commission, 2021c).

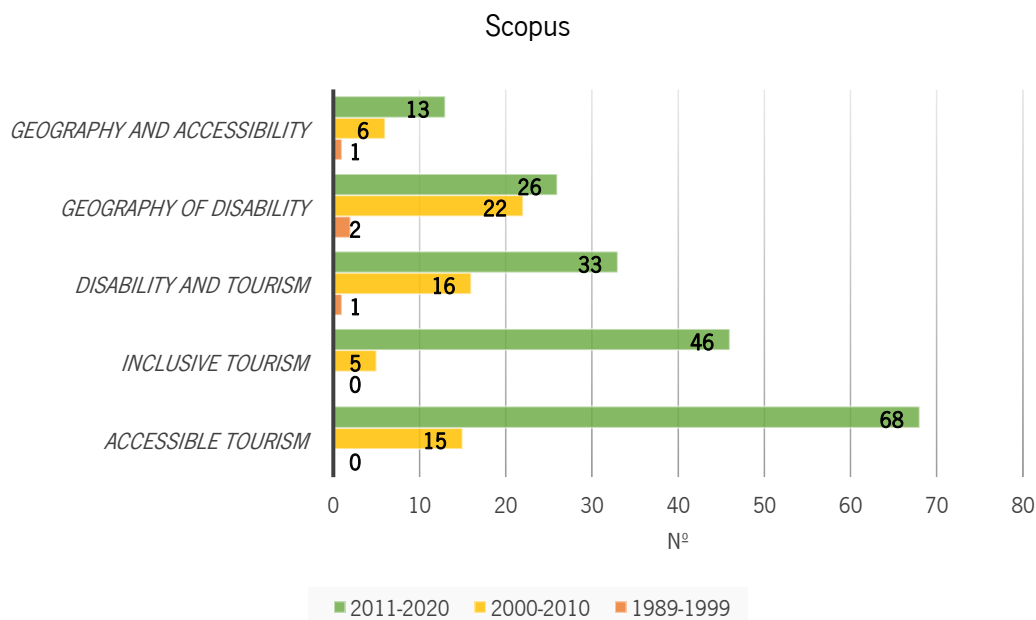
1.2 - Investigação em Turismo Acessível

Estes passos que foram dados, sobretudo nas últimas décadas, foram acompanhados pela realização de investigação em Turismo Acessível. Relativamente à investigação à escala internacional, importa destacar uma pesquisa concretizada na plataforma Scopus referente às publicações no âmbito do Turismo Acessível (Guan *et al.*, 2019). As análises bibliométricas são abordagens apropriadas para

destacar os principais resultados da literatura de maneira estruturada e também revelam as principais lacunas existentes em termos de investigação (Guan *et al.*, 2019).

Optámos na presente investigação por recolher dados das publicações acerca da Geografia e Acessibilidade, da Deficiência e Turismo, do Turismo Inclusivo e da Geografia direcionados para estudos das pessoas portadoras de Deficiência(s), referentes ao período de 1989 a maio de 2020 (Figura 2), num total de 253 publicações, e usando terminologia em Inglês. Optou-se por este período por ter sido a partir de finais dos anos de 1980 que a preocupação pela problemática da nossa investigação ganhou uma preocupação maior por parte da comunidade científica internacional.

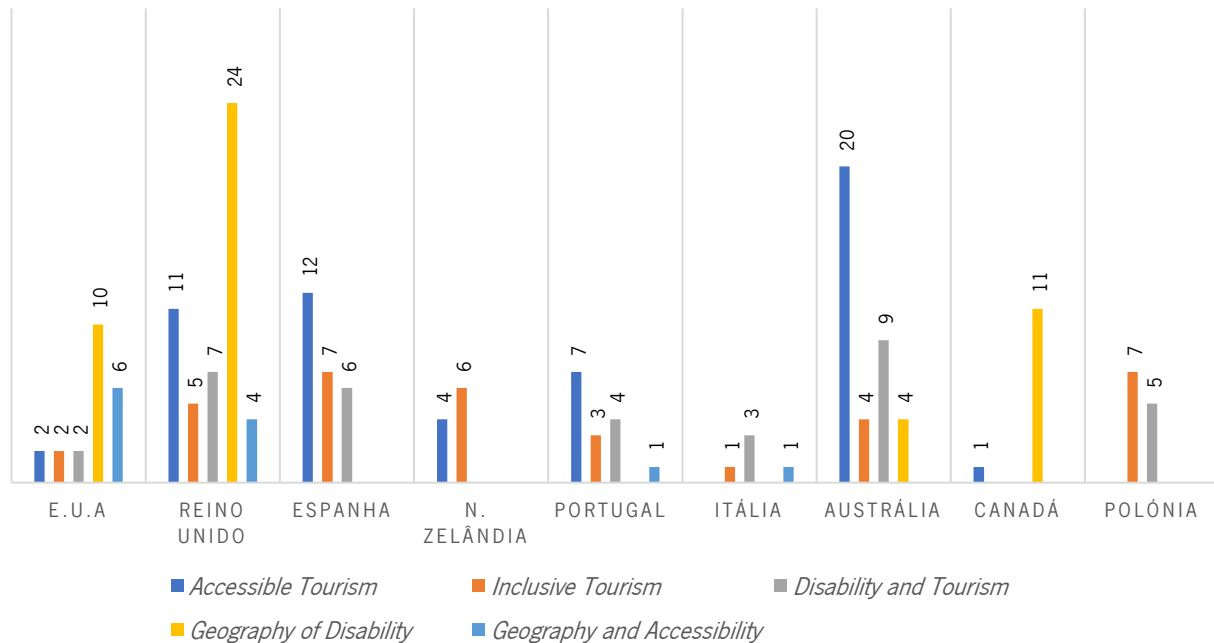
Figura 2 - Número de publicações no período de 1989 a maio de 2020 existentes na plataforma



Fonte: Elaboração própria com base nos dados recolhidos da plataforma Scopus.

O período de 2011 a maio de 2020 detém o maior número de publicações em todas as categorias pesquisadas. Nota-se que o Turismo Inclusivo e o Turismo Acessível são as categorias com um número maior de publicações, podendo-se associar este resultado às políticas europeias e aos fundos europeus aplicados em projetos de investigação no âmbito da acessibilidade e das pessoas com deficiências (Figura 3). Por esta razão se percebe a elevada quantidade de publicações no Reino Unido, a par da Austrália (Darcy & Dickson, 2009; Darcy, 2010; Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis *et al.*, 2015 - Figura 3).

Figura 3 - Os países (considerando as universidades dos autores) com maior número de publicações no período de 1989 a maio de 2020 da plataforma Scopus



Fonte: Elaboração própria com base nos dados recolhidos da plataforma Scopus.

As publicações que envolvem as cinco categorias consideradas na nossa pesquisa apresentam uma grande diversidade de estudos. Em termos das publicações resultantes do termo *Geography of Disability* foram encontradas 50 publicações na plataforma Scopus, em que o autor com o maior número de publicações é Edward Hall, com um total de 6. As publicações são de carácter qualitativo, teórico e também empírico, com o uso de técnicas das ciências sociais e humanas, como por exemplo, o uso de narrativas e mapeamento qualitativo, referente à discriminação social e exclusão espacial, sentidas pelas pessoas com incapacidades nos espaços urbanos (Hall, 2000, 2001, 2004, 2010, 2018; Hall & Wilton, 2017; Hall & Bates, 2019).

Foram 51 as publicações resultantes da pesquisa sobre a designação *Inclusive Tourism*. O autor com o maior número de publicações (n=3) é Robin Biddulph. É um especialista em Geografia Económica e Humana, com publicações de cunho teórico e empírico, debruçando-se sobre a inclusão e a exclusão económica no espaço, em especial no Camboja (Biddulph, 2011, 2017; Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018). Os estudos usam quer métodos qualitativos quer quantitativos, como, por exemplo, o método de *Bebbington*, em que o autor recolheu dados primários, através de trabalho de campo a partir de um inquérito por entrevista, com o objetivo de perceber quem são os participantes economicamente ativos,

ou seja, os que possuem acesso aos recursos e também às esferas institucionais no espaço geográfico do Camboja e os que são excluídos deste processo (Biddulph, 2011, 2017; Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018).

Obtiveram-se 50 publicações com o termo de pesquisa *Disability and Tourism*. Destaca-se o Professor Simon Darcy, assim como no termo de pesquisa *Accessible Tourism* (n=83). Neste caso foi importante observar que o segundo autor com o maior número de publicações na plataforma *Scopus* é Dimitrius Buhalis, com 8 publicações. Ambos os estudiosos possuem publicações teóricas e de cunho prático, com metodologias qualitativas e também quantitativas, além de realizarem trabalhos em conjunto. O livro *Accessible Tourism Concepts and Issues* editado por ambos reúne dezanove capítulos com a participação de outros autores sobre o conceito de Turismo Acessível, assim como estudos de caso no Reino Unido sobre a legislação e sobre as pessoas com incapacidades e narrativas de turistas com incapacidades. Também é dada importância à discussão sobre plataformas tecnológicas e *web-design* relacionados com o Turismo Acessível e *Universal Design* (Eichhorn *et al.*, 2008; Darcy & Dickson, 2009; Darcy, 2010; Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015).

Há outras publicações que possuem a mesma linha de discussão relativamente ao conceito de Turismo Acessível, ao de economia sustentável e acessível, e às barreiras arquitetónicas e culturais sentidas nas viagens pelas pessoas com incapacidades. Também a análise da acessibilidade a plataformas tecnológicas, o papel dos *stakeholders* no Turismo Acessível (produtos e serviços direcionados para o Turismo Acessível), a participação dos utilizadores dos equipamentos e serviços do Turismo Acessível e também as nomenclaturas politicamente corretas para serem utilizadas no âmbito académico, assim como no âmbito social, cultural e económico (Eichhorn *et al.*, 2008; Darcy & Dickson, 2009; Darcy, 2010; Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015).

Um estudo interessante publicado em 2021, designado como *Accessible tourism: a bibliometric review (2008-2020)*, concluiu, através do uso de dados do *CiteSpace*, que os estudos sobre Turismo Acessível começaram a crescer a partir de 2015, principalmente entre 2018 e 2019 alcançando 45 estudos (Qiao *et al.*, 2021). As investigações no campo do Turismo Acessível tornaram-se populares nos últimos anos (2018-2019 - (Qiao *et al.*, 2021)

Darcy *et al.* (2020) afirmam que um dos frutos dos melhores contributos das Estratégias Europeias para a Deficiência (2010-2020 e 2021-2030) para o Turismo Acessível, será quando os Estados-Membros começarem a realizar a recolha de dados comparando as tarifas e os comportamentos económicos numa viagem usando dois grupos: os das pessoas portadoras de deficiência e os das pessoas não portadoras de deficiência (Darcy *et al.*, 2020). A partir das diferenças dos comportamentos

e experiências destes dois grupos, poderão ser potenciados os serviços e os produtos direcionados para o Turismo Acessível, como já acontece por exemplo, na Catalunha e em Singapura (Darcy *et al.*, 2020).

Outro artigo que narra sobre o estado da arte do Turismo Acessível intitula-se *Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research* (Rubio-Escuderos *et al.*, 2021).

A partir de uma seleção de artigos publicados em revistas internacionais usaram o método designado como *qualitative systematic review*, que consiste em identificar os temas mais abrangentes estudados no seio do Turismo Acessível de 2007 a 2019 (Rubio-Escuderos *et al.*, 2021). Foram analisados um total de 100 publicações, em que 73 eram artigos científicos e os outros 27 foram considerados estudos teóricos importantes, como por exemplo, os estudos publicados pela OMS ou a União Europeia (Rubio-Escuderos *et al.*, 2021).

Os resultados mostraram que nos intervalos de 2016 a 2019, houve um maior número de publicações (n=17) e ocorreu um predomínio de técnicas qualitativas (Rubio-Escuderos *et al.*, 2021).

Os autores partilham da mesma opinião do que os estudiosos Darcy *et al.* (2020), sobre a necessidade da recolha de dados estatísticos que envolvam as pessoas portadoras de deficiência, em cada país, com o objetivo de perceber a sua participação social, cultural e económica de maneira mais detalhada, como por exemplo, com dados que demonstrem o perfil do consumidor com incapacidades visuais no âmbito turístico.

Infelizmente não encontramos nenhuma publicação na plataforma Scopus que se relacionassem com “Turismo Acessível em Portugal”, “Turismo Acessível em Esposende”, “Turismo Accessibile in Italia”, “Turismo Accessibile in Lombardia” e “Turismo Accessibile in *Desenzano del Garda*”, justificando a necessidade de realização da nossa investigação.

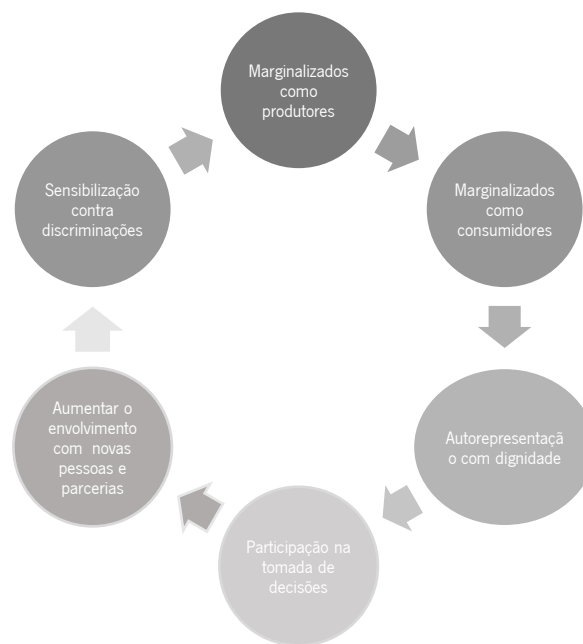
1.3 - Diferenças entre o Turismo Acessível e o Turismo Inclusivo

As razões para a exclusão das pessoas são inúmeras, como o género, a etnia, a idade, a orientação sexual, a deficiência ou a pobreza (Park & Baumeister, 2015). O desenvolvimento pode ser inclusivo e reduzir a pobreza somente se todos os grupos sociais contribuírem para criar novas oportunidades e partilhar os benefícios do desenvolvimento, além de participar de modo colaborativo na tomada de decisões (United Nations, 2019 - Figura 4).

O Turismo Inclusivo e o Turismo Acessível apesar de parecerem sinónimos, são conceitos distintos, sendo importante clarificar estes dois conceitos, de modo a evitar interpretações pouco objetivas no decorrer da investigação.

Nas últimas décadas, muitos países europeus realizaram campanhas para desenvolver e expandir o setor do turismo, com objetivos alicerçados no aumento da empregabilidade, e em ações de valorização e conservação do património natural e cultural. Todavia, o turismo também poderá causar impactes negativos no território onde se desenvolve, nomeadamente problemas ambientais e culturais, bem como um agravamento das desigualdades económicas (Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018; Canada, 2018; Nyanjom, Boxall & Slaven, 2018; Kadi, Plank & Seidl, 2019).

Figura 4 - Elementos para um Turismo Inclusivo



Fonte: Elaboração própria com base em Scheyvens & Biddulph, 2017.

O Turismo Inclusivo não está associado aos pacotes de viagem *All Inclusive* em que os turistas pagam antecipadamente a uma agência de viagens por um pacote que inclui os custos das passagens aéreas, o alojamento, as refeições e os passeios num destino (Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018; Canada, 2018; Nyanjom, Boxall & Slaven, 2018; Kadi, Plank & Seidl, 2019).

Nas últimas três décadas os cientistas sociais criticaram os resorts com os pacotes *All Inclusive*, porque tendem a resultar em enclaves fora dos limites da população local e limitam as oportunidades para os empreendedores locais beneficiarem da venda dos seus produtos e serviços aos turistas. Estes resorts participam em grandes redes estrangeiras de hotéis, que não contribuem para o desenvolvimento

local, podendo mesmo promover a exclusão da comunidade local do seu próprio território (Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018; Canada, 2018; Nyanjom, Boxall & Slaven, 2018; Kadi, Plank & Seidl, 2019).

O Turismo Inclusivo é definido como um tipo de turismo transformador, no qual os grupos marginalizados se envolvem no consumo do turismo. Sabemos que o turismo deve ser inclusivo e que cabe aos especialistas identificarem maneiras pelas quais poderá ser mais inclusivo. As limitações do seu alcance devem ser investigadas, para que os órgãos responsáveis e proponentes do turismo possam receber estes contributos académicos (Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018; Canada, 2018; Nyanjom, Boxall & Slaven, 2018; Kadi, Plank & Seidl, 2019). Na ótica de vários autores não deve ser confundido com os negócios inclusivos. Existe uma perspetiva mais ampla e holística sobre o desenvolvimento inclusivo a partir do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018; United Nations, 2019).

As desigualdades no desenvolvimento humano prejudicam as sociedades, enfraquecendo a coesão social e a confiança das pessoas no governo e nas instituições. Lesam as economias, desperdiçando o potencial das pessoas no trabalho e na vida pessoal (Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018; United Nations, 2019).

Muitas vezes as desigualdades sociais impedem que as decisões políticas reflitam as aspirações da sociedade no seu todo, já que alguns, mais bem posicionados, exercem o seu poder para moldar as decisões à medida, sobretudo, dos seus interesses. Em casos extremos, as pessoas podem sair para as ruas e expressar o seu manifesto. Estas desigualdades no desenvolvimento humano representam um obstáculo à implementação da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (European Commission, 2019c; United Nations, 2019).

Isto significa que só se pode apelidar de Turismo Inclusivo quando os grupos marginalizados socialmente puderem estar envolvidos na produção ética, ou se estão envolvidos no consumo ético, e em ambos os casos, compartilham dos benefícios de maneira apropriada. Envolver os grupos marginalizados significa que estes desenvolvem no território atividades e/ou produtos turísticos de modo sustentável que valorizem a sua cultura, como por exemplo, a formação de uma cooperativa de mulheres que moram numa área de plantação de linho e com o linho produzem roupas de modo artesanal, o que representa a mulher no mercado de trabalho a partir duma atividade comercial inclusiva (United Nations, 2011). A inclusão impõe duas questões cruciais: (1) quem está incluído(a)? (e excluído?); (2) em que termos ele/ela está incluído(a)? Note-se que, o uso do termo inclusão alerta desde logo para os excluídos.

Desde a década de 1970, o turismo tem sido amplamente criticado por académicos por promover a exclusão, isto é, por ser maioritariamente acessível aos membros das elites nacionais (e

globais), explorador da população e dos recursos locais e promotor de dependência económica de muitos dos territórios onde se desenvolve (Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018; Canada, 2018; Nyanjom, Boxall & Slaven, 2018; Kadi, Plank & Seidl, 2019).

A discussão sobre inclusão na investigação sobre o turismo é uma tentativa direta de reconhecer que muitas pessoas foram excluídas pelo turismo no passado, bem como de encontrar maneiras de superar essa debilidade, com vista à ampliação dos benefícios do turismo. O Turismo Acessível concentra-se no acesso ao turismo por diferentes pessoas, designadas como consumidoras de turismo, ao passo que o Turismo Inclusivo está mais focado no acesso ao consumo e na produtividade do turismo, por todas as pessoas ou grupos marginalizados (Biddulph & Scheyvens, 2017, 2018; Canada, 2018; Nyanjom, Boxall & Slaven, 2018; Kadi, Plank & Seidl, 2019).

A inclusão no Turismo Acessível é percebida a partir de ações que executam a acessibilidade, baseada nos princípios do *Design for All*, ou seja, desta forma é possível que os turistas com incapacidades (temporárias ou permanentes) possam ter acesso a um determinado destino. Baseia-se na defesa dos direitos das pessoas com deficiência para viajar ou desfrutar do lazer de determinado espaço geográfico e exige a remoção das barreiras (culturais e/ou arquitetónicas), que os possam impedir de realizar essas atividades (Darcy, 2006; Darcy & Dickson, 2009; Darcy & Pegg, 2011).

O Turismo Acessível preza o consumidor e valoriza o trabalho em rede por parte dos que fornecem este serviço, pois, visa um desenvolvimento económico local sustentável (Buhalis & Darcy 2001, Buhalis *et al.*, 2012).

1.4 - Saúde, Bem-estar, Incapacidades e Modelos para as Deficiências

Somente após as duas grandes guerras mundiais, com o surgimento da Organização das Nações Unidas (ONU) e da Organização Mundial da Saúde (OMS) foi possível estabelecer um conceito sobre saúde (WHO, 2004).

A Organização Mundial da Saúde foi criada em 1948 como uma agência especializada das Nações Unidas, servindo como autoridade de direção e coordenação em questões internacionais de saúde e da saúde pública. As funções constitucionais da OMS são fornecer informações e conselhos objetivos e confiáveis no campo da saúde humana (WHO, 2004).

O conceito de saúde formulado pela OMS foi divulgado na carta de princípios de 7 de abril de 1948, implicando o reconhecimento do direito à saúde e da obrigação do Estado na promoção e proteção

da saúde. A saúde foi concebida como o estado do mais completo bem-estar físico, mental e social do indivíduo, não se referindo apenas à ausência de uma enfermidade (WHO, 2004).

Durante a década de 1980 e de 1990 a OMS apresentou dados e estudos sobre a classificação das deficiências e das incapacidades, com o intuito de perceber as restrições do indivíduo para realizar as suas atividades diárias. Estes estudos estavam ancorados no modelo médico do entendimento sobre deficiência que será explicado no próximo subcapítulo (WHO, 1980, 1997; Buhalis & Darcy, 2011).

Como mencionámos antes no presente capítulo, o desenvolvimento sustentável tem estado no centro da política europeia. A Agenda 2030 adotada pela Assembleia Geral da ONU, em 2015, deu um novo impulso à globalização de esforços para alcançar um desenvolvimento sustentável em diversas áreas nos Estados-Membros Europeus (European Commission, 2020a).

A União Europeia comprometeu-se a realizar a Agenda 2030 e a cumprir os seus 17 objetivos, construídos a partir do legado dos Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (em vigor entre 2000 e 2015). Estes objetivos são integrados e equilibram as três dimensões do desenvolvimento sustentável: a económica, a social e a ambiental (European Commission, 2020a).

O terceiro objetivo apresentado pela Agenda 2030 é sobre Saúde e Bem-Estar. A meta é atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais para todos de forma segura, eficaz, com qualidade e com preços acessíveis (European Commission, 2020a).

Uma das formas de prevenção das doenças ao longo da vida e para manter uma estável e boa qualidade de saúde, será a partir da prática de desportos. Sobre os desportos, verificamos que dois em cada cinco europeus (40%) praticam desportos regularmente do total de 28.031 inquiridos em 2017. No entanto, quase metade (46%) nunca se exercita ou pratica desportos (European Commission, 2017a). Comparando com os resultados de 2013, os europeus tinham em 2017 menos probabilidade de se envolver em atividades físicas. Em particular, a proporção que nunca faz esse tipo de atividade aumentou de 30% para 35% (European Commission, 2017a).

A frequência da prática de exercício físico ou desporto tende a diminuir com a idade. A maioria das pessoas de 15 a 24 anos (62%) pratica desporto regularmente (ou com alguma regularidade), mas essa percentagem diminui para 46% na faixa etária dos 25 aos 39 anos, para 39% na faixa etária dos 40 aos 54 anos e para apenas 30% pessoas na população com 55 ou mais anos. Sendo assim, a percentagem que nunca exercita ou pratica desporto, regista uma variação de 24% entre os 15 e os 24 anos e de 61% nas pessoas com 55 anos ou mais (European Commission, 2017a).

As projeções da população total da UE-28 apontam para 512 milhões de habitantes, no início de 2018 e de 525 milhões, em 2044. A população idosa (pessoas com 65 ou mais anos) aumentará significativamente, passando de 101 milhões, no início de 2018, para 149 milhões em 2050 (European Commission, 2019c).

De acordo com os dados dos respondentes, a população idosa europeia inquirida em 2014, relatou apresentar dificuldades em realizar tarefas diárias com autonomia, como preparar as suas próprias refeições, vestir-se, tomar banho, por apresentarem um funcionamento físico e sensorial debilitado, que acaba por afetar as capacidades referentes à visão, audição, mobilidade, comunicação e memória. As doenças com maior incidência relatadas foram a pressão arterial elevada e a artrose, a par das dores nas costas (European Commission, 2019c).

Tendo por base um relatório intitulado *European Comparative Data on Europe 2020 & People with Disabilities*, realizado por uma equipa de *experts*, designada ANED (*The Academic Network of European Disability Experts*), que trabalhou os dados do EUROSTAT no âmbito das incapacidades, que foram recolhidos no ano de 2016, importa reter alguns resultados. A análise foi realizada por género, grupo etário, taxa de empregados e de desempregados com incapacidades e sem incapacidades, pessoas com incapacidades e sem incapacidades na linha da pobreza, pessoas com incapacidades que vivem em institutos e também incidu sobre o nível de instrução (Grammenos, 2018).

Os dados sobre as incapacidades referem-se à autoavaliação por parte de 498.811 pessoas que foram inquiridas, na medida em que elas se consideram limitadas para realizar atividades da sua rotina devido a problemas de saúde nos últimos seis meses. A resposta que o inquirido atribuía à pergunta *Limitation in activities people usually do because of health problems for at least the last 6 months* distinguia-se em: fortemente limitado, limitado e não limitado.

Relativamente às pessoas com 65 ou mais anos, Itália e Portugal ultrapassavam a média da União Europeia no que diz respeito às incapacidades, indicando que ambos os países possuem um elevado número de idosos, fruto do aumento da esperança média de vida. Além disso, pode ser um indicativo de que estas pessoas podem ter tido um passado com hábitos com impactes negativos na sua saúde, fator que estimulou o aparecimento de doenças ou, então, são o resultado de enfermidades hereditárias (European Commission, 2019b).

A esperança de vida da população italiana é a segunda mais elevada da UE, depois de Espanha, mas as lacunas persistem por segmento socioeconómico e por região. Os homens menos instruídos vivem 4,5 anos a menos do que os mais instruídos (o que é, no entanto, uma diferença menor do que

acontece na média da UE) e a diferença na esperança de vida entre aqueles que vivem nas regiões sul e norte pode chegar a ser de três anos (European Commission, 2019b).

Embora as políticas de controlo do consumo de tabaco tenham contribuído para reduzir as taxas de tabagismo entre adultos, a proporção de adolescentes e de adultos que fumam em Itália permanece mais elevada do que a média da UE. Por seu turno, a obesidade entre adultos é inferior à média da UE, mas a proporção de crianças e adolescentes com sobrepeso ou obesidade é mais elevada. Em fevereiro de 2019, os Ministros da Saúde e da Educação do Governo Italiano adotaram um conjunto de políticas integradas e diretrizes para promover uma melhor nutrição, atividade física e outras atividades de promoção de saúde nas escolas (European Commission, 2019b).

Tal como noutros Estados-Membros da UE, as previsões do relatório *Ageing Europe - Looking at the Lives of Older People in the EU*, publicado em 2019, indicam que o envelhecimento da população italiana acompanhará um crescimento económico moderado. Nas próximas décadas haverá uma pressão sobre os gastos públicos em saúde e cuidados de longa duração. Neste sentido, é fulcral uma melhor coordenação a nível nacional para o desenvolvimento de soluções na área da saúde, contribuindo as tecnologias digitais, de modo claro, para a melhoria no acesso aos serviços de saúde, bem como uma maior eficiência na prestação destes serviços (European Commission, 2019b).

Focando a atenção em Portugal, note-se que a esperança média de vida aumentou substancialmente na última década, impulsionada pela diminuição da mortalidade, provocada pelos acidentes vasculares cerebrais e pela doença isquémica do coração. O cancro de pulmão aumentou, refletindo o legado do consumo de tabaco. Em Portugal apenas metade da população relata estar com boa saúde, em contraste com a maior parte da UE, onde dois terços dos adultos avaliam a sua saúde positivamente (European Commission, 2019b).

Os níveis de atividade física em Portugal são baixos em comparação com a média da EU (European Commission, 2019b). Existem ainda preocupações sobre o consumo do álcool e o aumento dos níveis de sobrepeso e obesidade, particularmente entre as crianças. São vários os esforços encetados para abordar essas preocupações, incluindo a aplicação de uma sobretaxa a todas as bebidas com adição de açúcar ou adoçantes. Considerando que cerca de um em cada seis adultos são fumadores diários (embora a taxa tenha diminuído desde os anos 2000), em 2007 foi aprovada uma lei que proibiu o fumar em ambientes fechados. Recentemente, esta proibição foi estendida para outros locais, nomeadamente os *playgrounds* e campos de férias, com o intuito de proteger as crianças dos elementos nocivos para a sua saúde (European Commission, 2019b).

Existem dois grandes desafios para a saúde em relação à sustentabilidade financeira e fiscal do sistema. O primeiro está relacionado com o cuidar de uma população envelhecida, com muitas necessidades e problemas crónicos de saúde (European Commission, 2019b). Todos os dados que são recolhidos pelo Sistema Nacional de Saúde (SNS) estão inseridos no Portal *on-line* do SNS, que também disponibiliza a informação sobre os gastos e tempo de espera para uma consulta médica. Deve-se enfatizar que o Conselho Nacional de Saúde de Portugal tem desenvolvido esforços para envolver os utilizadores do SNS no processo de formulação das políticas públicas de saúde (European Commission, 2019b).

As perceções sobre a saúde dos europeus, tal como os dados acerca dos gastos nos setores da saúde, são recolhidos pela União Europeia a partir da utilização do *European Health Interview Survey* (EHIS). Com este instrumento foi possível inquirir os europeus acerca das suas condições de saúde (ou de doença), e dificuldades de longa duração nas atividades básicas (como ver, ouvir, concentrar-se e movimentar-se). A deficiência é medida através de um conceito de limitação geral de atividades há, pelo menos, seis meses. Este parâmetro também é utilizado nas estatísticas da UE sobre rendimento e condições de vida (EU-SILC) (European Commission, 2018).

O *European Health Interview Survey* (EHIS) é realizado a cada cinco anos, e é usado como fonte de dados para importantes indicadores de políticas sociais e de saúde, como os Indicadores Europeus de Saúde (ECHI) ou indicadores da vertente saúde e cuidados de longo prazo (European Commission, 2018). Este inquérito é realizado em todos os Estados-Membros a partir do Regulamento (CE) N.1338/2008 do Parlamento e do Conselho Europeu, de 16 de dezembro de 2008, e abrange estatísticas referentes ao uso dos serviços de saúde, as determinantes de saúde, as variáveis socioeconómicas e uma perceção geral sobre a saúde dos europeus.

As categorias de resposta incluem três níveis para diferenciar melhor a gravidade das limitações da atividade: severamente limitado (limitações severas), limitado, mas não severamente (limitações moderadas), não limitado (sem limitações) (European Commission, 2018). Em detalhe, a categoria “severamente limitado” significa que a realização de uma atividade não pode ser realizada ou é realizada com extrema dificuldade e que essa situação está a ocorrer há, pelo menos, 6 meses. As pessoas desta categoria geralmente não podem realizar a atividade de maneira autónoma e precisam de mais ajuda de outras pessoas (European Commission, 2018). A categoria “limitado, mas não severamente” significa que é possível realizar uma atividade, mas com algumas dificuldades e que essa situação existe há, pelo menos, 6 meses (European Commission, 2018). A última categoria, “não limitado”, ou “sem limitações”,

reflete o grupo de pessoas que geralmente não precisa de ajuda de outras pessoas. Quando a ajuda é fornecida, é com menos frequência do que a forma diária (European Commission, 2018).

De acordo com os dados de 2018 publicados em 2020 pela *Aned*, a prevalência de incapacidade(s) aumenta progressivamente com a idade. Fatores biológicos e socioeconómicos podem explicar esse aumento com a idade. A nível da UE, a prevalência de incapacidade entre os idosos com 65 ou mais anos é de 48,9% em comparação com 17,3% entre as pessoas de 16 a 64 anos (Gramennos, 2020 – Quadro 1).

Quadro 1 - Percentagem de pessoas que se autodeclararam portadoras de incapacidades na União Europeia, em Itália e em Portugal no ano de 2018

Entidade territorial	Percentagem de pessoas sem incapacidades	Percentagem de pessoas com incapacidades (nível moderado)	Percentagem de pessoas com incapacidades (nível avançado)	Percentagem de pessoas com incapacidades dos 16 aos 64 anos	Percentagem de pessoas com incapacidades com 65 ou mais anos
União Europeia	75,3%	17,7%	7,0%	17,3%	48,9%
Itália	76,2%	18,2%	5,5%	12,9%	54,5%
Portugal	66,4%	25%	8,6%	23,5%	63,2%

Fonte: Elaboração própria com base nos dados sobre *Disability Prevalence 2018* de Gramennos, 2020.

Para percebermos as razões de Portugal apresentar percentagens mais elevadas do que Itália relativamente às pessoas com incapacidades (Quadro 1), recorreremos às Estatísticas da Saúde de 2018 e às folhas no formato Excel que contêm os dados estatísticos (INE, 2022). Os idosos com uma doença crónica ou com problemas de saúde prolongado representavam 71,3% (INE, 2022). Foi o Alentejo, com 44%, a região portuguesa com maior percentagem de pessoas com doença crónica ou com problemas de saúde no ano de 2018 (INE, 2022). No ano de 2018, os idosos portugueses (48%) autoavaliaram a sua saúde como razoável. Com estes dados podemos afirmar que a população portuguesa caracteriza-se por possuir uma maior percentagem de pessoas com doenças crónicas e também problemas de saúde que os incapacitam nas suas atividades quotidianas. De acordo com a publicação “Como adoecem os portugueses”, de 2020, é afirmado que os portugueses, devido à não constância na prática das atividades desportivas e a seguirem uma dieta não adequada e pelo elevado consumo de álcool, perdem anos de vida e, conseqüentemente, de vida sem doença (Costa, 2020). As principais causas dos óbitos em Portugal estão associadas às seguintes doenças: cardíacas e vasculares, cancro e doenças mentais (o Alzheimer, a depressão e as perturbações ansiosas) (Costa, 2020). Pode-se concluir que são

necessários mais esforços direcionados para uma educação alimentar, baseada também na frequente prática de atividades desportivas. Seria um caminho mais sustentável, ao invés dos esforços para o tratamento das doenças.

1.5 - A Linguagem e os Modelos para se perceber a Deficiência

Para interpretar a vida e a atividade humana, todas as culturas constroem e usam modelos (Miles, 2000). A deficiência possui características e avaliações em diferentes contextos históricos e culturais. No presente subcapítulo apresentamos os modelos de deficiência: médico, social, biopsicossocial, económico e geográfico.

Começemos pela seguinte questão: qual é a designação que deve ser considerada? Deve ser usada a designação de pessoa deficiente ou de pessoa com deficiência(s)?

Faz-se uma nota sobre as terminologias utilizadas, que devem ser cautelosas, pois caso sejam utilizadas de maneira inapropriada, poderão ficar associadas a uma ação preconceituosa e poderão condicionar o empoderamento das pessoas com deficiência (Gleeson, 1996, 2000; Miles, 2000; Darcy, 2002; Wright, 2012; Gillovic *et al.*, 2018).

Realizamos uma reflexão no subcapítulo 1.4 relativamente aos motivos que podem levar a uma pessoa a se autoavaliar de modo não satisfatório perante ao seu estado de saúde. A linguagem, quando utilizada de maneira pejorativa para com as pessoas com deficiência, pode ser responsável por episódios de discriminação. Portanto, um outro motivo relacionado ao facto dos indivíduos não se encontrarem bem relaciona-se com dois fenómenos: o do etarismo e do capacitismo (Campbel, 2008; Ivanovich & Gesser, 2020; Organização Pan-Americana da Saúde, 2022).

O etarismo, que se trata de uma forma de discriminação relacionada com a idade avançada de uma pessoa, poderá impactar na saúde física e mental, assim como na inserção social do cidadão. A baixo-estima, o isolamento social, o temor pela criminalidade, a sexualidade restringida e o uso inadequado de medicamentos, são exemplos das consequências que poderá sofrer um indivíduo que passa por etarismo (Organização Pan-Americana da Saúde, 2022). A não-aceitação do envelhecimento e o não-acompanhamento da informação relativamente à tecnologia do século XXI, faz com que os idosos se sintam fragilizados e se afastem do convívio social, pois partem do princípio que “não servem mais para nada” (Organização Pan-Americana da Saúde, 2022).

No caso das pessoas com incapacidades, o conceito do capacitismo refere-se a reduzir uma pessoa à deficiência/à incapacidade que possui (Campbell, 2008; Ivanovich & Gesser, 2020). Frases como “Não tem cara de autista”, “Achei que você era normal”, “Coitadinho, é deficiente”, retratam

episódios de capacitismo pelos quais as pessoas portadoras de deficiência passam quotidianamente (Campbell, 2008; Ivanovich & Gesser, 2020).

Numa publicação de 2018, intitulada *Enabling the language of accessible tourism* os autores, Brielle Gillovic, Alison McIntosh, Simon Darcy e Cheryl Cockburn-Wootten criticaram os investigadores no âmbito do Turismo Acessível no que concerne ao uso das terminologias utilizadas para designar as pessoas com deficiências. Após uma análise de 122 publicações em língua inglesa, afirmaram que eram vagas as terminologias utilizadas, inconsistentes e com diferentes entendimentos (Gillovic *et al.*, 2018).

Paralelamente, cada idioma possui uma perspetiva da representação sobre as pessoas com deficiências, pelo que os investigadores precisam perceber claramente quais são as dificuldades das pessoas com incapacidades relativamente a um serviço ou produto. Os investigadores devem estar atentos pois possuem o poder de (re)produzir a opressão através da linguagem e também possuem o poder para (re)conceituar e (re)construir o mundo em que vivemos com o uso de uma linguagem que expressa um desejo de mudanças sociais e positivas (Wright, 2012; Gillovic *et al.*, 2018).

No que diz respeito aos modelos e iniciando pelo modelo médico de deficiência, este foi elaborado após a Segunda Guerra Mundial, devido à grande quantidade de pessoas que tiveram membros amputados ou lesionados, durante os bombardeamentos, ou por uma série de outras razões em que as condições de saúde não estavam asseguradas devido aos conflitos geopolíticos (WHO, 2004, 2018).

De acordo com este modelo, existe um padrão acerca da normalidade para o ser humano, que se refere às funcionalidades psicológicas, físicas e intelectuais. As barreiras e as limitações enfrentadas pelas pessoas com deficiência derivam diretamente das suas incapacidades funcionais, reais ou imputadas. As pessoas com deficiência são compreendidas como seres humanos dependentes e vulneráveis, cuja única solução passa pela sua adaptação às condições do meio que os rodeia. Esta tarefa só é possível através de uma intervenção médica e/ou de reabilitação no sentido de produzir a “cura” ou a sua adaptação. A reabilitação pode ser assim entendida como um instrumento de transformação dos corpos e da componente psicológica das pessoas com deficiência, com vista à sua “normalização” e à superação das suas limitações físicas (Oliver, 1990; WHO, 2004, 2018).

O principal documento que cristaliza a conceptualização e a dinâmica envolvida nos conceitos do Modelo Médico intitula-se “Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens: um manual de classificação das consequências das doenças (CIDID)”. Assumindo-se como parte complementar da Classificação Internacional de Doenças (CID) da Organização Mundial da Saúde (OMS), com o propósito de classificar as condições crónicas de saúde decorrentes de doenças, a CIDID, datada

de 1976, oferece as suas próprias concepções de deficiência, de incapacidade e de desvantagem (*disability, impairment e handicap*, nos termos originais) (WHO, 2004, 2018).

A deficiência (*impairment*) é caracterizada pela perda ou anormalidade, temporária ou permanente, de uma estrutura física ou função fisiológica, psicológica ou anatômica (WHO, 2004, 2018).

A incapacidade (*disability*) trata-se da restrição ou total incapacidade para desempenhar uma atividade de forma considerada normal (segundo o padrão médico). A incapacidade é consequência de uma deficiência (WHO, 2004, 2018).

A desvantagem (*handicap*) é a limitação ou o impedimento do desempenho dos papéis sociais tidos como “normais” para o indivíduo. É o resultado de uma deficiência ou incapacidade, e depende diretamente das atribuições culturais e sociais esperadas para um determinado indivíduo, de acordo com o seu perfil social (WHO, 2004, 2018).

A deficiência é compreendida no modelo médico como um problema do indivíduo, ou seja, o indivíduo é percebido pela(s) disfunção(ões) corpórea(s) e/ou mental(is), num cenário que é caracterizado como vítima de uma tragédia e que não possui saúde para uma efetiva participação social e cultural (Buhalis *et al.*, 2012). Este modelo recebeu muitas críticas dos portadores de deficiência, pois não reconhece as competências que alguns indivíduos apresentam, como por exemplo, o caso de pessoas invisuais que desenvolvem o olfato e/ou a audição de maneira a perceber o espaço (Buhalis *et al.*, 2012).

O Modelo Social corresponde a uma abordagem que surgiu no final dos anos de 1960, no Reino Unido, e provocou uma alteração nos modelos tradicionais de compreensão da deficiência. A deficiência não deve assumir-se como uma tragédia na vida do indivíduo. Neste modelo é percebida como uma forma de opressão social devido às barreiras arquitetônicas e também culturais. Os primeiros estudiosos do modelo eram deficientes, na sua maioria homens, institucionalizados devido a lesões físicas e que estavam inconformados com a situação de opressão na qual viviam. Essa opressão é representada por espaços que não apresentam o *Design for All* e também pelas barreiras culturais, além da discriminação (Abberley, 1987; Buhalis *et al.*, 2012).

As definições acerca da deficiência (*impairment*) e incapacidade (*disability*) também passaram por modificações neste modelo. A deficiência representa uma parte ou total ausência de um membro ou de um mecanismo com mau funcionamento no corpo. A incapacidade trata-se da desvantagem ou restrição social em atividades. O grau de exclusão ou marginalização das pessoas com deficiência nas atividades de cunho social está associado ao tipo ou grau de deficiência, pois ainda há muitas pessoas na sociedade que consideram o padrão de “normalização” e por esta razão discriminam estas pessoas

e também há uma negligência por parte dos serviços (públicos/privados) que ignoram estas pessoas (Oliver, 1990; Buhalis *et al.*, 2012).

Este modelo assume-se como uma forma de reivindicação pelos direitos das pessoas com deficiência a partir da cobrança social e política, de amenização das barreiras arquitetônicas e também culturais. Face a isso, exige uma maior oportunidade para a participação social, política, cultural e econômica deste grupo populacional. A deficiência não é de cunho individual, mas social. É percebida como uma opressão por parte dos espaços e serviços que não foram pensados para todos. A força do Modelo Social de deficiência advém do pressuposto de que não é a pessoa com deficiência que tem que se adaptar ao ambiente. Pelo contrário, são as condições sociais que devem mudar, possibilitando a participação plena destes indivíduos na sociedade (Oliver, 1990; Buhalis *et al.*, 2012; Zajadacz 2015a - Quadro 2).

Quadro 2 - Algumas características do Modelo Médico e do Modelo Social no âmbito da deficiência

Modelo Médico	Modelo Social
Problema PESSOAL	Conceito SOCIAL
Cuidados médicos	Integração social para além do uso da medicação
Tratamento individual	Ações sociais para interação e integração do indivíduo
Melhoria individual	Melhoria processual no contexto coletivo em que está inserido
Políticas direcionadas para o setor da saúde	Políticas em geral
Adaptação individual	Mudança social

Fonte: Elaboração própria com base no relatório da World Health Organization, 2002.

No setor do turismo, este Modelo Social é bastante relevante, pois as publicações científicas são uma forma de dar voz a este grupo, isto é, constituindo uma importante forma de empoderamento para as pessoas com incapacidades. Foram três os elementos sugeridos para que possam ser desenvolvidos mais estudos: (1) as experiências das pessoas com incapacidades; (2) a apreciação da incapacidade como uma combinação da deficiência e das barreiras socialmente construídas; (3) e um esclarecimento conceitual destinado às restrições e às barreiras que oprimem as pessoas com deficiência (Buhalis *et al.*, 2012).

Por seu turno, o Modelo Biopsicossocial pressupõe que a deficiência é um conjunto de fenómenos que são tanto um problema ao nível do corpo de uma pessoa, assim como um problema social. A deficiência é sempre a interação entre as características da pessoa e as características do contexto geral em que a pessoa vive. Este modelo considera o modelo médico e o modelo social sobre a deficiência (WHO, 1997, 2001, 2004, 2018; Buhalis *et al.*, 2012; Zajadacz, 2015a).

Dentro deste modelo considera-se a Classificação Internacional de Funcionalidade, Deficiência e Saúde (CIF), promovida pela Organização Mundial da Saúde, que define a incapacidade como um termo amplo para as deficiências, limitações às atividades e restrições em termos de participação. A incapacidade refere-se aos aspetos negativos da interação dos indivíduos com determinadas condições de saúde, fatores pessoais e ambientais (WTO, 2011). As incapacidades são classificadas de acordo com a seguinte tipologia: de mobilidade, sensorial, de comunicação, intelectual/saúde mental e ocultas (*e.g.*, abrangem problemas como diabetes, problemas do foro circulatório, dificuldades respiratórias, problemas gastrointestinais) (Buhalis *et al.*, 2012).

Importa também recordar o Modelo Económico, que se baseia em conclusões derivadas do funcionamento do Modelo Médico e do Modelo Social. Reconhece que as pessoas com deficiência, à luz de diversas necessidades, geram necessidades específicas no mercado de turismo. Por outras palavras, reconhece um potencial de negócio nas pessoas com incapacidades, nas suas famílias e nos seus amigos. Além disto, enfatiza que os *Baby Boomers* usufruirão das suas pensões para o lazer e o turismo, portanto, as pessoas com incapacidades e os idosos constituem um grande grupo de clientes, cujo objetivo do empreendedor será o de identificar as necessidades para uma melhor adaptação dos produtos e dos serviços às exigências de oferta de qualidade e de competição no mercado (Forrester & Davis, 2011; Zajadacz 2015a).

Por último, o Modelo Geográfico (geoespacial) de deficiência foi criado em investigações realizadas no campo da Geografia da Deficiência. Nos últimos anos, os geógrafos fizeram progressos significativos no sentido de compreender a espacialidade da deficiência (Gleeson 1996, 1998, 2000; Butler & Bowlby, 1997; Imrie, 2004; Zajadacz, 2014a, 2014b, 2015a, 2015b). Este modelo percebe a deficiência a partir dos contributos do Modelo Médico e do Modelo Social, e concentra-se principalmente na inter-relação entre as pessoas com incapacidades e o espaço geográfico (Zajadacz 2014a, 2014b, 2015a, 2015b, 2017; Chouinard *et al.*, 2016). Este modelo será utilizado na presente tese, pois enquanto geógrafa almejo a produção de novos contributos científicos para o grupo das pessoas com incapacidades na sua interação com o espaço geográfico.

Este modelo tem como objetivo abolir as “tensões” sociais decorrentes do Modelo Médico. Pressupõe que a capacidade limitada seja causada por ambas condições (ligadas a uma disfunção específica) e que as condições físicas e sociais circundantes no ambiente criam as restrições (Chouinard *et al.*, 2016). O *Design for All* é o ponto de partida para se perceber o espaço de uma maneira reformulada e adaptada para todos (Imrie, 2004; Zajadacz 2014a,2014b, 2015a, 2015b, 2017).

1.6 - Notas conclusivas

Este primeiro capítulo tentou esclarecer conceitos que foram importantes ao longo de toda a investigação. Primeiramente apresentámos uma evolução histórica dos conceitos ligados ao Turismo Acessível (*Tourism for All*), bem como as publicações internacionais sobre a temática escolhida para pesquisar. Em seguida, analisámos os dados oficiais acerca das pessoas com incapacidades na União Europeia e também nos dois países que são analisados na nossa pesquisa, ou seja, Itália e Portugal.

O Turismo Acessível é um turismo de qualidade em que a oferta turística se resume a todo o tipo de consumidores e assume-se como um desafio para as partes interessadas dos territórios. Esta é a abordagem conceitual que escolhemos somando a percepção do modelo geográfico para a deficiência. Centra-se na possibilidade da redução das barreiras arquitetónicas e culturais, que resultarão no acesso das pessoas com incapacidades (temporárias e/ou permanentes) no espaço geográfico e com equidade.

A Agenda 2030 integra esta investigação a partir de dois objetivos, ou seja, o terceiro e o décimo primeiro, que vão respetivamente ao encontro de melhores condições de oferta e acesso à saúde para todos e à melhoria das acessibilidades nas cidades.

Tentámos dissecar os conceitos de Turismo Inclusivo e de Turismo Acessível, focando o debate nas suas diferenças teóricas e nos modos de aplicação. Foram ainda apresentados dados estatísticos oficiais acerca das atuais condições de saúde e bem-estar dos europeus e também sobre os que se autodeclararam portadores de incapacidades nos últimos 6 meses. Neste sentido, deficiência e incapacidade foram conceitos igualmente debatidos e diferenciados a partir dos modelos de deficiência apresentados, como sejam o Modelo Médico, o Modelo Social, o Modelo Biopsicossocial, o Modelo Económico e também o Modelo Geográfico. No quadro teórico debatido importa frisar que esta tese tem como objetivo um Turismo Acessível a partir do modelo de deficiência interpretado pela Geografia, designado por Modelo Geográfico da Deficiência.

É necessário que se efetive a construção da proposta de um Plano de Acessibilidades para os municípios, de modo sustentável e com a participação das pessoas com incapacidades. Este plano desenvolvido no formato de Rede com os *stakeholders* locais, para a promoção do território com as

devidas acessibilidades é o que almejamos para Esposende e para *Desenzano del Garda*. Esperamos também que as ações destinadas ao desenvolvimento do T.A. em ambos os territórios resultem em efeitos positivos na saúde e no bem-estar dos residentes. Esperamos que ambas as câmaras municipais possam investir em programas e projetos destinados ao combate do idadismo (etarismo) e do capacitismo. É necessária uma investigação específica com métodos qualitativos para estes dois temas que também fazem parte do T.A. Desejamos para ambos os territórios que os turistas com incapacidades e sem incapacidades possam ter experiências memoráveis positivas em Esposende e em *Desenzano del Garda*, enquanto utilizadores dos equipamentos e dos serviços adaptados ou enquanto testemunhas de um T.A. de respeito e com elevada qualidade.

CAPÍTULO II – TURISMO ACESSÍVEL: AS POLÍTICAS PÚBLICAS, A LEGISLAÇÃO EUROPEIA E O *DESIGN FOR ALL*

Nota introdutória

Neste segundo capítulo, vamos aprofundar as políticas públicas traçadas para o Turismo Acessível a nível Europeu, a partir de 2010, alinhadas com a Estratégia Europeia para a Deficiência. Esta estratégia possui duas versões, uma que foi estruturada para o arco de dez anos, de 2010 a 2020, e a segunda versão de continuidade, de 2021 a 2030. A segunda versão abrange os objetivos da Agenda 2030, que por sua vez se encontram com os objetivos do *Recovery Plan* Europeu (o Plano de Recuperação e Resiliência, na versão portuguesa), escrito e publicado em 2021, pela Comissão Europeia. Apresentamos também alguns dos frutos da Estratégia Europeia para a Deficiência, como o Ato Europeu da Acessibilidade, o Cartão Europeu de Deficiência, as atualizações sobre o Cartão de Estacionamento Europeu para as Pessoas com Deficiência, a Norma Europeia para a Acessibilidade (Norma EN 17161:2019) e a Norma ISO 21902, que é específica sobre o T.A.

Visto que o nosso objeto de estudo se concentra em Itália e em Portugal, dedicamos o subcapítulo 2.3 e o subcapítulo 2.4 para a legislação portuguesa e italiana relacionada com as normativas de acessibilidade.

2.1 - As políticas públicas do T.A. e a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020

As políticas públicas, independentemente da área de atuação, tendem a não ser implementadas com sucesso, caso não haja uma visão comum entre os *stakeholders* do território (Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015). Os objetivos do Turismo Acessível na Europa podem ser percebidos através dos direitos das pessoas com incapacidades no âmbito do turismo e do lazer e também podem ser abordados pela questão do acesso, que envolve os princípios do *Design For All* (Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015; Dolph, 2021).

Quando se mencionam os direitos, estes referem-se à garantia de poder usufruir de um turismo com segurança e qualidade durante um percurso ou uma atividade turística ou, ainda, à estadia e permanência dos utilizadores, nomeadamente, os idosos e as pessoas portadoras de algum tipo de incapacidade (Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015; Dolph, 2021).

No que concerne ao acesso trata-se de uma oferta de turismo com um padrão de qualidade e que siga os princípios da acessibilidade, nomeadamente do *Design For All*, para que qualquer pessoa,

independentemente da sua limitação, possa ter acesso a um determinado destino turístico (Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015; Dolph, 2021).

As autoridades públicas são os organismos que podem assegurar um Turismo Acessível com qualidade e segurança a partir da implementação de medidas que almejam um Turismo para Todos, isto é, um turismo que assegure a utilização dos equipamentos, dos serviços e das infraestruturas por todos os que desejam o acesso e possuem direitos em usufruir (Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015; European Commission, 2015a, 2015b). É relevante que sejam criadas políticas públicas que estimulem os promotores do turismo local a investirem nos seus estabelecimentos, respaldados na acessibilidade, ou seja, com as devidas reformas e adequações arquitetónicas, além de receberem apoio para investirem na formação da equipa de funcionários ligados ao Turismo Acessível. Estas ações podem ser majoradas com o apoio dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, que são geridos em conjunto pela Comissão Europeia e pelos seus Estados-Membros (Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015; European Commission, 2015a, 2015b).

Assegurar a acessibilidade nos espaços públicos e nas infraestruturas públicas, além dos serviços e transportes públicos trata-se de um benefício para os residentes e não apenas para os turistas (Buhalis *et al.*, 2012; Zajadacz 2014a, 2014b, 2015a, 2015b, 2017). Podemos citar, por exemplo, os táxis nas grandes cidades europeias. Caso existisse uma regulamentação obrigatória a favor da acessibilidade nos táxis seria possível oferecer um maior número de táxis acessíveis e com um atendimento especializado para as pessoas com mobilidade reduzida (Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015; European Commission, 2015a, 2015b).

A 15 de novembro de 2010, a Comissão Europeia adotou a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020, que visou eliminar as barreiras que impedem as pessoas com deficiência de participar na sociedade de maneira igualitária. A estratégia centrou-se em oito áreas para desenvolver ações conjuntas entre os Estados-Membros da UE, como a acessibilidade, a participação, a igualdade, o emprego, a educação e a formação, a proteção social, a saúde e a ação externa (Ambrose, 2009, 2012; European Commission, 2010; Buhalis *et al.*, 2012; Michopoulou *et al.*, 2015; Dolph, 2021).

Esta Estratégia aproveitou o potencial combinado da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (2009) e da Convenção das Nações Unidas, para utilizar plenamente a Estratégia Europa 2020 e os seus instrumentos, com o objetivo de um crescimento inteligente, sustentável e também inclusivo (European Commission, 2010). À medida que a população da Europa envelhece, essas ações terão impactes tangíveis na qualidade de vida de uma proporção cada vez maior da população Europeia. As

instituições da UE e o Estados-Membros devem trabalhar juntos no âmbito desta Estratégia para construir uma Europa sem barreiras (European Commission, 2010; Dolph, 2021).

Houve uma consulta pública sobre a revisão intercalar da Estratégia Europeia para a Deficiência que ocorreu de 22 de dezembro de 2015 a 18 de março de 2016 e recebeu respostas de indivíduos e organizações europeias (European Commission, 2017b).

Para alcançar o maior número de pessoas possível, o questionário foi traduzido nas vinte e três línguas oficiais da UE. Para que fosse proporcionada uma maior acessibilidade, os inquiridos tiveram a possibilidade de preencher o questionário *on-line* ou num formulário acessível, mas também era possível responder numa versão do Word *off-line*. Esteve também disponível uma versão de fácil leitura adaptada. Para promover a consulta pública, foi elaborado um vídeo com legendas em inglês. O vídeo e o questionário foram divulgados através das páginas *on-line* da Comissão da Comunidade Europeia, *mass media* e entre as partes interessadas (European Commission, 2017b).

Foram recebidas 1.518 respostas, em que 1.374 dos respondentes preferiram utilizar o questionário *on-line*, 143 respondentes enviaram por e-mail a versão do questionário em *Word* e um respondeu ao questionário com a versão adaptada. Além disso, 12 respondentes utilizaram o questionário de maneira impressa (European Commission, 2017b).

A análise das respostas diferencia as que foram recebidas por parte dos indivíduos e das organizações. Como nem todas as perguntas eram obrigatórias, o total do número de respondentes difere segundo a pergunta considerada. Sobre o perfil dos inquiridos, foram obtidas 1.162 respostas, representando uma taxa de participação de 80,1% de indivíduos e 19,9% de organizações (European Commission, 2017b).

Relativamente ao género 1.157 identificaram-se como mulheres, o que correspondeu a 65,43% do total. Dos 1.143 indivíduos que responderam se eram portadores de deficiência ou não, 50,74% mencionaram que não eram portadores de deficiência e 49,26% tinham, pelo menos, um tipo de deficiência (European Commission, 2017b). Dos 1.162 indivíduos que responderam sobre o país em que residiam, 23,75% vivia na Itália e 13,43% em Portugal (European Commission, 2017b).

Sobre as organizações, dos 284 inquiridos que responderam sobre o tipo de organização que representavam, 28,87% representavam organizações não governamentais seguindo-se 22,89% relacionadas com organizações para pessoas com deficiências. Por seu turno, 20,42% representavam as instituições privadas, 14,44% representavam outra situação e 13,38% o setor público (European Commission, 2017b).

Havia no questionário uma pergunta final que permitia deixar um comentário sobre a temática investigada e 388 indivíduos e 123 organizações responderam. Uma análise temática dos comentários foi realizada e os principais problemas foram identificados e agrupados. O problema mencionado com mais frequência pelos indivíduos foi que a "deficiência é uma baixa prioridade para os políticos" (9,15%) e as organizações destacaram a necessidade de uma maior consciencialização sobre todas as deficiências (9,21%) e solicitaram um novo plano de ação com base nas recomendações do Comité da ONU (9,21%) (European Commission, 2017b).

Os financiamentos da UE têm garantido que os objetivos da Estratégia sejam cumpridos em todas as áreas de atuação (European Commission, 2017b). As preocupações com a deficiência já foram integradas na prática no financiamento em muitas áreas (*e.g.*, emprego, educação, investigação, antidiscriminação) (European Commission, 2017b). A perspetiva da deficiência foi intensificada nos programas de financiamento após 2013. São exemplos de programas que incluíram a deficiência (European Commission, 2017b):

- European Social Fund (ESF);
- Horizon 2020;
- European Regional Development Fund;
- Erasmus+;
- Rights, Equality and Citizenship Programme;
- EU Programme for Employment and Social Innovation;
- European Agricultural Fund for Rural Development.

Estes programas suportaram projetos que fornecem por sua vez oportunidades para pessoas portadoras ou não de deficiências, no âmbito do emprego, da formação, da acessibilidade, da inovação social e da investigação científica (European Commission, 2017b). Por exemplo, sabe-se que de 2 a 2,5 milhões de pessoas desfavorecidas, incluindo pessoas com deficiência, devem beneficiar do financiamento do *European Social Fund* (ESF) (European Commission, 2017b). No caso do Erasmus + não inclui apenas o apoio para as pessoas portadoras de necessidades especiais, pois incentiva ações de mobilidade e financia projetos e organizações ligados à deficiência, como o Fórum Europeu de Intérpretes de Língua de Sinais e o Telecentro Europa (European Commission, 2017b). Salienta-se, desde já, que no próximo capítulo iremos apresentar alguns exemplos de boas práticas no âmbito do Turismo Acessível devido aos investimentos dos fundos europeus.

O relatório *Mapping and Performance Check of Accessible Tourism Services in Europe* publicado em 2015, teve como objetivo identificar e quantificar, aqueles que oferecem serviços no mercado do

Turismo Acessível. Trata-se de um dos contributos da *European Disability Strategy 2010-2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe* (European Commission, 2015b).

A fonte dos dados utilizada no relatório *Mapping and Performance Check of Accessible Tourism Services in Europe* para a identificação e cálculo dos serviços acessíveis resultou dos fornecedores listados nos chamados *Accessibility Information Schemes* (AIS), que são bancos de dados (nacionais ou regionais), publicados pelos turistas acerca da acessibilidade dos locais e serviços na Europa. O conjunto de dados foi complementado com a ferramenta designada PANTOU pelo *European Accessible Tourism Directory* (European Commission, 2015b).

Com este estudo foi possível identificar 313.286 fornecedores de produtos e serviços no âmbito do Turismo Acessível nos Estados-Membros da UE. Deste total, 224.036 foram encontrados na base de dados disponível nos Estados-Membros que possuem o *Accessibility Information Schemes* (AIS) (European Commission, 2015b).

A plataforma *on-line* PANTOU reúne um elenco com 94.551 promotores do Turismo Acessível, dos quais 5.301 já estavam presentes na base de dados *Accessibility Information Schemes* (AIS). Depois de subtrair os 5.301 "repetidos", o total líquido de fornecedores registados no PANTOU corresponde a 89.250. Portanto, ao somar o número de fornecedores AIS e os fornecedores PANTOU temos $224.036 \text{ (AIS)} + 89.250 \text{ (PANTOU)} = 313.286$ promotores do Turismo Acessível (European Commission, 2015b).

O relatório *Mapping and Performance Check of Accessible Tourism Services in Europe* demonstrou a importância em aumentar a consciencialização sobre o Turismo Acessível por via da formação educativa e profissional dos cidadãos Europeus e em especial dos que intervêm na indústria do turismo e assim ser possível disseminar as boas práticas no território (European Commission, 2015b). Saliu a sustentabilidade nos projetos financiados pela UE no âmbito do Turismo Acessível, que ainda é uma fragilidade e que deve ser melhorada, ou seja, durante o período dos projetos as ações são promovidas na esperança de alcançar determinados resultados. Entretanto, após os projetos serem concluídos, há pouco incentivo para que as instituições que participaram nos projetos continuem a trabalhar de forma continuada (European Commission, 2015b).

2.1.2 - União da Igualdade: Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030

A pandemia iniciada em março de 2020 pela doença COVID-19 causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), causou consequências económicas e sociais muito importantes. Os grupos das minorias e também dos vulneráveis foram os que tiveram os

seus problemas agravados durante a pandemia. Podemos listar o isolamento devido às regras de distanciamento social, a não continuidade das terapias e dos tratamentos médicos em centros especializados devido à possibilidade de infeção pelo vírus, a acessibilidade limitada para as videochamadas e o ensino à distância, as compras, entre outras tarefas rotineiras, que mesmo as mais pequenas, se transformaram em tarefas mais difíceis com a COVID-19 (European Commission, 2020e).

Acompanhada do *Recovery Plan* Europeu em março de 2021, a Comissão Europeia, publicou um novo documento oficial designado *Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030*. Trata-se da continuação da Estratégia de 2010 a 2020, mas desta vez com um conceito mais amplo, ou seja, destinada a interagir no cenário dos diversos tipos das deficiências, resultantes da interação entre as incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais e, bem como a prevalência acrescida de deficiências à medida que a idade avança (European Commission, 2020e). A nova Estratégia pretende contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas que são portadoras de deficiência e também se enquadram nos grupos vulneráveis, como, por exemplo, as mulheres, os idosos, as crianças, os sem-abrigo e os refugiados, entre outros grupos que representam as minorias (European Commission, 2020b, 2020e).

A nova estratégia acompanha o *Recovery Plan* Europeu e os planos de recuperação dos Estados-Membros, que visa uma melhoria social e económica, a partir dos avanços tecnológicos e ecológicos, pautados pela sustentabilidade e pela acessibilidade. São os pilares da nova estratégia: colocar em prática os direitos das pessoas portadoras de deficiência, de modo que estas sejam cada vez mais autónomas e independentes, a partir do conceito de equidade social e de luta contra a discriminação, seja no mundo do trabalho, como na vida social (European Commission, 2020b, 2020e).

2.2 - O cartão europeu de Deficiência

Em 2016 oito países (Bélgica, Chipre, Estónia, Finlândia, Itália, Malta, Roménia e Eslovénia) lançaram um protótipo dum Cartão Europeu de Deficiente com o objetivo de ajudar as pessoas com deficiência a viajar mais facilmente de um país da União Europeia para outro (European Commission, 2021d). Este cartão possui o objetivo de assegurar a igualdade de acesso aos benefícios transfronteiriços para as pessoas com deficiência, principalmente nos domínios da cultura, do lazer, do desporto e dos transportes. O cartão é mutuamente reconhecido entre países da UE que participam voluntariamente no sistema (European Commission, 2021d).

Os resultados deste projeto-piloto foram divulgados no estudo publicado em maio de 2021, designado, *Study assessing the implementation of the pilot action on the EU Disability Card and associated benefits*.

Os oito países foram avaliados no período de agosto de 2019 a julho de 2020 e os *stakeholders* participantes foram: as Organizações Nacionais de Cartões para as pessoas com deficiência (DCNOs), as autoridades públicas ligadas ao apoio às pessoas com deficiência a nível nacional, as organizações e associações destinadas às pessoas com deficiência, os prestadores de serviços às pessoas com deficiência e também houve a participação das pessoas com deficiência (European Commission, 2021d).

O setor público nacional mostrou ser o principal responsável pela gestão do Cartão, em cooperação com o setor privado e as organizações. As entidades privadas foram as responsáveis pela produção e a entrega do Cartão. Com poucas exceções, os critérios de elegibilidade para receber o Cartão foram os mesmos utilizados para receber os benefícios nacionais direcionados às pessoas portadoras de deficiência. Não há dados estatísticos disponíveis sobre o total do número de pessoas que receberam o Cartão. No entanto, o número de Cartões estimados que deveriam ser impressos por cada Estado-Membro, revelam um total de 317.000. Desde o lançamento do projeto piloto (2016 até 2020) foram produzidos 315.731 Cartões (European Commission, 2021d).

Em todos os Estados-Membros emissores, o Cartão foi impresso fisicamente em formato de cartão de crédito utilizando um *design* comum e incluindo o logótipo da UE para que possa ser facilmente identificado em toda a União Europeia. O processo de inscrição para a receção do Cartão foi realizado exclusivamente *on-line*. Os principais benefícios oferecidos incluem a entrada gratuita para os titulares do Cartão e a redução dos preços para a participação em eventos e atividades que envolvem a cultura, o lazer, o desporto e os meios de transporte. Em alguns casos, os benefícios são estendidos também aos assistentes de pessoas com deficiência (European Commission, 2021d).

O estudo foi realizado a partir duma recolha de dados, com o uso de entrevistas semiestruturadas, *focus group* e de questionários *on-line*. Os *stakeholders* foram divididos em dois grupos, os com atuação europeia (22 perguntas para as entrevistas e 37 perguntas para os questionários) e os com atuação nacional (29 perguntas para as entrevistas e 151 perguntas para os questionários). Os 559 respondentes dos questionários confirmaram que o uso do Cartão impulsionou uma maior participação de pessoas com deficiência nos setores da cultura e do lazer. De acordo com as respostas recebidas, 30% dos titulares do cartão perceberam que a sua participação cultural (e de lazer) aumentou bastante ou muito devido ao uso do cartão. É de destacar que 33% consideraram que a sua participação cultural aumentou um pouco, e 37% acreditavam que a sua participação cultural não

aumentou em nada. A situação é menos positiva em relação à participação desportiva, em que 60% dos inquiridos relatou que a sua participação não aumentou em nada, enquanto 20% consideraram que a sua participação em atividades desportivas aumentou bastante ou muito devido ao Cartão. Sobre o turismo no exterior, 35% dos respondentes relataram um aumento satisfatório em realizar viagens, enquanto 45% reportaram que não aumentaram as suas atividades de turismo no exterior devido ao Cartão. As categorias socioeconómicas que mais beneficiaram com o uso do Cartão, foram as pessoas com menor nível de escolaridade e que estavam empregadas (European Commission, 2021d).

O estudo revelou que o projeto piloto foi eficiente em termos gerais (European Commission, 2021d). De acordo com o estudo, 8 a cada 10 prestadores de serviços, relataram que tiveram elevados retornos económicos e sociais devido à aceitação do cartão nos seus estabelecimentos, o que atraiu novos clientes e gerou como consequência, uma publicidade positiva. Além disso, afirmaram que se sentiram sensibilizados com a temática da acessibilidade e, com isto, melhoraram a acessibilidade dos seus serviços, inclusive investindo na formação dos seus funcionários (European Commission, 2021d).

A ativação do Cartão de Deficiência em Itália estava prevista para 2019, mas devido ao estado de emergência ligado à COVID-19, as medidas de implementação ficaram pendentes e foram reativadas no ano de 2020, precisamente no dia 3 de dezembro, após a aprovação, por parte do Governo, de um Decreto no dia 6 de novembro de 2020. O órgão italiano responsável por gerir este cartão foi o INPS (*Instituto Nazionale Previdencia Sociale*), que se trata da instituição italiana responsável pelo pagamento de pensões (velhice e invalidez) e benefícios previdenciários. A partir de junho de 2022, os italianos e as italianas com incapacidades registados no sistema do INPS, passaram a usufruir deste Cartão, seja para participar em atividades culturais, desportivas de modo gratuito ou com descontos, acontecendo o mesmo na aquisição do bilhete para os meios de transporte público (INPS, 2021).

Um dos objetivos da Estratégia para a Deficiência de 2021-2030, é criar até ao final de 2023, um Cartão Europeu de Deficiente (*EU Disability Card*), a partir dos resultados deste projeto-piloto, que foi iniciado em 2016, em todos os Estados-Membros. O Cartão será implementado por cada Estado-Membro que será responsável por adotá-lo considerando as melhorias que foram sugeridas na publicação *Study assessing the implementation of the pilot action on the EU Disability Card and associated benefits* (European Commission, 2021d).

2.2.1 - O cartão de estacionamento para as pessoas com deficiência

Desde 4 de junho de 1998 existe a nível dos Estados-Membros da UE o Cartão de Estacionamento para Pessoas com Deficiência que foi aprovado pelo Conselho da União Europeia (ENAT, 2007; European Commission, 2008). Permite ao seu titular beneficiar das facilidades de estacionamento oferecidas pelo Estado-Membro em que se encontra (ENAT, 2007; European Commission, 2008). Cada Estado-Membro possui uma regulamentação para os sítios destinados a pessoas com deficiência. Interessa-nos na nossa investigação saber mais sobre as regulamentações que foram implementadas em Itália e em Portugal (Quadro 3).

Quadro 3 - Regulamentação dos sítios destinados ao estacionamento das pessoas portadoras de deficiências em Itália e em Portugal

ITÁLIA	PORTUGAL
É possível estacionar nas ruas e em parques de estacionamento, sítios de estacionamento com vagas reservadas para pessoas com deficiência marcadas com uma linha amarela e o símbolo de cadeira de rodas. Não se pode estacionar se o espaço for marcado com o nome de uma pessoa ou com o número de registo de um veículo.	É possível estacionar nas ruas e em parques de estacionamento. Existem vagas de estacionamento reservadas para pessoas com deficiência e são marcadas com o símbolo da cadeira de rodas, ou com o símbolo de mulher grávida ou símbolos de mulher com uma criança nos braços. Não se pode estacionar se o espaço for marcado com um nome de uma pessoa ou com o número de registo de um veículo.
Uma em cada cinquenta vagas em estacionamentos públicos encontra-se marcada para uso por veículos que exibam o cartão de estacionamento. Os veículos devem exibir o cartão de estacionamento e desta forma pode ser estacionado nos espaços gratuitos.	Os parques de estacionamento geralmente oferecem concessões para veículos que exibam um cartão de estacionamento de uma pessoa com deficiência. Algumas autoridades locais estabelecem um estacionamento reservado para as pessoas com deficiência.

Fonte: Elaboração própria com base no documento *Parking card for people with disabilities in the European Union: conditions in the Member States* (European Commission, 2008).

A Comissão Europeia produziu um modelo para o Cartão de parqueamento com informação em todas as línguas oficiais para fornecer às autoridades locais a explicação de que o cartão é baseado no padrão Europeu e que a pessoa que o exhibe deve beneficiar de todos os direitos de uma pessoa com deficiência naquele país. Recomendou-se que este Cartão deveria estar sempre exposto no pára-brisas do automóvel ao lado do cartão de estacionamento com o texto visível para os fiscalizadores de estacionamento (European Commission, 2008 - Figura 5).

Figura 5 - Cartão de estacionamento de veículos para portadores de deficiência em italiano



Fonte: Capone& Munoz 2017- Projeto SIMON (Assisted mobility for older and impaired users), 2017.

Desde os anos 2000, todas as autorizações gerais de estacionamento para deficientes na UE foram padronizadas para um estilo comum e a cor azul, levando à designação oficialmente usada *Blue Badge* (European Commission, 2008; Capone & Munoz 2017; https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/parking-card-disabilities-people/index_en.htm - consultado a 23 de dezembro de 2021).

Em Portugal, a adoção do Cartão de Estacionamento para Pessoas com Deficiência acontece desde 1998. Só pode ser atribuído a pessoas com deficiência, validada por atestado médico de deficiência polivalente (European Commission, 2008; Capone & Munoz, 2017). A deficiência pode estar relacionada com membros de mobilidade do condutor e deve ser inferior a 60% (Quadro 4). De acordo com a Legislação Nacional Portuguesa, este Cartão é emitido de forma individual e pode ser utilizado no automóvel de outra pessoa, caso esta esteja transportando a pessoa portadora de deficiência (European Commission, 2008; Capone & Munoz, 2017).

Quadro 4 - O cartão de estacionamento para pessoas com deficiência: a legislação, os requisitos e os sítios em que se pode pedi-lo

Legislação	Requisitos	Como fazer o pedido do cartão?
Decreto-Lei n.º 307/2003 de 10 de dezembro; Decreto-Lei n.º 17/2011, de 27 de janeiro; Lei n.º 48/2017, de 7 de julho; Decreto-Lei n.º 128/2017, de 9 de outubro.	Possuir uma deficiência motora ou física permanente, com um grau de incapacidade igual ou superior a 60%. Possuir uma deficiência intelectual ou Perturbação do Espectro do Autismo (PEA) com um grau de incapacidade igual ou superior a 60%. Possuir uma deficiência visual permanente igual ou superior a 95%. Possuir doença oncológica com incapacidade igual ou superior a 60%, mediante atestado médico que indique as dificuldades de deslocação na via pública.	-Por internet (IMT Online); -Nos Correios; -No balcão do IMT (Instituto da Mobilidade e dos Transportes).

Elaboração: Elaboração própria com base nas informações disponibilizadas no web site: <https://eportugal.gov.pt/servicos/pedir-o-cartao-de-estacionamento-para-pessoas-com-deficiencia> consultado a 15 de julho de 2022.

Em Itália, desde 1998 também se cumprem as Recomendações Europeias referentes ao direito do Cartão de Estacionamento para Pessoas com Deficiência. Em julho de 2012 foi publicado o Decreto nº 151 que faculta aos municípios italianos a oferta de um maior número de vagas reservadas para pessoas com deficiência e de forma gratuita (Capone & Munoz, 2017). Como já mencionado, na secção 2.2, em Itália é possível, desde junho de 2022, usufruir do *Disability Card*. É também uma função deste Cartão a identificação do condutor e/ou da viatura adaptada.

2.3 - As normas europeias no âmbito da acessibilidade, o Ato Europeu de Acessibilidade e o conceito de *Design for All*

Em 2019 a ISO (*International Organization of Standards*) publicou a DIS 21902 sobre *Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations*. Este documento estabelece requisitos e fornece diretrizes para o "Turismo Acessível para Todos", com o objetivo de garantir acesso igualitário e fruição do turismo para pessoas de todas as idades e capacidades. Este documento fornece informação sobre os principais aspetos da formulação de políticas, estratégia, infraestruturas, produtos e serviços, e é dirigido a todas as partes interessadas envolvidas na cadeia de abastecimento do turismo, seja do setor público ou privado. Aplica-se a todos os níveis, ou seja, local, regional, nacional ou internacional (ISO, 2020).

No mesmo ano (2019) foi publicada pelo *European Committee for Standardization* a Norma EN 17161:2019, *Design for All - Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services - Extending the range of users* (European Committee, 2020). Este documento especifica os requisitos que permitem a uma instituição projetar, desenvolver e fornecer produtos, bens e serviços

para que possam ser acessíveis, por uma ampla gama de utilizadores, incluindo pessoas com deficiência (<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1485&langId=en>- consultado a 24 de dezembro de 2021).

Os requisitos definidos neste documento são genéricos e destinam-se a ser aplicáveis às partes relevantes de todas as instituições, independentemente do tipo, tamanho ou produtos, bens e serviços fornecidos (<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1485&langId=en>- consultado a 24 de dezembro de 2021).

Este documento promove a acessibilidade seguindo uma abordagem de *Design for All* em produtos e serviços convencionais e a interoperabilidade destes com tecnologias assistidas. Este documento não fornece especificações técnicas de *design* e sobre uniformidade em *design* ou funcionalidade de produtos, bens e serviços (European Commission, 2022, disponível em: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1485&langId=en>- consultado a 28 de dezembro de 2021).

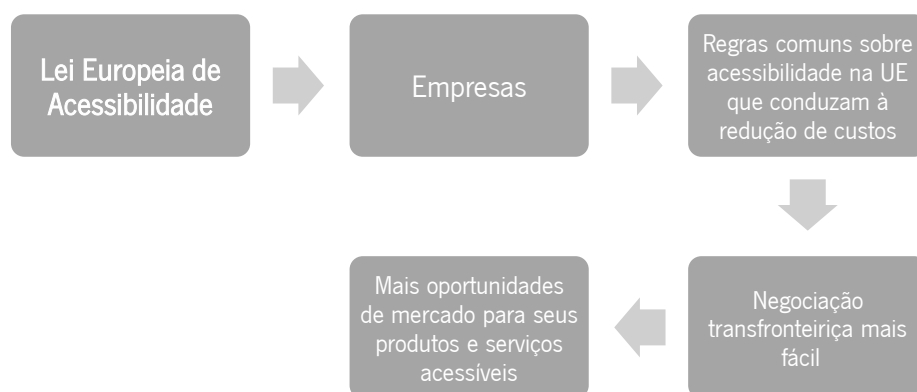
No ano de 2021 foi publicada a primeira Norma que beneficia o Turismo Acessível, a norma ISO 21902. A norma abrange toda a cadeia de valor do turismo, desde as autoridades nacionais, regionais e locais, aos serviços de restauração, alojamento turístico, agências de viagens, animação turística, transporte, entre outros, evidenciando um turismo de qualidade para todos (UNWTO, 2022).

2.3.1 - O Ato europeu da Acessibilidade

É importante ressaltar o Ato Europeu da Acessibilidade. Foi proposto sob a forma de uma diretiva, que tem um valor vinculativo, uma vez que, desta forma, os Estados-Membros têm a obrigação de o implementar na legislação no seu território. Entretanto, o último acordo provisório sobre o Ato Europeu de Acessibilidade, alcançado a 8 de novembro de 2018 pelas instituições da UE, refere-se apenas à acessibilidade digital (European Commission, 2017b).

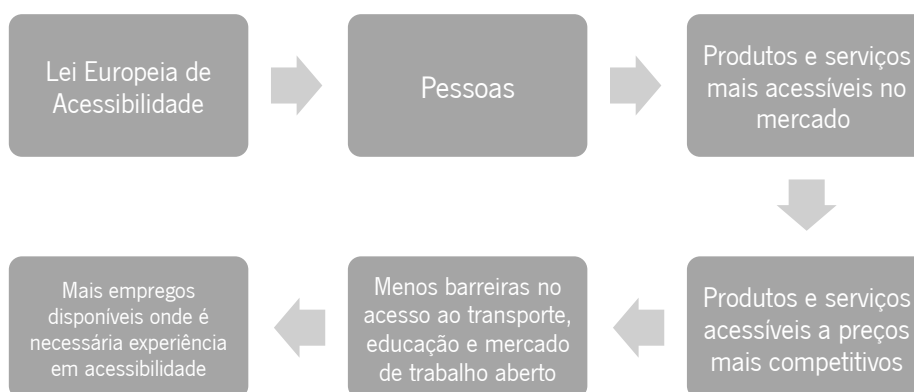
Nas Figuras 6 e 7 apresentamos os benefícios como o Ato Europeu da Acessibilidade no âmbito empresarial e no âmbito pessoal/social.

Figura 6 - Os benefícios do Ato Europeu da Acessibilidade no âmbito empresarial



Fonte: Elaboração própria com base no documento *IMPACT ASSESSMENT- Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States as regards accessibility requirements for products and services* (European Commission, 2015).

Figura 7 - Os benefícios do Ato Europeu da Acessibilidade no âmbito pessoal



Fonte: Elaboração própria com base no documento *IMPACT ASSESSMENT- Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States as regards accessibility requirements for products and services* (European Commission, 2015).

O Ato Europeu da Acessibilidade acrescenta novos requisitos mínimos para a acessibilidade em toda a UE numa série limitada de produtos e computadores, *smartphones*, TV, terminais de pagamento, *e-books*, leitores eletrônicos, *sites* e aplicações móveis de empresas privadas e máquinas automáticas de venda de bilhetes. O número de emergência 112 e os serviços de telefone também devem ser acessíveis a todos os europeus (European Commission, 2017b).

De acordo com a DIRETIVA (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de abril de 2019, os Estados-Membros devem promover a participação plena e efetiva em condições de igualdade, mediante a melhoria do acesso aos produtos e serviços mais comuns que, através da sua conceção inicial ou de subsequente adaptação, dão resposta às necessidades específicas das pessoas com deficiência (European Commission, 2019).

O Ato Europeu da Acessibilidade representa a padronização legislativa no âmbito da acessibilidade entre os Estados-Membros, pois as disparidades legislativas e administrativas dos Estados-Membros em matéria de acessibilidade de produtos e serviços para pessoas com deficiência criam obstáculos à livre circulação dos produtos e serviços e distorcem a concorrência efetiva no mercado interno. Isto afeta, em especial, as pequenas e médias empresas (PME), que devido à não-padronização se limitam ao mercado nacional (European Commission, 2019).

Do lado dos consumidores de produtos e serviços acessíveis e de tecnologias de apoio, devido à não-padronização, e conseqüentemente à reduzida concorrência entre os fornecedores, acabam por pagar preços elevados (European Commission, 2019).

2.3.2 - O conceito do *Design for All*

O *Design for All* (também referido como Desenho Universal ou Desenho para Todos) é a chave para garantir uma boa acessibilidade para o maior número de pessoas. O *Design for All* consiste na criação de produtos e espaços utilizáveis por todos, tanto quanto possível, sem recorrer a adaptações ou *designs* especializados. O objetivo deste conceito é simplificar a vida de todos, tornando os produtos, as comunicações e o ambiente construído mais acessível, implicando poucos ou nenhuns custos. Abrange as pessoas de todas as idades, tamanhos e tipos de incapacidades (Center for Universal Design, 2009; Buhalis *et al.*, 2012).

Constitui uma abordagem que reflete a compreensão da diversidade das necessidades das pessoas e a forma de lhes responder, contribuindo para a inclusão social. Os sete princípios e objetivos inerentes a esta abordagem baseiam-se no facto de o ser humano ser concebido com capacidades que se alteraram com o tempo (Center for Universal Design, 2009; Buhalis *et al.*, 2012).

A aplicação do *Design for All* conduz a soluções de maior qualidade e conforto, saúde e segurança, e contribui para a inclusão social, uma vez que também possibilita a introdução de produtos de apoio (para as necessidades mais severas) de forma mais harmoniosa e com maior utilidade (Center for Universal Design, 2009; Buhalis *et al.*, 2012). Estes princípios agregam valores ao Turismo Acessível,

pois o *Design for All* amplia a capacidade da diversidade de visitantes ou turistas, criando soluções para um mercado turístico mais vasto, e criando a longo-prazo, novos postos de trabalho, devido ao surgimento de novos serviços e produtos turísticos (Center for Universal Design, 2009; Buhalis *et al.*, 2012).

É importante que os profissionais responsáveis pela gestão do setor do turismo, possuam este conhecimento acerca do *Design for All* e possam aplicar este conceito, seja no seu quotidiano, ou até mesmo com ações ou projetos de médio a longo prazo (Center for Universal Design, 2009; Buhalis *et al.*, 2012).

A acessibilidade reforça a ideia da criação de um destino acessível ser uma situação vantajosa para todos (Buhalis *et al.*, 2012; Turismo de Portugal, 2017).

Importa não olvidar que a acessibilidade a espaços públicos deve ser um elemento-chave no plano de acessibilidade de um destino. As normas de acessibilidade são usadas para guiar as entidades responsáveis pelo planeamento e as empresas turísticas no desenvolvimento dos seus produtos e serviços turísticos. As normas internacionais para a acessibilidade deverão ser parte integrante das práticas de gestão do destino.

A acessibilidade deve tornar-se num elemento-chave, isto é, num elemento crucial no destino turístico (Buhalis *et al.*, 2012). Para que um destino se torne acessível de acordo com o Manual de Gestão dos Destinos Acessíveis publicado pela ENAT traduzido para a Língua Portuguesa em 2017 pela equipa técnica responsável do Turismo de Portugal, existem algumas medidas a serem consideradas (Turismo de Portugal, 2017). Estas medidas deverão ser inseridas e geridas por uma equipa, responsável pelo desenvolvimento de um plano de ação envolvendo as entidades parceiras e pela implementação e manutenção da acessibilidade e ofertas turísticas do destino (Turismo de Portugal, 2017).

Tal deverá ser concretizado por via da formação do pessoal técnico do destino, no sentido de melhorar o seu conhecimento e competências no âmbito do planeamento e da implementação de medidas acessíveis. Considerar a acessibilidade de forma correta e sistemática na renovação urbana e nas novas construções, de acordo com a legislação sobre acessibilidade, transmitindo aos residentes e turistas o mesmo nível de qualidade e segurança, deve ser central no planeamento e na ação (Turismo de Portugal, 2017).

Uma sugestão para a sustentabilidade do *Design for All* é a de trabalhar com organizações voluntárias, incluindo associações representativas de pessoas com deficiência, para disponibilizar assistência voluntária a pessoas com limitações para que possam assistir, por exemplo, a festivais ou a outros eventos. Também recorrer aos programas de financiamento do Turismo Acessível para o

investimento e desenvolvimento de infraestruturas e de transportes acessíveis (Turismo de Portugal, 2017).

Como percebemos não há ainda uma padronização entre os Estados-Membros relativamente aos desafios da acessibilidade. O *Design for All* prevê uma utilização dos equipamentos e serviços de maneira autónoma. No Quadro 5 temos alguns exemplos de diferenças e semelhanças entre Itália e Portugal no âmbito da acessibilidade, visto que ambos os países fazem parte do nosso objeto de estudo.

Quadro 5 - Algumas semelhanças e diferenças na padronização das medidas arquitetónicas entre Itália e Portugal no âmbito da acessibilidade

Dimensões de acessibilidade	ITÁLIA	PORTUGAL
Rampas	Inclinação até 8%.	Inclinação até 8%.
Número de quartos acessíveis necessários em hotéis	- A cada 40 quartos, no mínimo 2 deverão ser acessíveis. -Além dos serviços e equipamentos comuns, pelo menos 5% das superfícies devem ser acessíveis	Não existe um número mínimo para quartos acessíveis em Portugal.
Salas de espetáculos	Cada sala deve possuir lugares reservados para pessoas com mobilidade reduzida, com, pelo menos, 2 vagas para cada 400 pessoas. Deve estar equipada, na mesma percentagem, com vagas reservadas para utilizadores de cadeira de rodas, dispostas no piso horizontal, com dimensões que garantam a manobra e estacionamento da cadeira de rodas. Deve ser permitido o acesso a, pelo menos, uma casa de banho. Na presença de balcão (informação, bar, bilheteria), este deverá ser rebaixado.	Destinar 1 lugar no caso de salas até 25 lugares. 2 lugares de 26 a 50 lugares. 3 de 51 a 100 lugares. 4 de 101 a 200 lugares. 2% do total de 201 a 500 lugares. Deverá possuir, pelo menos, um lugar para o acompanhante. Os lugares para as pessoas com cadeiras de rodas podem ser agrupados. O local deverá ser numa área de piso horizontal.

Fonte: Elaboração própria com base no Guia de Acessibilidade e Mobilidade para Todos (Teles, 2007) e no *Guida alla Progettazione accessibile e funzionale* (Marchesan, 2006).

Com o intuito de perceber melhor as semelhanças e diferenças entre os padrões de acessibilidade entre Portugal e Itália, elaborámos o Quadro 6 com os requisitos funcionais e técnicos utilizados para analisar os ambientes construídos e as infraestruturas acessíveis (Turismo di Torino, 2020; Turismo de Portugal, 2017; TAD, 2018).

Quadro 6 -Semelhanças e diferenças entre Itália e Portugal relativamente aos requisitos funcionais e técnicos para os ambientes construídos e as infraestruturas acessíveis

Dimensões de Acessibilidade	Itália	Portugal
Espaços de estacionamento	Deve-se prever um número adequado de lugares para estacionamento junto à entrada, de dimensão adequada, devidamente sinalizados e com acesso ao nível do pavimento ou passeio.	Deve-se assegurar um número adequado de espaços de estacionamento acessíveis e designados para pessoas com deficiências, adequadamente assinalados e localizados perto da entrada, com acesso nivelado ao pavimento ou com percurso pedestre de acesso e tamanho adequado (largura e comprimento), incluindo a área de acesso.
Entradas e portões	As entradas/portões devem ter largura e altura adequadas para todos os utilizadores, incluindo pessoas com cadeiras de rodas e outros dispositivos de mobilidade. Evitar portas giratórias e torniquetes; fornecer e assinalar acessos facilitados; favorecer aberturas automáticas; no caso de portas deslizantes horizontais, prestar atenção ao espaço de manobra do sistema de abertura.	
Percursos de acesso (exterior e interior)	Assegurar percursos de acesso com a largura adequada, de acordo com a frequência de uso, para permitir que os utilizadores se movimentem e se cruzem facilmente, incluindo pessoas com cadeiras de rodas, pais com carrinhos de bebé, pessoas com dispositivos auxiliares de mobilidade de altura adequada para permitir a livre passagem (por exemplo, sinalização ou ramos suspensos), com acesso nivelado e livre de obstáculos e com uma superfície lisa e firme (por exemplo, evitando cascalho solto, calçada/empedrado e pavimentos com grandes aberturas). Evitar os tapetes de significativa espessura em espaços interiores para permitir a fácil circulação e as manobras das cadeiras de rodas.	
Superar as diferenças de níveis nos percursos de acesso	As rampas devem ter corrimões de apoio contínuo em ambos os lados ao longo de todo o comprimento e a uma altura adequada para pessoas que utilizam cadeiras de rodas ou outros dispositivos de mobilidade, e para pessoas com dificuldades em andar e/ou em manter o equilíbrio. Considerar disponibilizar um segundo corrimão inferior, especialmente em áreas públicas e edifícios, pois beneficia crianças e pessoas de baixa estatura. A largura para os corrimões deve estar adequada para permitir a passagem desobstruída a todos os indivíduos, incluindo aqueles que usam cadeiras de rodas ou outros dispositivos de mobilidade. Proteção dos limites, com uma altura mínima acima da rampa e da superfície do patamar, para evitar que as rodas ou auxiliares de caminhada caiam ou se movam para fora dos limites da rampa, evitando acidentes.	
Elevadores	Deverão ter as portas com largura e tamanho adequados à cabine, que permitam que a cadeira de rodas se mova facilmente dentro dos mesmos. Os botões externos e internos com altura apropriada, com contraste adequado das cores e números em <i>Braille</i> , com aviso sonoro sobre cada andar.	Disponibilizar elevadores com uma largura adequada da porta e do tamanho da cabine para permitir a utilização por parte de um utilizador de cadeira de rodas. Botões de controlo a uma altura apropriada, com números contrastantes com o fundo, táteis ou em <i>Braille</i> com anúncio audível de paragem em andares e disponibilizar elevadores de escadas e plataformas elevatórias apenas onde não possa ser instalado um elevador.
Casas de Banho Públicas Acessíveis	Disponibilizar, pelo menos, uma casa de banho pública para ambos os sexos. As portas devem possuir uma largura mínima para permitir o acesso a pessoas que usam cadeira de rodas. As portas devem ter uma abertura para fora, e devem ser equipadas com uma maçaneta horizontal na parte interna da porta. Devem oferecer espaço de manobra adequado, de modo a permitir uma transferência frontal, oblíqua e lateral, para o	

Quadro 6 - Semelhanças e diferenças entre Itália e Portugal frente aos requisitos funcionais e técnicos para os ambientes construídos e as infraestruturas acessíveis (conclusão)

	<p>assento na sanita. A casa de banho deve ter barras de apoio horizontais em ambos os lados da sanita e a uma altura igual para apoiar os utilizadores durante a transferência para o assento da sanita. Deve existir um cordão de alarme para eventuais emergências. Acautelar um espaço para permitir um acesso frontal ou oblíquo ao lavatório. Lavatório acessível sem o pedestal central, a uma altura adequada e com espaço para os joelhos e dedos do pé para permitir uma aproximação e utilização desobstruídas para pessoas que usam cadeira de rodas. As torneiras do lavatório devem estar facilmente acessíveis e serem operáveis com uma mão. O espelho acima do lavatório deve ter o seu limite inferior a uma altura adequada para permitir a visualização tanto por pessoas sentadas como em pé.</p>	
<p>Sinalética de orientação e informação</p>	<p>A sinalização deve estar a uma altura confortável, que também possa ser lida por pessoas em cadeiras de rodas, mas de forma a não constituir obstáculo ou perigo para as outras categorias, como as pessoas com baixa visão ou invisuais. Os sinais devem ser visíveis a, pelo menos, 10 metros de distância. Em espaços grandes e complexos, usar mapas e maquetes feitas de forma visual-tátil.</p>	<p>Deve possuir altura adequada para ser facilmente lida por pessoas em pé e sentadas, mas de modo a não constituir um obstáculo ou perigo para outros utilizadores, como as pessoas com baixa visão ou invisuais. Preferir usar textos com contraste de cores e caracteres grandes. Utilização de mapas táteis e modelos de escala, quando apropriados.</p>
<p>Restaurantes, bares, cafés e outras áreas de alimentação</p>	<p>Instalações com acesso nivelado, com espaço adequado entre mesas adjacentes, para permitir acesso livre a pessoas que utilizam cadeiras de rodas ou outros dispositivos de mobilidade e auxiliares de locomoção. Balcões de atendimento, de <i>self-service</i>, e de pagamento a uma altura adequada, ou com uma secção inferior para pessoas que utilizam cadeira de rodas ou outros dispositivos de mobilidade, bem como para pessoas de baixa estatura. Disponibilização de mesas de jantar para as pessoas que utilizam a cadeira de rodas, ou que venham acompanhadas de cães de assistência (e de preferência apenas com um suporte central/uma perna central). Disponibilização de uma variedade de tipos de cadeira (com e sem suportes para braços) e com apoio para as costas. Devem possuir uma boa iluminação para permitir a leitura labial e uma leitura fácil dos menus. Os menus devem estar disponíveis em caracteres grandes. Incluir menus para dietas especiais. Os menus devem incluir informação sobre os alergénios e ingredientes utilizados.</p>	

Fonte: Elaboração própria com base em Turismo di Torino, 2020; Turismo de Portugal, 2017; TAD, 2018.

Constatamos que há muitas semelhanças entre Itália e Portugal no âmbito das normativas de acessibilidade. Como propõe o Ato Europeu (DIRETIVA (UE) 2019/882) a padronização da acessibilidade a nível Europeu, trará muitas vantagens seja no âmbito económico como no âmbito social.

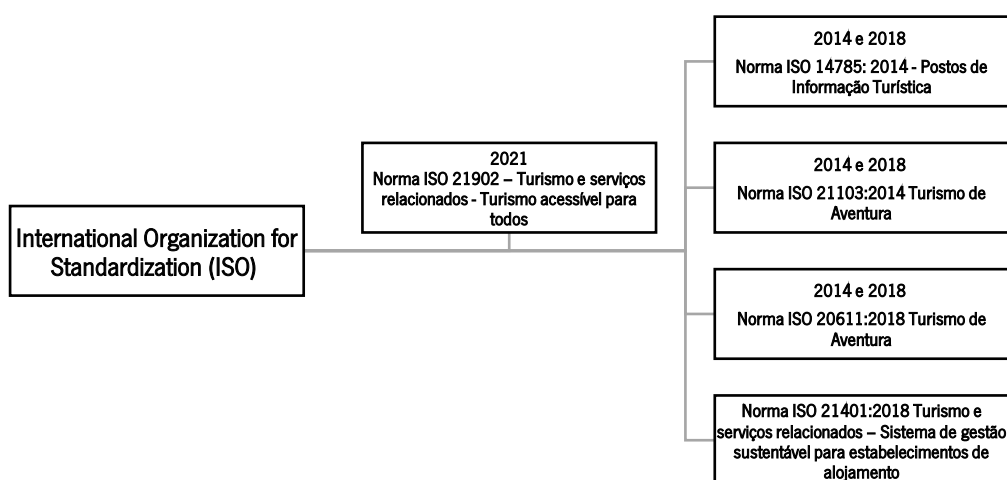
2.3 - Legislação em Portugal relacionada com o Turismo Acessível

Desde 1997 que Portugal estabeleceu como prioritário o combate às barreiras urbanísticas, arquitetónicas e comunicacionais, com uma Lei sobre a acessibilidade: Decreto-Lei 123/97, de 22 de maio, substituído pelo Decreto-Lei 163/2006, de 8 de agosto (DRE, 2020).

A legislação e normas nacionais desempenham um papel crucial na definição de um enquadramento justo e equitativo no âmbito do qual os operadores devem trabalhar (Teles, 2007). De acordo com a Política Nacional para a Reabilitação, a acessibilidade é estrategicamente considerada como um pré-requisito para o exercício pleno dos direitos das pessoas com deficiência ou em situação continuada de diminuição funcional (Teles, 2007).

A acessibilidade abrange uma grande variedade de elementos, desde os produtos de apoio ao acesso físico e aos meios de transporte (Teles, 2007). Uma vez que a acessibilidade é crucial para permitir uma vida autónoma e a utilização dos bens e serviços normalmente disponíveis, a legislação e planos de ação adotados em Portugal exigem às entidades públicas e privadas a garantia do acesso a espaços públicos, equipamentos e instalações coletivas e públicas, aos transportes e à informação e comunicação (como as novas tecnologias da informação) (Teles, 2007).

Figura 8 - As Normas Portuguesas no Âmbito da Acessibilidade



Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO 2022 e Turismo de Portugal 2018.

A publicação da NP 4.523/2014 permite que o processo de certificação seja iniciado pelas empresas. O objetivo é disponibilizar ao setor do turismo um instrumento facilitador do encontro entre a "oferta" e a "procura", que forneça a todos os potenciais clientes uma indicação fiável de que são asseguradas condições para os acolher e que são disponibilizadas informações claras e objetivas ao nível das infraestruturas e do atendimento (Turismo de Portugal, 2014).

Uma das metas das políticas do Turismo Acessível é alargar a disponibilidade e a acessibilidade da oferta turística a mais clientes, independentemente da sua idade e capacidades. Para o conseguir, cada destino precisará de um enquadramento político para abordar a identificação das barreiras à acessibilidade, a remoção ou redução ao máximo das mesmas, o desenvolvimento de serviços e ofertas acessíveis e inclusivas e o *marketing* e promoção do destino acessível (Turismo de Portugal, 2017).

Para além deste objetivo, o enquadramento deve ser favorável, no sentido de apoiar um processo contínuo de melhoria e qualificação. É importante garantir que as ações e iniciativas futuras vão ao encontro dos objetivos do Turismo Acessível para Todos (Teles, 2007; Turismo de Portugal, 2014, 2017).

As normas portuguesas no âmbito da acessibilidade seguem a Norma ISO, que no ano de 2014, incluiu uma norma para os postos de informação turística e uma norma para o Turismo de Aventura. Ainda sobre o Turismo de Aventura, esta recebeu uma outra norma no ano de 2018. Foi aprovada, também no ano de 2018, uma outra norma para o turismo e serviços relacionados (Figura 09).

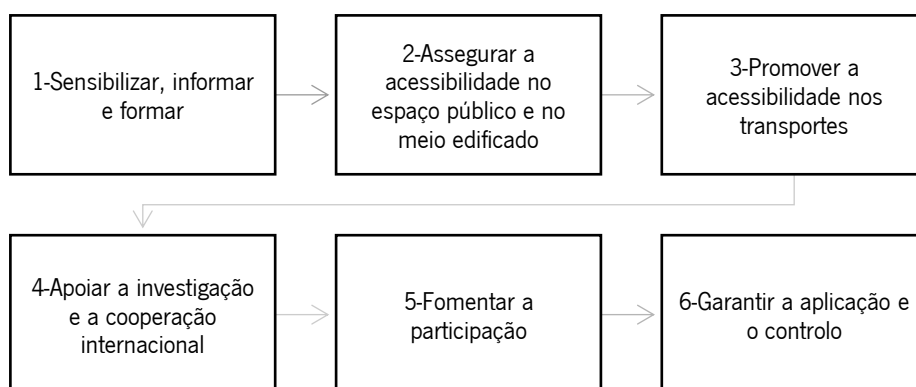
Cabe-nos apresentar neste subcapítulo o Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade (PNPA), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros nº 9/2007, de 17 de janeiro (INR, 2011), visto que possuímos formação em Geografia e, portanto, as estratégias de planeamento urbano que visam a acessibilidade são relevantes para este estudo.

O objetivo principal do PNPA consiste na análise das condições de acessibilidade dos transportes público da participação cívica e do envolvimento a nível autárquico. Detalhamos nas Figuras 10 e 11 os seis grandes objetivos do PNPA e as suas linhas de ação.

De acordo com o relatório publicado pelo INR, dos seis grandes objetivos traçados, cinco foram classificados como executados e apenas um como "sem informação". Os dados foram recolhidos pelo INR e pelo I.P. em julho de 2010. Participaram as seguintes instituições: o Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P., o Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana, I.P., o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P., a UMIC (Agência para a Sociedade do Conhecimento), o Turismo de Portugal, I.P. e a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), a ANA – Aeroportos de Portugal, S.A. e a Transtejo – Transportes Tejo, S.A. (INR, 2011).

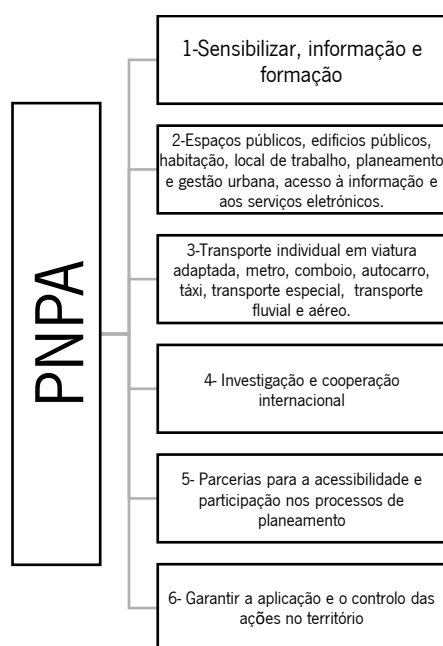
A metodologia usada para a perceção do plano foi iniciada a partir do envio de fichas para todas as entidades referidas, para a auscultação/monitorização da totalidade das medidas do PNPA, tendo sido solicitada a sua devolução até ao mês de novembro de 2010 (INR, 2011).

Figura 9 - Os seis grandes objetivos do Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade (PNPA)



Fonte: Elaboração própria com base no Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade (PNPA)(INR, 2011).

Figura 10 - Caracterização das Medidas nas Linhas de Ação do PNPA



Fonte: Elaboração própria com base no Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade (PNPA)(INR, 2011).

Conclui-se que as ficha de monitorização foram pouco adequadas, para a realização da perceção e avaliação do PNPA, pois não incluíam os indicadores, a periodicidade de recolha da execução das ações e também os agentes responsáveis. Deste modo, o objetivo número 6 “Garantir a aplicação e o

controle”, foi a parte mais sensível a ser gerida e inquirida (INR, 2011). A segunda parte do PNPA data de 2011 a 2015.

2.4 - Legislação em Itália relacionada com o Turismo Acessível

Em Itália, a Lei nº 13/1989 estabelece os termos e as condições em que deve ser garantida a acessibilidade aos vários ambientes, com particular atenção para os locais públicos. Concede aos cidadãos contributos para a remoção de barreiras arquitetónicas em edifícios privados existentes onde existam deficiências permanentes ou limitações funcionais (Gazzetta Ufficiale, 2020).

A Lei de Antidiscriminação (Lei nº 46/2006) regula os requisitos gerais relativos ao acesso ao ambiente edificado público e privado, enquanto o Decreto-Lei nº 163/2006 estabelece requisitos específicos para edifícios (*e.g.*, elevadores, casas de banho, rampas, vagas de estacionamento, pisos e passeios) (DRE, 2020).

Todos os edifícios, existentes e novos, são abrangidos pelo Decreto-Lei nº 163/2006. O Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade 2007/2015 foi lançado em 2007, que, entre outras questões, aborda os requisitos para remover as barreiras físicas no ambiente construído, que impedem o uso por todos (DRE, 2020).

O Decreto Ministerial nº 236/89 contempla três níveis de acesso:

1-A acessibilidade é a possibilidade das pessoas com capacidade motora ou sensorial reduzida em aceder aos edifícios e aos ambientais individuais, como entrar facilmente e utilizar os espaços e equipamentos em condições de segurança e autonomia adequadas (Gazzetta Ufficiale, 2020).

2-A visitabilidade, que se refere à possibilidade das pessoas com capacidade motora ou sensorial reduzida em aceder aos espaços sociais e privados e poder usufruir de, pelo menos, uma casa de banho acessível (Gazzetta Ufficiale, 2020).

3-A adaptabilidade, que se trata da possibilidade de modificar o espaço construído ao longo do tempo com custos limitados, de modo a torná-lo facilmente utilizável mesmo por pessoas com capacidade motora ou sensorial reduzida ou prejudicada (Gazzetta Ufficiale, 2020).

Foram estabelecidos, com o Decreto Ministerial nº 236/89, os parâmetros técnicos e dimensionais para os edifícios e espaços privados, que objetivam o cumprimento dos três níveis de qualidade mencionados (acessibilidade, visita e adaptabilidade). Além de estabelecer regras sobre as dimensões mínimas das portas, as características das escadas, a inclinação de rampas pedonais, reporta-se aos espaços necessários à rotação da cadeira de rodas, às dimensões dos elevadores e os casos de

necessidade e às características de uma casa de banho acessível (Gazzetta Ufficiale, 2020). Os requisitos são estabelecidos de forma diferente de acordo com o tipo de edifícios e espaços (Gazzetta Ufficiale, 2020). As novas construções devem, de facto, respeitar estas normas e os edifícios antigos devem ser devidamente adaptados à legislação e em caso de renovação (art. 6º do DM nº 236/89).

A Lei de 5 de fevereiro de 1992 número 104 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", assegura:

a) a garantia do pleno respeito à dignidade humana e aos direitos da liberdade e autonomia da pessoa com deficiência e promove a sua integração total na família, na escola, no trabalho e na sociedade (Gazzetta Ufficiale, 2020);

b) previne e remove as condições que impedem o desenvolvimento da pessoa humana, o alcance do máximo possível de autonomia e participação da pessoa com deficiência na vida da comunidade, bem como a realização de direitos civis, políticos e patrimoniais (Gazzetta Ufficiale, 2020);

c) procura a recuperação funcional e social da pessoa afetada por deficiências físicas, mentais e sensoriais e garante serviços de prevenção, tratamento e reabilitação de deficiência, bem como a proteção jurídica e económica da pessoa deficiente física (Gazzetta Ufficiale, 2020);

d) elabora intervenções destinadas a superar estados de marginalização e exclusão social da pessoa com deficiência (Gazzetta Ufficiale, 2020).

Em 10 de março de 1998, foi publicado um DPCM (*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri della Repubblica Italiana*) na Gazzetta Ufficiale intitulado *Adozione del documento di Linee guida per l'attuazione del Programma Vacanze per Tutti 1998-2000*, acordado em 5 de fevereiro de 1998, por meio do qual todas as regiões italianas se comprometeram a realizar ações relevantes e eficazes para o desenvolvimento do Turismo para Todos (Gazzetta Ufficiale, 2020).

Com o documento *Linee guida per l'attuazione del programma "Vacanze per Tutti"*, foram estabelecidas as seguintes condições:

a) apoio e promoção do turismo a favor dos sujeitos com capacidades motoras e sensoriais reduzidas;

b) promoção de medidas de acolhimento, hospitalidade e informação para turistas com incapacidades;

c) sensibilização dos cidadãos e em particular dos operadores do setor de turismo em relação às necessidades do turista portador de deficiências (Gazzetta Ufficiale, 2020).

A Constituição Italiana estabelece princípios que envolvem a acessibilidade e os direitos das pessoas com deficiência e das demais pessoas vulneráveis no âmbito do direito ao turismo. Os artigos

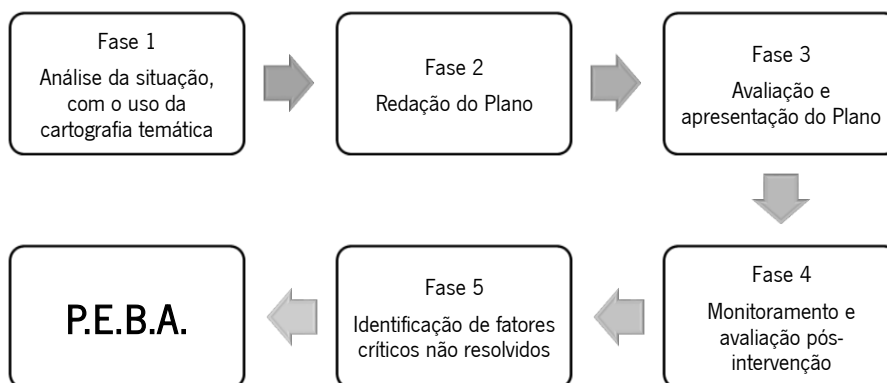
2, 3, 24 e 32, transmitem que a deficiência não deve ser a causa de discriminação e que a pessoa que a carrega não deve apenas ser tratada adequadamente (direito à proteção da saúde), mas deve ter as mesmas oportunidades do que uma pessoa saudável (princípio da igualdade) (Senato della Repubblica Italiana, 2018).

Assim como em Portugal existe o “Plano Nacional de Acessibilidade”, em Itália existe o *Piano Eliminazione Barriere Architettoniche* (P.E.B.A.), que se trata de um instrumento de planeamento previsto pela Lei nº 41/1986 (art. 32) e pela Lei nº 104/92 (art. 24). Possui a função de coordenar e planear as intervenções que envolvam tanto as estruturas quanto os espaços de ligação entre as mesmas, permitindo a criação de um sistema urbano acessível como um todo, e não apenas em partes isoladas. Faz parte do P.E.B.A. o *Piano di Accessibilità Urbana* (P.A.U.). De acordo com o conteúdo do P.A.U., o P.E.B.A. deve apresentar alguns objetivos fundamentais:

- A recuperação funcional de determinados percursos urbanos principalmente para o uso pedonal (percursos urbanos acessíveis) dispersos por barreiras físicas consolidadas ao longo do tempo;
- A identificação de métodos operacionais que permitam o correto planeamento do plano horizontal de intervenções futuras em toda a cidade;
- Fornecer os requisitos para que os edifícios existentes sejam aproveitáveis e os novos contemplem as necessidades de uma base ampliada para todos os utilizadores.

Na Figura 11 apresentamos as fases que compõe o desenvolvimento do P.E.B.A. e no capítulo 3 iremos apresentar um exemplo da sua aplicação na cidade de Milão (exemplo de Cidade Acessível).

Figura 11- As fases do P.E.B.A.



Fonte: Elaboração própria com base no P.E.B.A. de novembro de 2017 da cidade de Milão (Comune di Milano, 2017).

2.6 - Notas conclusivas

Foi possível perceber neste capítulo os avanços no âmbito da acessibilidade nos Estados-Membros, nomeadamente do *Design For All*. Ainda que haja legislação e projetos semelhantes, há ainda divergências que podem dificultar o turismo realizado pelos cidadãos com deficiências nos Estados-Membros da UE.

Os esforços estão a ser conduzidos no sentido de uma UE sem barreiras, mas a não sustentabilidade dos projetos e as restantes iniciativas no âmbito do Turismo Acessível faz com que as ações sejam limitadas ao tempo de execução do projeto. Cabe também aqui uma observação: aumentar a presença das pessoas com incapacidades na criação dos projetos no âmbito do Turismo Acessível. A partir do momento em que a participação destas pessoas aumente, acredito que as novas leis, as novas normas, ou até mesmo as normas e as leis que já estão em vigor na UE, possam ser cada vez mais melhoradas e que venham ao encontro das reais necessidades deste público. A sensibilização e a formação no âmbito do T.A. são a chave para que os países da UE, possam estar preparados para oferecer um Turismo para Todos.

Esperamos que o *Disability Card* seja eficaz em todos os Estados-Membros. Uma forma de padronização para a identificação das pessoas com incapacidades dentro da UE perante os serviços públicos e também é um estimulador para a participação cultural das pessoas com incapacidades, com descontos nos custos dos bilhetes. Em Itália o *Disability Card* começou a ser implementado em junho de 2022, mas ainda de forma vagarosa. Não há ainda uma informação clara por parte das regiões italianas sobre as possibilidades de se obter descontos nas atividades culturais, ou seja, é possível pedir a emissão do *Disability Card* no portal do INPS, mas a sua utilização é ainda muito limitada. Está vinculada apenas com a identificação da pessoa com incapacidades, o tipo de incapacidade e se possui um veículo adaptado registado ou um cão-guia. Não têm sido mencionadas as promoções e os descontos por parte do setor cultural das regiões italianas. Infelizmente em Portugal ainda não está ativo o *Disability Card*.

Na nossa perspetiva e tendo presente que abraçámos a ciência geográfica, a acessibilidade é uma meta que devemos inserir no planeamento urbano e devemos incorporá-la, alcançá-la e sustentá-la no nosso quotidiano. As futuras ações da Estratégia para a Deficiência 2021-2030 são a nossa esperança, pois contemplam uma maior participação das pessoas com incapacidades, seja no planeamento urbano de uma cidade, como no âmbito social, cultural e político.

CAPÍTULO III - PROJETOS DE REFERÊNCIA INTERNACIONAL NO ÂMBITO DO TURISMO ACESSÍVEL

Nota introdutória

No capítulo anterior foi possível perceber a desconexão entre os Estados-Membros em termos de legislação relacionada com os requisitos de acessibilidade nos espaços públicos, nas edificações e também nas estruturas dos espaços privados. Também se aferiram distintas padronizações nos exemplos citados, referentes às estratégias de redução das barreiras arquitetónicas, como no caso de Itália e Portugal, que seguem diferentes métricas de acessibilidade (*e.g.*, rampas, elevadores e casas de banho).

Neste capítulo iremos apresentar exemplos das boas práticas no Turismo Acessível que têm vindo a concretizar-se nos Estados-Membros da União Europeia, com o apoio e os investimentos dos fundos europeus, a partir de 2010, ano em que se iniciou a Estratégia Europeia para a Deficiência (2010-2020) e com base na literatura específica e nos documentos oficiais.

O nosso objetivo foi perceber quais são os fundos europeus que apoiam e financiam os projetos e as boas práticas relacionados com a acessibilidade e o TA na UE. Os fundos europeus passaram por alterações, assim como o orçamento europeu, devido à crise económica resultante da pandemia da COVID-19. Podemos considerar como algo positivo a criação dos Planos de Recuperação (*Recovery Plan*), seja a nível europeu, seja a nível nacional, que centram parte dos seus objetivos no incremento da acessibilidade e nos objetivos da Agenda 2030, nos Estados-Membros, almejando uma vida mais sustentável, mais acessível e com maior qualidade de saúde para os cidadãos.

Iremos conhecer o projeto OSSATE que foi iniciado antes da Estratégia Europeia para a Deficiência e que proporcionou uma análise da procura e da oferta do TA nos Estados-Membros da EU. Também propôs uma plataforma *on-line*, onde o indivíduo com incapacidades pode aceder para planear as suas férias.

3.1 - O orçamento dos fundos europeus e os impactes ocasionados pela pandemia gerada pela COVID-19

O orçamento da UE sofreu alterações com a pandemia da COVID-19, iniciada em março de 2020. Na primavera de 2020 a Itália foi o país europeu com mais casos de COVID-19, nomeadamente na região da Lombardia. A pandemia alastrou-se mundialmente e ocasionou milhões de mortos e

infetados além de impactar negativamente em todos os setores ligados à economia. A UE optou por utilizar o *Recovery Plan*, juntamente com o *Next Generation*, como instrumentos temporários de recuperação da economia dos Estados-Membros, a partir de um financiamento de 1,8 trilião de euros, destinados ao setor da informatização e da digitalização, ao setor dos recursos naturais e do ambiente, e com o objetivo de cidades mais sustentáveis e também com menos barreiras arquitetónicas.

Em Portugal foi possível localizar os seguintes projetos/programas executados no âmbito do Turismo Acessível de 2006 a 2020: *Accessible Portugal*, *Acesstur*, *InclusivTour*, *Algarve for all*, Lousã-Destino de Turismo Acessível, Projeto Vida Independente, o Programa *All for All – Portuguese Tourism*, o Projeto BRENDAIT e a iniciativa do *website* Portugal Acessível.

Relativamente a Itália conseguimos localizar os seguintes projetos/programas executados no âmbito do Turismo Acessível de 1998 a 2020: *Vacanze per Tutti*, Projeto STARE-, Projeto CARE, *Turismabile*, a plataforma *Village for all*, *Itinerari Turistici Interregionali per Tutti*, *Progetto di Eccellenza per lo Sviluppo del Turismo Sociale e Accessibile*, *Bookingbility*, Projeto *Come-In* e a iniciativa regional da Lombardia, designada *Lombardia Facile*.

Os fundos europeus são geridos em conjunto pela Comissão Europeia e pelos Estados-Membros e têm a função de investimento na criação de empregos a partir de uma economia e de um modo de vida saudável, amparados na sustentabilidade (European Commission, 2015, 2020; Downes *et al.*, 2017).

Atualmente são cinco os Fundos Europeus Estruturais e de Investimento: Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER), Fundo Social Europeu (FSE), Fundo de Coesão (FC), Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural (FEADER) e Fundo Europeu dos Assuntos Marítimos e das Pescas (FEAMP). São todos geridos pelos países da UE através de acordos de parceria, em que cada Estado-Membro elabora um acordo, em colaboração com a Comissão Europeia, que define a forma de como os fundos serão utilizados durante um determinado período de financiamento (European Commission, 2015, 2020; Downes *et al.*, 2017).

As áreas de investimento dos fundos europeus são o emprego, o crescimento e investimento, o mercado único digital, a união da energia e clima, o mercado interno, a união económica e monetária, a justiça e direitos fundamentais, e a migração (European Commission, 2015, 2020).

É possível visualizar a aplicabilidade dos fundos nos Estados-Membros no sítio *on-line*: <https://cohesiondata.ec.europa.eu/> (consultado a 25 de fevereiro de 2021).

Os Fundos Europeus são dependentes do orçamento de longo prazo da União Europeia, também conhecido como o Quadro Financeiro Plurianual (QFP), que é projetado para um período de sete anos.

Trata-se dum mecanismo que assegura a previsibilidade das despesas da União, ao mesmo tempo que garante que estas se situem dentro dos limites dos recursos próprios da EU (European Commission, 2015, 2020; Downes *et al.*, 2017). Além disto, declara as áreas em que se deve investir mais e aquelas em que se deve investir menos, além de constituir um quadro político em que são definidas as prioridades fundamentais para os próximos anos (European Commission, 2015, 2020; Downes *et al.*, 2017).

O QFP garante a possibilidade da UE reagir perante circunstâncias imprevistas ou de financiar despesas para fins claramente definidos (European Commission, 2013). Os dinheiros direcionados para o QFP provém dos direitos aduaneiros, das contribuições dos Estados-Membros baseadas no Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) e nas contribuições baseadas no Rendimento Nacional Bruto (RNB) (European Commission, 2013).

No período de 2014 a 2020, o orçamento do QFP foi de 454 mil milhões de euros e os Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) foram o principal instrumento da política de investimento da UE neste período (European Commission, 2013).

Entretanto, em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que a doença COVID-19 causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), configurou uma pandemia (Borghesi *et al.*, 2021; WHO, 2020). Esta pandemia causou 118 mil casos em 114 países, com um total de 4.2 mil mortos até ao dia 11 de março de 2020, data em que o presidente da OMS declarou que estávamos perante uma pandemia. Uma doença nova, altamente contagiosa e sem estudos, sem fármacos e vacina desenvolvidos. A estratégia adotada para os infetados foi a quarentena e o distanciamento social (Borghesi *et al.*, 2021; WHO, 2020). Tal situação gerou enormes impactes em todos os setores da economia de maneira global, inclusive no setor da saúde (WHO, 2020).

A crise na UE relacionada com a pandemia da COVID-19 começou a ser mitigada apenas a 21 de julho de 2020, quando os dirigentes da UE chegaram a um acordo comum sobre um pacote global de 1.824,3 milhares de milhões de euros, que uniu o Quadro Financeiro Plurianual (QFP) e o *Next Generation*, que possui os seus três pilares, no apoio à recuperação dos Estados-Membros, com o objetivo de relançar a economia e apoiar o investimento privado, tentando melhorar as áreas ecológicas e as áreas digitais (Borghesi *et al.*, 2021; WHO, 2020).

Enquanto de 2014 a 2020 o planeamento do QFP foi de 454 mil milhões de euros, de 2021 a 2027 foi destinado um total de 1.074,3 mil milhões de euros para a recuperação dos Estados-Membros (European Commission, 2013).

Os Estados-Membros puderam usufruir dos recursos do Instrumento Europeu de Apoio Temporário para atenuar os riscos de desemprego numa situação de emergência (SURE). Este

instrumento foi direcionado para apoiar os trabalhadores dependentes e os que trabalham no regime de iniciativa privada, para que não ficassem sem emprego ou com perda dos seus rendimentos. O apoio financeiro foi concedido sob a forma de empréstimos da UE aos Estados-Membros. Este apoio incluiu dois tipos de obrigações, em que 10 mil milhões de euros deverão ser reembolsados em outubro de 2030 e 7 mil milhões de euros até 2040 (European Commission, 2020b).

A COVID-19 atingiu profundamente a Europa e o mundo, pondo à prova os sistemas de saúde e de segurança social. Foi decidido pela Comissão Europeia, a 27 de maio de 2020, um plano inédito de recuperação aos Estados-Membros da UE, designado *Next Generation EU*, para o período de 2021 a 2027 a partir dum financiamento de 750 mil milhões de euros. Em 18 de dezembro de 2020, o Parlamento Europeu e o Conselho Europeu chegaram ao acordo sobre o Mecanismo de Recuperação e Resiliência, o instrumento central do *Next Generation EU* (European Commission, 2020a). Os fundos mobilizados deverão ser reembolsados por meio dos futuros orçamentos da UE, não antes do ano de 2028 e não após o ano de 2058 (European Commission, 2020a).

O *Next Generation EU* foi elaborado sob três pilares com o objetivo de um relançamento da Economia Europeia, a partir de investimentos por uma Europa mais verde e sustentável, uma Europa mais digital e uma Europa mais Resiliente (European Commission, 2020a).

Em Itália, desde o início da pandemia (20 de fevereiro) até 30 de novembro de 2020, totalizaram-se 1.648.366 casos positivos da doença COVID-19, de acordo com o *Sistema di Sorveglianza Integrato*, diagnosticado pelos Laboratórios Regionais de Referência (Borghesi *et al.*, 2021; WHO, 2020).

No período entre fevereiro e novembro de 2020, ocorreram 57.647 mortes de pessoas com a COVID-19 em Itália, nas quais a percentagem de indivíduos com menos de 50 anos permaneceu quase inalterada, em torno de 1% para ambos os sexos (Borghesi *et al.*, 2021; WHO, 2020). O grupo etário acima dos 80 anos registou a maior percentagem de mortes por COVID-19 (60% do total de mortes). A região mais atingida foi a Lombardia, com um total de 399.588 de casos referente ao ano de 2020, com 25.123 mortos. As províncias de Milão e de Brescia foram as mais (Borghesi *et al.*, 2021).

Em Portugal no ano de 2020, de acordo com o INE, entre 2 de março (data em que foram diagnosticados, naquele país, os primeiros casos com COVID-19), e 27 de dezembro, registou-se o total de 99.356 óbitos, o equivalente a mais de 12.852 óbitos do que a média no mesmo período dos últimos cinco anos. Do total de óbitos de 2 de março a 27 de dezembro, 49.453 foram de homens e 49.903 de mulheres (INE, 2020).

A emergência da COVID-19 gerou impactes na reabilitação de pessoas que possuem incapacidade(s). Houve a suspensão temporária dos apoios e serviços às pessoas portadoras de

incapacidades. Esta situação pode levar a efeitos cumulativos futuros devido ao resultado funcional reduzido e consequente aumento do número de cuidados (Borghesi *et al.*, 2021; WHO, 2020).

De acordo com o estudo “Deficiência e Covid-19”, publicado em Portugal no ano de 2020, pelo Observatório da Deficiência e Direitos Humanos, durante os primeiros meses da pandemia as pessoas portadoras de deficiência sofreram com a discriminação. Por exemplo, nas seguintes situações (ODDH, 2020):

- Desrespeito pela lei do atendimento prioritário;
- Falta de apoio e informação específica/sentimento de abandono;
- Negação de teletrabalho (ODDH, 2020).

A acessibilidade relativamente à informação sobre a doença COVID-19, foi avaliada por 50,6% dos respondentes do inquérito (n=546) como positiva (ODDH, 2020). Os aspetos a melhorar na acessibilidade à informação são: utilizar legendagem, maior clareza e simplicidade na informação veiculada e disponibilizar informação específica direcionada às pessoas com deficiência, porque muitas pertencem a grupos de risco (ODDH, 2020).

Em Itália, houve um inquérito aplicado pelo *Instituto Superiore di Sanità*, no ano de 2020, com 353 participantes. Eram 313 os respondentes que foram representados por uma outra pessoa. A maioria das respostas foram de pessoas residentes na Lombardia (64%) e no Lazio (63%) (ISS, 2020). Foram 170 os respondentes com limitações relacionadas com a mobilidade reduzida. A maioria (n=113) possuía o ensino secundário completo. Os problemas elencados pelos respondentes foram: problemas com a qualidade da conexão da Internet para aceder às plataformas digitais e usufruir dos serviços de atendimento, informação pouco clara nos canais de atendimento e falta de psicólogos para o atendimento adaptado (ISS, 2020).

3.2- Os Projetos Europeus financiados no âmbito do Turismo Acessível na União Europeia

3.2.1 - Aspetos gerais

Como percebemos no capítulo anterior, a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020, assim como a sua segunda versão de 2021-2030, são grandes passos dados pela Comissão Europeia no âmbito da melhoria das condições de vida das pessoas que possuem alguma deficiência na UE. Podemos citar como um dos exemplos das iniciativas, a Lei Europeia da Acessibilidade (Diretiva 2019/882/EU) relativa aos requisitos de acessibilidade aos produtos e serviços e transportes (European Commission, 2010, 2015, 2021).

Os objetivos da Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 estão direcionados para a capacitação das pessoas portadoras de deficiência (Quadro 7), de modo que possam usufruir de todos os seus direitos e beneficiar plenamente da sua participação na sociedade (European Commission, 2010).

Quadro 7 - Os objetivos da Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 e 2021-2030

2010-2020	2021-2030
<p>Esta Estratégia concentrou-se na eliminação de barreiras que limitam a participação das pessoas com deficiência na sociedade.</p> <p>A Comissão elencou oito principais áreas de ação: Acessibilidade, Participação, Igualdade, Emprego, Educação e Formação, Proteção Social, Saúde e Ação Externa.</p> <p>Para cada área, foram traçadas ações e metas europeias em que cada Estado-Membro se responsabilizou por cumprir.</p> <p>Destinou-se a aproveitar o potencial combinado da Carta dos Direitos Fundamentais, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e da Convenção das Nações Unidas.</p> <p>Visou criar programas e projetos nos Estados-Membros com o intuito de capacitar as pessoas com deficiência, para que possam participar plenamente na sociedade com igualdade.</p>	<p>O objetivo é garantir que as pessoas com deficiência na Europa, independentemente do seu sexo, da sua raça ou origem étnica, religião ou crença, idade ou orientação sexual, possam usufruir dos seus direitos humanos e ter iguais oportunidades. Apoiada nos pilares de uma Europa mais verde, mais digital, mais inclusiva e mais acessível, esta estratégia também prevê políticas de não-discriminação.</p> <p>Equidade e oportunidade são as palavras-chave desta estratégia, que se trata de uma continuação da primeira estratégia de 2010-2020.</p>

Fonte: Elaboração própria tendo por base a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 e 2021-2030.

A aplicação da Estratégia Europeia para a Deficiência assume-se como um compromisso que deve ser renovado entre as instituições da UE e os seus Estados-Membros, como ações de sensibilização para esta causa e também um apoio financeiro, como nos programas de investigação, com o fim de as pessoas portadoras de deficiência poderem participar e também usufruir dos bons resultados destes programas (European Commission, 2010). A UE comprometeu-se a apoiar e a complementar os esforços que são necessários para a recolha e a análise de dados, a partir da utilização de inquéritos, para que se possa perceber, por meio de indicadores, a situação das pessoas com deficiência, face à educação, ao emprego e aos seus rendimentos (European Commission, 2010).

A EU, desde 2010, que está a cofinanciar projetos relacionados com a conceção, a implementação e a comercialização de itinerários turísticos acessíveis. Os principais objetivos pretendem aumentar as oportunidades de viagens disponíveis para pessoas com necessidades especiais de acesso, como a promoção da inclusão social e a melhoria da formação dos profissionais da indústria do Turismo

(https://ec.europa.eu/growth/setors/tourism/offer/accessible_en - consultado a 14 de março de 2021).

Investir nas infraestruturas seguindo o modelo *Design for All*, além de fornecer informações precisas para atender as necessidades das pessoas com deficiência, pode resultar num maior número de visitantes (https://ec.europa.eu/growth/setors/tourism/offer/accessible_en - consultado a 14 de março de 2021). Melhorar a acessibilidade dos serviços turísticos aumenta a sua qualidade de oferta e o bem-estar de todos os turistas, como também melhora a qualidade de vida das comunidades locais (https://ec.europa.eu/growth/setors/tourism/offer/accessible_en - consultado a 14 de março de 2021).

Iremos conhecer nos próximos *itens* exemplos de boas práticas desenvolvidas em projetos no âmbito do TA antes e após a Primeira Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020.

3.2.2 - O Projeto OSSATE como um ponto de partida para os restantes projetos de Turismo Acessível na Europa

Antes da Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020, foi executado o Projeto OSSATE, *One-Stop Shop e e-services* direcionados para o Turismo Acessível (OSSATE, 2006). Este projeto ocorreu no período de janeiro de 2005 a dezembro de 2006, com o contributo de 1.820.000 euros por parte da UE, que foram usados na *University of Surrey*, no Reino Unido, sendo os responsáveis os investigadores Buhalis, Eichhorn, Michopoulou e Miller (OSSATE, 2006).

Este projeto estimou que 127,5 milhões de pessoas (entre sete segmentos de pessoas com deficiências e população idosa) careciam de acessibilidade, representando, em 2005, 27% da população europeia (OSSATE, 2006).

Por seu turno, o *e-service* foi pensado para alcançar todos os utilizadores do Turismo Acessível que requeassem informação sobre os lugares e os serviços acessíveis. Trata-se de uma plataforma virtual que inicialmente foi implementada na Grécia e na Inglaterra, com o objetivo de ajudar os viajantes a identificar os destinos acessíveis, incluindo os hotéis, os restaurantes, os museus e os locais históricos. Toda a informação de acessibilidade foi fornecida usando dados descritivos (OSSATE, 2006).

Com o projeto tentou-se responder às seguintes perguntas:

- Qual é o potencial de mercado atual que atende os utilizadores do TA?
- Quem são as principais partes interessadas em proporem um TA?
- Quais são os seus interesses e limitações na oferta do TA?
- Qual é a oferta turística acessível proporcionada na UE 25?

- Qual é a situação atual no Reino Unido e na Grécia em relação à acessibilidade?

Para responder a estas questões foi colocada a ênfase na análise de dados secundários dos Estados-Membros da UE para se investigar a procura pelo TA e a oferta nos Estados-Membros (OSSATE, 2006).

Ao reunir dados de prevalência sobre vários tipos de deficiência, bem como sobre o envelhecimento da população foi possível agrupar tipos de clientes de acordo com a sua acessibilidade (OSSATE, 2006). Além disso, foi possível obter uma visão geral dos proponentes do Turismo Acessível, por segmento e por país (OSSATE, 2006).

Foram examinadas a frequência das viagens específicas de viajantes com deficiência, as suas motivações e planeamento de viagens, a sua frequência, o tipo de acompanhamento, os destinos, a duração da viagem, o período em que foram realizadas as viagens, e os gastos com as mesmas (OSSATE, 2006).

Os serviços eletrónicos de informação direcionados para o TA transmitem-nos que, por um lado, são considerados como uma proposta comercial altamente atrativa e, por outro lado, transmitem um valor social significativo para cidadãos com deficiência e idosos, que tendem a ser excluídos dos serviços de turismo convencionais (OSSATE, 2006).

O projeto OSSATE visou, até 2006, apoiar a competitividade e a sustentabilidade do turismo local, aplicando uma abordagem comum para a análise e melhoria da acessibilidade, fornecendo um mecanismo multilingue digital para partilhar informação sobre acessibilidade além das fronteiras geográficas (OSSATE, 2006). Assim, o envolvimento de uma ampla gama de partes interessadas foi considerado crucial para a implementação bem-sucedida na Grécia e na Inglaterra (OSSATE, 2006).

Foi possível perceber que na Grécia embora possa haver várias empresas de turismo convencionais, existem apenas algumas empresas especializadas, construídas de propósito, visando exclusivamente o mercado das pessoas com incapacidades. Eram três os hotéis (Resort Eria, Sirenes e Tryptichon), uma agência de transporte (Pancor), uma empresa que oferece férias à vela (Charteryachtholidays) e uma instituição de caridade que atua como uma agência de viagens (Therapeuticholidays), que direciona os clientes para um acampamento especialmente projetado na ilha de Creta (OSSATE, 2006).

Ao analisarmos o projeto OSSATE comprovamos que os dados referentes aos nossos territórios de estudo (Itália e Portugal) não são suficientes, ou seja, em Portugal até à data de 2006 não foi possível recolher informação detalhada das fontes oficiais relativamente aos alojamentos e atrações com acessibilidades disponíveis (OSSATE, 2006 - Quadro 9). Relativamente aos dados italianos, foi possível a

informação quanto aos alojamentos, mas relativamente às atrações e restaurantes com refeições adaptadas não foram compartilhados os dados (OSSATE, 2006 - Quadro 8). Os autores do projeto afirmaram que, para cada país, as fontes oficiais responsáveis pelas estatísticas, foram contactadas, cinco vezes (OSSATE, 2006), mas que não enviaram os dados (OSSATE, 2006).

Quadro 8 - Oferta Turística Total e Acessível em alguns Estados-Membros da UE

Países	Alojamentos			Atrações			Restaurantes com refeições Adaptadas
	Total	Acessível	%	Total	Acessível	%	Total
Itália	31997	9248	28,9	-	-	-	-
Portugal	2214	-	-	-	-	-	2115
Grécia	8876	1094	12,3	-	-	-	-
Reino Unido	62828	938	1,4	7806	-	-	-

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados por OSSATE (2006).

De acordo com os autores, os dados dos Estados-Membros encontravam-se dispersos entre os diferentes tipos de organizações, com diversas origens e empregavam diferentes critérios sobre os dados de acessibilidade, o que dificultou a padronização e recolha dos dados das fontes secundárias oficiais de cada Estado-Membro (OSSATE, 2006). Embora esses números possam não ser precisos, indicam que apenas uma pequena proporção da oferta turística era acessível e projetada para todos (OSSATE, 2006).

Alguns anos após o projeto OSSATE, Buhalis & Michopoulou (2011, 2013) afirmaram que o principal desafio para a criação de *websites* acessíveis, é a interoperabilidade, ou seja, a capacidade que os diversos sistemas da informação e aplicações de *software* têm de interagir, compartilhar os dados e utilizar as informações compartilhadas (Buhalis & Michopoulou, 2011, 2013). Os utilizadores do TA precisam de filtrar a informação no *website* escolhido, ou seja, personalizá-la de acordo com os seus interesses e, para isso, precisam de um *layout* apropriado para que possam fazer esta tarefa com autonomia (Buhalis & Michopoulou, 2011, 2013).

O projeto OSSATE desenvolveu também o *Europe for All Photo and Measurement Guide* para facilitar as medições precisas das infraestruturas turísticas e como um guia de como tirar fotografias para fins informativos e foi criado o *website* <http://www.europeforall.com/home.seam> com o apoio da Comissão Europeia, pela parceria pan-europeia OSSATE (*One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe*).

3.2.3 - Prémio Cidades Acessíveis (*Access City Award*)

O programa *Access City Award* foi lançado em 2010 para promover a acessibilidade no ambiente urbano da população crescente de idosos e pessoas com deficiência na Europa. A Comissão Europeia e o Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência têm trabalhado juntos neste programa que ajuda a destacar exemplos das melhores práticas das cidades europeias, no que diz respeito à redução das barreiras físicas e culturais para as pessoas com incapacidades (European Commission, 2020c).

Desde 2011 o Prémio Cidade Acessível teve participações de cidades de toda a Europa, todas comprometidas em melhorar a acessibilidade aos cidadãos e aos visitantes reforçando que a acessibilidade é uma área prioritária da Comissão Europeia, tal como o é para todos os Estados-Membros (European Commission, 2020c).

Em 2020, este Prémio comemorou dez anos reconhecendo as cidades que fizeram esforços para se tornarem mais acessíveis a todos (Quadro 9).

Quadro 9 - Cidades Europeias que ganharam o Prémio Cidade Acessível entre 2011 e 2020

Ano	Cidade	Ações
2011	Ávila, Espanha	No ano de 2007, o município criou um gabinete dedicado à acessibilidade para avaliar e analisar os níveis de acessibilidade em toda a cidade. Foram analisados os serviços proporcionados aos turistas com necessidades especiais, através de uma compilação de dados sobre a acessibilidade nos itinerários, nas visitas guiadas e noutras atividades.
2012	Salzburgo, Áustria	A cidade dispõe de sistemas táteis de orientação, ou seja, para os peões invisuais, transportes públicos acessíveis com viagens subsidiadas, acesso gratuito a estacionamento para condutores com deficiência e programas para encorajar os idosos a terem confiança na circulação na cidade. Foi criado no ano de 2016, o plano <i>Etappenplan</i> , que está alicerçado nos princípios da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.
2013	Berlim, Alemanha	A Lei da Mobilidade de Berlim entrou em vigor no verão de 2018. Garante que todos possam deslocar-se de uma forma segura e independente. Com a iniciativa <i>Cidade sem Barreiras</i> , o objetivo consiste em definir prioridades e iniciativas para melhorar a acessibilidade de Berlim num vasto conjunto de setores, designadamente o turismo, a hotelaria e restauração, a indústria, o comércio e os transportes.
2014	Gotemburgo, Suécia	Foi desenvolvida uma aplicação em 2017 para proporcionar às pessoas com deficiência oportunidades de participarem em eventos culturais em espaços específicos da cidade. Os utentes recebem interpretação visual e gestual ao vivo durante os eventos. Um dispositivo auditivo incorporado na aplicação também possibilita a amplificação do som.
2015	Borås, Suécia	Foi elaborada uma base de dados sobre a acessibilidade, que está disponível em versões que permitem uma leitura fácil e auditiva. O sítio <i>web</i> e a <i>newsletter</i> do município também estão ligados a um serviço telefónico para as pessoas que necessitem de apoio.
2016	Milão, Itália	Em Milão participaram peritos em conceção universal com o objetivo de tornar as instalações desportivas do município acessíveis para todos. Por exemplo, todas as piscinas do município dispõem atualmente de elevadores para as piscinas. O plano estratégico do município (P.E.B.A.) constitui um compromisso no sentido da plena acessibilidade a longo prazo em toda a malha urbana da cidade.
2017	Chester, Reino Unido	Possui uma plena acessibilidade nos autocarros Todos os táxis do município devem ser acessíveis a cadeiras de rodas e dispor de equipamentos como circuitos de indução. As melhorias realizadas nos espaços públicos também beneficiaram os utilizadores de cadeiras de rodas, de cães-guias e de bengalas.
2018	Lyon, França	O serviço <i>Optiguide</i> fornece informação ao domicílio e orientação individual para permitir às pessoas com deficiência utilizarem os transportes públicos de forma autónoma. Em 2019, o município também publicou um guia sobre uma oferta cultural acessível destinado ao público em geral.
2019	Breda, Países Baixos	A plataforma «Breda para todos» reuniu representantes do município, dos setores do turismo e da educação, bem como de organizações de pessoas com deficiência. Um dos objetivos de «Breda para todos» consiste em fazer da cidade o melhor lugar para o Turismo Acessível.
2020	Varsóvia, Polónia	Inspirando-se nos princípios da conceção universal, Varsóvia adotou um plano de ação que incide na informação, no emprego, na educação, na sociedade e nas infraestruturas. O papel do Plenipotenciário da Acessibilidade é determinante para garantir a realização de melhorias sustentáveis em toda a cidade.

Fonte: Elaboração própria com base em European Commission (2020c).

Mesmo não estando presente na lista das cidades ganhadoras, na edição de 2017, a cidade portuguesa do Funchal, recebeu uma menção honrosa pelo seu desempenho na acessibilidade das praias (European Commission, 2017c). Paralelamente, a Praia Formosa (Ilha da Madeira) é a primeira praia portuguesa adaptada especificamente às necessidades das pessoas com incapacidade visual, dispondo de um dispositivo denominado *Audioplage*, que permite aos invisuais nadar de forma autónoma e com segurança (European Commission, 2017c). O Complexo Balnear da Ponta Gorda (Ilha da Madeira) tem sido regularmente distinguido com prémios desde 2010, como “Praia Acessível, Praia para Todos” (European Commission, 2017c). Existem também dez autocarros que possuem um elevador para utilização por pessoas com cadeiras de rodas, que operam nos setores mais altos de Ponta Gorda e 21 táxis adaptados (European Commission, 2017c).

Ao Prémio Cidade Acessível podem concorrer as cidades com mais de 50.000 habitantes, sendo que os Estados-Membros com menos de duas cidades desta tipologia, podem participar com duas ou mais cidades, se a população conjunta exceder os 50.000 habitantes (European Commission, 2020c).

As cidades são avaliadas sobre a qualidade e sustentabilidade dos resultados, os impactes, o nível de comprometimento, a relevância dos objetivos e, acima de tudo, o envolvimento das pessoas portadoras de necessidades especiais com os *stakeholders* (European Commission, 2020c).

3.2.4 - Dia Internacional das Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais e o Dia Europeu das Pessoas com Deficiências (*European Day of Persons with Disabilities* - EDPD)

No dia 3 de dezembro comemora-se o Dia Internacional das Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais. Esta data é promovida pelas Nações Unidas desde 1992. São realizadas palestras, formação e eventos de sensibilização sobre este tema (European Commission, 2020d).

As ações de sensibilização e os planos direcionados para esta temática foram realizadas por 119 países, de acordo com a ligação: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/strategies.html>, em que é possível consultar as estratégias já executadas (<https://www.un.org/development/desa/disabilities/strategies.html> - consultado a 14 de Março de 2021).

A Comissão Europeia em parceria com o Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência promove anualmente debates sobre os principais desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência no contexto europeu e como eles podem ser resolvidos. Por exemplo, no ano de 2020 aconteceu uma conferência que visou consciencializar para as dificuldades que as pessoas com deficiência enfrentam no seu dia-a-

dia e os impactes que a pandemia COVID-19 tiveram nas vidas das pessoas com deficiência (<https://eurocid.mne.gov.pt/eventos/european-day-persons-disabilities-conference-2020> - consultado a 14 de março de 2021).

Foram também divulgados os resultados finais da avaliação da Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 e foi lançada uma reflexão sobre a Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030 (<https://eurocid.mne.gov.pt/eventos/european-day-persons-disabilities-conference-2020> - consultado a 14 de março de 2021).





Esta data é utilizada com o intuito de sensibilizar todos sobre o tema da acessibilidade, isto é, tornar clara a importância de inserir a acessibilidade no planeamento urbano, nas edificações, na comunicação oral, visual e tátil, para que desta forma os princípios de equidade sejam concretizados (European Commission, 2020d).

Sobre este propósito, propusemos à Câmara Municipal de Esposende e ao Comune di *Desenzano*, no ano de 2019, que se organizassem com os seus parceiros locais para o desenvolvimento de atividades de sensibilização às pessoas com incapacidades. A narração destas atividades encontra-se no capítulo V da presente tese.

3.3 - Boas práticas em Portugal no âmbito do Turismo Acessível

Relativamente a projetos no âmbito do TA, no ano de 2006, a Accessible Portugal iniciou, em Portugal, o desenvolvimento e promoção do Turismo Acessível. Trata-se de uma Associação privada sem fins lucrativos que intervém na formação e também na divulgação da oferta e da procura do TA (<http://accessibleportugal.com/quem-somos/accessible-portugal/> - consultado a 15 de março de 2021). A Accessible Portugal oferece os serviços indicados no Quadro 10.

Quadro 10 - Serviços oferecidos pela Accessible Portugal

 AccesTUR <small>CENTRO DE PORTUGAL</small>	 InclusivTUR	 Algarve for All
 TUR4all	Plataforma e Aplicação móvel (Android e iOS) de informação e divulgação da oferta turística acessível em Portugal. A plataforma está alicerçada numa outra já existente e em fase de melhoria, a Tur4All Espanha. Conta com a experiência de mais de 20 anos da sua promotora - a PREDIF (Plataforma representativa de pessoas com deficiência). Em Portugal, a TUR4all conta com o apoio do Governo, do Turismo de Portugal e da Fundação Vodafone Portugal.	
Consultoria em Acessibilidade	A Accessible Portugal presta consultoria técnica, a entidades públicas e privadas, sobre Acessibilidade Universal, destinada a qualificar os vários agentes que compõem a cadeia turística, nomeadamente os <i>players</i> do alojamento, da restauração e bebidas, dos espaços públicos, dos transportes, dos espaços culturais, do património natural ou edificado e de atividades de animação várias.	

Fonte: Elaboração própria com base na informação retirada de <http://accessibleportugal.com/quem-somos/accessible-portugal/> - consultado a 14 de março de 2021.

O projeto AccesTur (2019-2022), o projeto InclusivTour (2020-2022), e o projeto *Algarve for all* (2020-2022), perspetivam uma qualificação da oferta turística, além da qualificação da procura turística, uma desmistificação dos preconceitos e estereótipos sobre as pessoas com deficiência ou algum tipo de característica diferenciadora/necessidades especiais e também contribuir para o desenvolvimento do potencial turístico local e regional (<http://accessibleportugal.com/quem-somos/accessible-portugal/> - consultado a 15 de março de 2021).

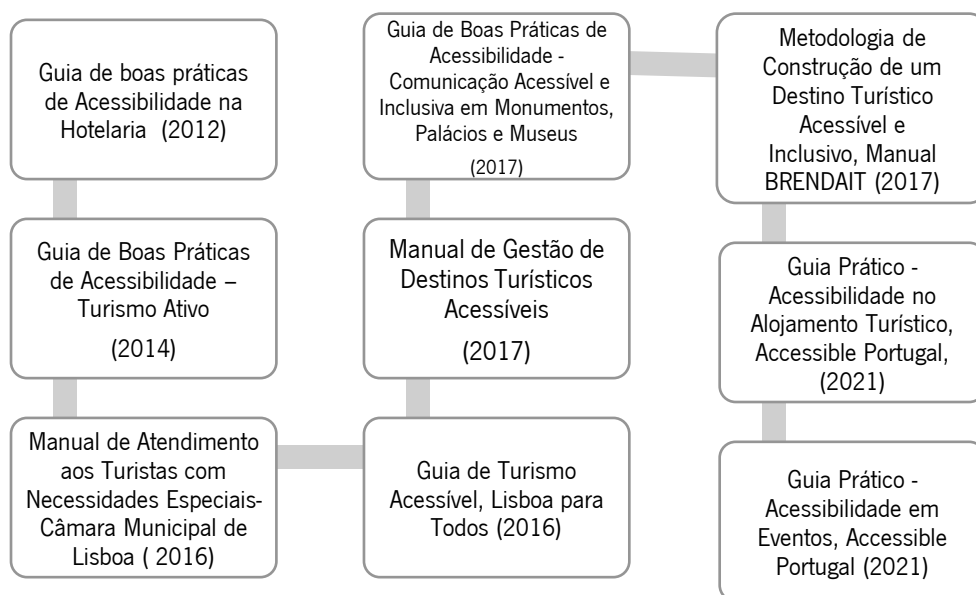
O AccesTUR possui a sua sede no município de Arruda dos Vinhos e foi o vencedor, no ano de 2021, da categoria Turismo Inclusivo na 3.ª edição do Prémio Nacional de Turismo 2021, promovido pelo semanário Expresso e o Banco BPI. O projeto de Turismo Acessível incluiu um Kit de Informação Multiformato, composto por uma brochura com informação em Escrita Simples sobre o Portal Manuelino da Igreja Matriz de Arruda dos Vinhos, informação impressa em Braille e imagens em 2D do Portal Manuelino da Igreja Matriz de Arruda dos Vinhos, informação em LGP (Língua Gestual Portuguesa), entre outros elementos de formação ligados à acessibilidade.

De 2007 a 2011, no concelho da Lousã, em conjunto com os *stakeholders* locais, os autarcas realizaram uma iniciativa conjunta para promover o T.A. (Câmara da Lousã, 2007; Nunes, 2011). Com o projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”, as autoridades locais comprometeram-se a oferecer um turismo com maior responsabilidade social, justificando um novo olhar sobre o turismo em Portugal (Câmara da Lousã, 2007; Nunes, 2011). Foi elaborado um Plano de Acessibilidade, além de outras

intervenções no município, com o apoio de equipas técnicas específicas, desenvolvendo ações no âmbito urbanístico, que resultou num prémio, que certificou o município como um Destino de Turismo Acessível por parte da ENAT, no dia 30 de junho de 2011, data de finalização do Projeto (Câmara de Lousã, 2007; Nunes, 2011). Depois deste projeto, não foram desenvolvidas, no âmbito da Câmara Municipal da Lousã, mais ações ou outro projeto de Turismo Acessível.

A partir do ano de 2012, o Turismo de Portugal e as restantes instituições relacionadas com o Turismo Acessível realizaram publicações para o desenvolvimento do Turismo Acessível a partir de guiões direcionados aos proponentes do T.A. (Figura 12).

Figura 12 - Alguns exemplos de documentos oficiais publicados em Portugal no âmbito do Turismo Acessível direcionado para os proponentes do T.A.



Fonte: Elaboração própria tendo por base vários documentos consultados.

O Plano Estratégico para o Turismo (2013-2015) estabeleceu um Plano de Ação para tornar Portugal um destino acessível para Todos (Pinto & Kuznetsov, 2019). Foram desenvolvidas diretivas estratégicas para promover a criação de condições de acolhimento de turistas com necessidades especiais nos serviços turísticos, incluindo alojamento, entretenimento e restauração (Pinto & Kuznetsov, 2019).

O primeiro projeto-piloto correspondeu a uma iniciativa da Câmara Municipal de Lisboa (Pinto & Kuznetsov, 2019). Como resultado, foi criado o primeiro Centro de Vida Independente (CVI), para receber

os fundos da Câmara Municipal e para implementar este projeto-piloto em Lisboa (Pinto & Kuznetsov, 2019). O Centro abriu uma convocatória para potenciais beneficiários, na qual as pessoas com deficiência poderiam inscrever-se (Pinto & Kuznetsov, 2019).

O projeto-piloto arrancou em Lisboa em 2015 com cinco participantes (Pinto & Kuznetsov, 2019). O documento do Regulamento (“Bases para um Projeto-Piloto Vida Independente”, em português) estabelecia que as despesas não poderiam ultrapassar 13.000 euros por pessoa por ano, com oito horas de atendimento por dia em média (240 horas por mês) alocadas a cada utilizador (Pinto & Kuznetsov, 2019). O Projeto Vida Independente foi gerido desde então pelo Centro de Vida Independente de Lisboa (CVI) e recebeu apoio da Câmara Municipal de Lisboa (C.M.L.) durante dois anos (Pinto & Kuznetsov, 2019). A C.M.L. disponibilizou um espaço para o funcionamento do CVI, disponibilizou habitações com acessibilidade aos utentes que necessitavam das mesmas e ocupou-se também da avaliação do projeto-piloto (Pinto & Kuznetsov, 2019).

Ainda em Lisboa, no ano de 2013, foi lançado o Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa (2013-2017). Na continuidade deste Plano e com mais exigências no âmbito de uma cidade para Todos, a Câmara Municipal de Lisboa iniciou o projeto Move Lisboa 2030 (2021-2026), que pressupõe uma cidade mais acessível, não apenas nas áreas pedonais, mas também nos meios de transporte (Câmara Municipal de Lisboa, 2022).

O programa *All for All – Portuguese Tourism* do Turismo de Portugal, lançado em 2016, previu a implementação de ações integradas para os destinos turísticos acessíveis, como espaços de cultura e lazer, praias, transportes e espaços públicos, além do desenvolvimento da formação e de ações de sensibilização entre agentes e entidades turísticas e públicas, e a disponibilização de informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e dos serviços de comunicação promocional dos destinos (Turismo de Portugal, 2007).

Este programa contemplou uma linha de apoio financeiro para empresas e entidades públicas que disponibilizou cinco milhões de euros em subvenções (Turismo de Portugal, 2007). O programa fornece no seu *website* conteúdos técnicos e exemplos de boas práticas, dirigidos a todos os agentes públicos e privados que pretendam tornar a sua oferta acessível (Turismo de Portugal, 2007; http://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/estrategia-turismo/programas_iniciativas/Paginas/all-for-all-portuguese-tourism.aspx - consultado a 15 de fevereiro de 2021).

No Canal do *Youtube* do Turismo de Portugal, existem vídeos sobre o Programa *All for All*, que o descrevem sendo uma forma de potencialização e disseminação deste conteúdo, para um potencial elevado número de pessoas, visto que o canal possui 3,3 mil inscritos

(<https://www.youtube.com/c/TurismodePortugal-Institucional/videos> - consultado a 12 de fevereiro de 2021).

De setembro de 2015 a março de 2017, foi desenvolvido o Projeto BRENDAIT nos seguintes territórios: Alcobaça, Batalha, Caldas da Rainha, Lourinhã, Nazaré, Óbidos, Peniche e Torres Vedras (BRENDAIT, 2017). Foi desenvolvida uma metodologia piloto para dinamizar a transformação de um território num destino turístico acessível e inclusivo, a partir de três ferramentas de intervenção: motivar, qualificar e promover o destino turístico acessível (BRENDAIT, 2017). Através da parceria com a região Centro, envolvendo vários agentes públicos e privados da cadeia de valor turístico, como os hotéis, restaurantes, empresas de animação turística, museus, monumentos, transportes, postos de informação turística, ambicionou-se a criação de uma Rede Regional de Turismo Acessível e Inclusivo que pudesse oferecer serviços de qualidade aos turistas com necessidades especiais, ou seja, turistas que, no decurso da sua viagem, apresentam necessidades decorrentes de vários tipos de limitações relativamente ao seu estado de saúde (BRENDAIT, 2017). Desde 2021 a equipa do projeto *Brendait* tem promovido *webinars* via Facebook sobre formação no âmbito do Turismo Acessível.

O *website* Portugal Acessível, foi desenvolvido em 2013, pela Associação Salvador e almeja ser o guia de referência nacional no fornecimento de informação da acessibilidade física nos diversos espaços em Portugal (<http://www.portugalacessivel.pt/default/home/id/1> - consultado a 15 de março de 2021).

No ano de 2020, o Projeto Pedalar Sem Idade Lisboa foi iniciado e teve que ser interrompido devido à pandemia do COVID-19 (março de 2020). Este projeto é gerido pela Associação de Apoio à 3ª Idade, tendo como objetivo a realização de passeios gratuitos destinados às pessoas idosas e/ou com mobilidade reduzida. Uma forma de socialização, lazer e inclusão, que é realizada com o trabalho de voluntários. Para o ano de 2022, foram planeados passeios para Lisboa (n=2400), Cascais (n=600), Castro Verde (n=900) e Guimarães (n=600). Almeja-se que este projeto seja também desenvolvido em outros municípios, nomeadamente, Estremoz, Serpa, Vieira de Leiria, Leiria, Braga, Castelo Branco, Madeira, Algarve, Évora, e outros municípios do Alto Alentejo (Projeto Pedalar Sem Idade Lisboa, 2022).

Durante a pandemia da COVID-19, o SNS (Serviço Nacional de Saúde), começou a oferecer uma plataforma de atendimento aos cidadãos surdos, com videochamadas, durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia (SNS, 2022). Desta forma o cidadão surdo interage com o intérprete de LGP (Língua Gestual Portuguesa), que faz a mediação com o enfermeiro do SNS 24. Outro ponto positivo da linha SNS 24 é que pode ser utilizada para a interação entre o utente e o profissional da saúde dos centros de saúde e hospitais do SNS (SNS, 2022).

Em Portugal, no ano de 2021, foi publicado o documento Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 (ENIPD, 2021). Foi submetido a consulta pública e de acordo com os seus objetivos, foram traçados oito eixos estratégicos (ENIPD, 2021 - Figura 13).

Figura 13 - Eixos Estratégicos da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025



Elaboração própria tendo por base a consulta de ENIPD (2021).

A Entidade coordenadora da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 é o Instituto Nacional para a Reabilitação (ENIPD, 2021). A ENIPD 2021-2025 encontra-se alinhada com a Agenda 2030 e de acordo com os seguintes objetivos: Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 1: erradicar a pobreza; ODS 3: garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem estar para todas as pessoas; ODS 4: garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos em todas as idades; ODS 5: alcançar a igualdade de género; ODS 8: promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todas as pessoas; ODS 10: reduzir as desigualdades e ODS 11: tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis (European Commission, 2020a; ENIPD, 2021).

De acordo com o eixo estratégico 7: Cultura, Desporto, Turismo e Lazer, é interessante e viável, do ponto de vista social e económico, que as instituições consigam ofertar atividades de modo que

contemplem Todos, desde o atendimento até ao fim da atividade, seja esta de cunho desportivo, cultural, de lazer ou de turismo (ENIPD, 2021).

Promover estas diversas dimensões é um indicador de desenvolvimento social que Portugal almeja garantir e, por este motivo, prevê-se a realização da promoção de atividades culturais, atividades desportivas e práticas de turismo no âmbito da acessibilidade e inclusão (ENIPD, 2021).

Destacou-se também a necessidade da melhoria da acessibilidade ao meio físico edificado, com a elaboração de Planos Plurianuais de Intervenção no edificado público e área envolvente da Administração Central, o estabelecimento de parcerias com os municípios, com a criação de manuais e guiões, além da criação de uma linha de financiamento para melhorar e adaptar os estabelecimentos comerciais, eliminando as barreiras existentes (ENIPD, 2021). Foi também pensado o setor dos transportes, com o objetivo da eliminação das barreiras de comunicação e informação (*e.g.*, bilhética), além da criação do selo "Território Inclusivo" (ENIPD, 2021).

No âmbito da economia, pretende-se criar um programa de incentivos para as empresas que desenvolvem produtos e serviços coerentes com o *Design For All*, além da criação do selo Comércio Acessível (ENIPD, 2021). No âmbito do turismo, os autarcas serão motivados a participarem no Prémio Turismo Acessível a partir da divulgação das Boas Práticas de Turismo Acessível, desenvolvimento e promoção dos destinos turísticos, a criação de um guia de organização para os eventos acessíveis e também a criação de um Plano de Ação Nacional, que dinamize as parcerias entre as partes interessadas do Turismo Acessível (ENIPD, 2021).

Estas iniciativas e programas estão a contribuir para a socialização das pessoas com 65 e mais anos e para a inclusão das pessoas portadoras de deficiência no âmbito do lazer e do turismo. Acreditamos que as iniciativas apresentadas a nível Europeu e em Portugal são satisfatórias e que estão a ter impactes positivos nos utilizadores. Não obstante, é necessário que existam projetos de investigação nas universidades no âmbito do T.A., para que os grupos de investigação trabalhem em parceria com as autarquias e com os órgãos do turismo à escala regional e nacional. É oportuno enfatizar que os grupos de investigação, as administrações públicas e as associações locais devem, sempre que possível, trabalhar em parceria. Reforçamos que os municípios devem construir um Plano de Acessibilidade com participação popular, em especial, com a presença das pessoas com incapacidades.

3.4 - Boas práticas em Itália no âmbito do Turismo Acessível

Em Itália, diferentemente de Portugal, as regiões têm competência legislativa primária e o poder regulatório no planeamento e coordenação dos serviços sociais e de saúde, em conformidade com os níveis mínimos de serviço, no que diz respeito aos direitos civis e sociais que devem ser garantidos em todo o país, conforme estabelecido pelo Estado (Griffo & Tarantino, 2019).

Neste sistema regulatório, algumas regiões aprovaram ou estão em processo de discussão de leis ou medidas inspiradas nos princípios de vida independente para as pessoas com incapacidades (Griffo & Tarantino, 2019). Até ao momento, as regiões que emitiram medidas sobre o tema do TA são a Lombardia, Veneto, Abruzzo, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Marche, Molise, Piemonte, Toscana e Umbria (Griffo & Tarantino, 2019).

A FISH (*Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap*) foi fundada em 1994 assumindo-se como uma organização que integra algumas das associações mais representativas, empenhadas, a nível nacional e regional, em políticas de inclusão social de pessoas com diferentes deficiências (Griffo & Tarantino, 2019). Através da colaboração com o Fórum Italiano da Deficiência (FID), órgão que representa a Itália no Fórum Europeu da Deficiência (EDF), articula as políticas nacionais com as transnacionais, garantindo que o contributo do movimento italiano para os direitos das pessoas com deficiência seja consistentemente representado, por exemplo, na União Europeia ou nas Nações Unidas (Griffo & Tarantino, 2019).

A 10 de março de 1998, o Decreto Ministerial foi publicado no Diário Oficial “Adoção do documento de Diretrizes para a implementação do Programa Vacanze per Tutti 1998-2000”, acordado na conferência de Estado-Regiões a 5 de fevereiro de 1998, através do qual todas as regiões de Itália se comprometeram a realizar ações relevantes e eficazes para o desenvolvimento do turismo para Todos (Albanese *et al.*, 2013).

De 1999 a 2001 o Projeto STARe - *Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza Confortevole*, proposto pela ENEA (*Agenzia Nazionale per le Nuove Tecnologie, L'energia e lo Sviluppo Economico Sostenibile*) envolveu inúmeros temas do mundo social (organizações sem fins lucrativos, associações e cooperativas) e empresas de consultoria no turismo, que levaram à realização de:

- um estudo sobre a procura e um sobre a oferta de turismo acessível em Itália;
- uma metodologia de deteção de acessibilidades;
- uma base de dados com informação sobre a acessibilidade de mais de 4.000 instalações turísticas em Itália;

-oito estudos de viabilidade de iniciativas empresariais na área dos serviços turísticos para pessoas com deficiência (Orlandi, 2009; Albanese *et al.*, 2013).

Foi desenvolvido um sistema capaz de gerar informação confiável, de tipo objetivo, que permite ao cliente escolher de forma independente um destino de acordo com as suas necessidades (Albanese *et al.*, 2013). A metodologia IG-VAE (Informação Garantida para Avaliação da Acessibilidade para as Suas Necessidades), estudada no âmbito do Projeto STARe, permitiu recolher informação sobre as condições de acessibilidade das estruturas e infraestruturas turísticas, permitindo que as pessoas com deficiência, os prestadores de serviços para pessoas com deficiência e os operadores turísticos pudessem ter elementos úteis para avaliar subjetivamente um destino em relação às necessidades do utilizador específico (Albanese *et al.*, 2013).

Foi usado um inquérito por questionário (submetido para validação às Associações de Pessoas com Deficiência) especificamente concebido para a deteção de todas as características e elementos necessários para garantir uma informação abrangente sobre um vasto leque de necessidades (Albanese *et al.*, 2013). Partindo do envolvimento voluntário de operadores do setor, dispostos a aceitar uma auditoria à sua própria estrutura, foi elaborado um guia *on-line* no *website* www.italiapertutti.it, que também podia ser consultado em inglês e alemão, contendo informação sobre mais de 4.000 estruturas e infraestruturas de interesse turístico (Albanese *et al.*, 2013).

Apresentamos no Quadro 11 os principais projetos que ocorreram em Itália no âmbito da acessibilidade.

Quadro 11 - Exemplos de alguns projetos desenvolvidos com os fundos europeus no âmbito do

Turismo Acessível em Itália de 2004 a 2016

Ano	Projetos	Breve descrição
2004	Projeto CARE (Cidade Acessível das Regiões da Europa)	<p>O objetivo deste projeto foi criar uma rede de serviços e instalações acessíveis entre cidades europeias, adotando um método único de deteção de acessibilidade. Lançar ações de comunicação e serviços de informação aos utilizadores (cidadãos e turistas).</p> <p>Contribuir para o crescimento das “cidades hospitaleiras” através da construção de redes de serviços especializados, desde os serviços de lazer à qualidade do mobiliário urbano (Albanese <i>et al.</i>, 2013).</p> <p>Foi realizado o levantamento da procura turística através de questionários aplicados para traçar o perfil do turista que frequenta as cidades hospitaleiras. Foi publicado um manual intitulado <i>Turismo accessibile e clienti con esigenze speciali - Strumenti di comunicazione per il mercato</i> sobre as formas corretas de comunicação para o turismo acessível, que fornece definições e critérios a este respeito. Também foi aprovada a "Carta da cidade hospitaleira", que estabelece os princípios básicos necessários para a adesão à CARE cidades hospitaleiras (Albanese <i>et al.</i>, 2013).</p>
2007	IsITT	<p>O IsITT, Instituto Italiano de Turismo para Todos, nasceu por iniciativa do Conselho Onlus, através do projeto Turismabile O projeto respondeu à realidade que existia no mundo do social, do empreendedorismo e do turismo, com o objetivo de elaborar, avaliar, implementar e incentivar políticas de acolhimento, sensibilização e promoção cultural, para desenvolver a atividade turística (Albanese <i>et al.</i>, 2013).</p>
2008	Village for All	<p>Em 2008 esta plataforma passou a reunir e a promover informação completa e personalizada para o lazer e o turismo nas diversas regiões italianas, para as pessoas com deficiência motora, permanente ou temporária, limitações sensoriais (cegas e/ou surdas), alergias e intolerâncias alimentares, os idosos, os diabéticos, os pacientes que se encontram a realizar diálise, os obesos e as famílias com filhos pequenos (https://www.villageforall.net/en/about-us/ - consultado a 10 de dezembro de 2021).</p>
2009	Itinerari Turistici Interregionali per Tutti	<p>Este projeto foi aprovado por 13 regiões italianas (Albanese <i>et al.</i>, 2013). Foi concretizado o mapeamento da oferta turística acessível em Itália, juntamente com a definição e aplicação de uma metodologia compartilhada por todas as regiões parceiras. Foi criada uma série de roteiros inter-regionais, fornecendo as informações necessárias para a fruição turística “para Todos”.</p>
2015	Progetto di Eccellenza per lo Sviluppo del Turismo Sociale e Accessibile	<p>Participaram neste projeto, de 2011 a 2015, 260 hotéis venezianos, através do qual foi fotografada e mapeada a realidade da acessibilidade das instalações de alojamento e recreação. A região do Veneto foi a responsável pelo desenvolvimento deste projeto. Durante o projeto os <i>stakeholders</i> receberam formação no âmbito do Turismo Acessível e financiamento para a introdução de tecnologias que contemplassem a acessibilidade e a adaptação dos obstáculos.</p>
2015	Bookingbility	<p>Este projeto obteve um investimento total de 298.153 euros, com um contributo do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional da UE de 162.791 euros através do programa operacional “Empresa e Competitividade” para o período de programação 2014-2020. O investimento enquadrou-se na prioridade “Tecnologias de informação e comunicação” (https://it.bookingbility.com/il-progetto.html - consultado a 13 de janeiro de 2022). O projeto destina-se a pessoas com diferentes necessidades, nomeadamente utilizadores de cadeiras de rodas, mas também idosos, mães com carrinhos de bebé, pessoas com mobilidade reduzida, invisuais ou surdos e pessoas com alergias ou problemas alimentares (https://it.bookingbility.com/il-progetto.html - consultado a 13 de janeiro de 2022). A ideia do <i>website</i> nasceu em 2015 quando os parceiros do</p>

Quadro 11 - Exemplos de alguns projetos desenvolvidos com os fundos europeus no âmbito do Turismo Acessível em Itália de 2004 a 2016 (continuação)

		projeto, ao tentarem reservar um hotel <i>on-line</i> , na procura de informação útil sobre quartos para pessoas com deficiência, perceberam quais os <i>websites</i> dos alojamentos que não possuíam uma descrição específica ou um filtro que pudesse ser aplicado, relacionado com a acessibilidade. Para resolver este problema, a plataforma descreve detalhadamente, em formato padronizado, a informação do alojamento oferecido. Um algoritmo cataloga as acomodações de acordo com as regras italianas sobre acessibilidade e diretrizes de <i>design</i> universal, para tornar a informação o mais objetiva possível (https://it.bookingbilty.com/il-progetto.html - consultado a 13 de janeiro de 2022). O projeto ganhou em 2015 o prémio <i>Startup Weekend Tourism Edition</i> em Palermo e, em 2016, o Prémio Nacional de Inovação em Serviços, organizado pela <i>Confcommercio Imprese</i> (https://it.bookingbilty.com/il-progetto.html - consultado a 13 de janeiro de 2022).
2016	Projeto COME-IN	O projeto COME-IN, foi desenvolvido de 1 de julho de 2016 a 30 de setembro de 2019. Envolveu não apenas Itália, mas também a Eslovénia, a Áustria, a Croácia, a Alemanha, a Bélgica e a Polónia (Interreg, 2019). Teve como objetivo realizar um esforço coletivo para aumentar o número de visitantes de museus de pequena e média dimensão, tornando-os mais acessíveis às pessoas com deficiência e sensibilizando para a importância da inclusão e da acessibilidade (Interreg, 2019).
2016	P.E.B.A Comune di Milano	O primeiro passo consistiu numa vistoria de todos os espaços/edifícios coletivos do Comune di Milano, o que gerou uma primeira visão sobre o nível de acessibilidade presente. Foram avaliados os edifícios coletivos (<i>e.g.</i> , escolas, teatros, bibliotecas, museus, escritórios municipais e quartéis), os espaços verdes (parques e jardins), as paragens, os meios de transporte público e os principais pontos de encontro (praças, vias públicas, áreas pedonais e espaços de convívio em geral). O documento produzido apresenta as grelhas de avaliação utilizada em ambiente urbano e arquitetónico e mapas elucidativos sobre a acessibilidade a inúmeros equipamentos e serviços. O plano foi aprovado por lei em 2018 e teve como meta de finalização o ano de 2020, que foi alterado para o ano de 2023, devido à pandemia da COVID-19.

Fonte: Elaboração própria tendo por base vários documentos consultados.

O relatório *Conoscere il Mondo della Disabilità 2019*, proposto pelo ISTAT, constitui um documento único e singular no cenário italiano (ISTAT, 2019; <https://www.youtube.com/watch?v=Tx73lQfuSBs> - consultado a 12 de março de 2021), propondo uma eficiente base de dados acerca das pessoas com deficiência em Itália, a partir dos temas: educação, emprego, vida em sociedade, saúde, autonomia e participação cultural (ISTAT, 2019).

Como o nosso foco é a região da Lombardia, importa recordar o projeto *Lombardia Facile*, que implica uma colaboração entre a região da Lombardia e as principais associações de pessoas com deficiência. Oferece a possibilidade de acesso a informação acerca da acessibilidade na região, como no *website* da Região da Lombardia, onde existem duas secções que disponibilizam informação para as pessoas portadoras de deficiência. Trata-se dum sítio *on-line* com o recurso adaptado às pessoas com

incapacidade (<https://www.lombardiacicile.regione.lombardia.it/wps/portal/site/Lombardia-Facile>-consultado a 16 de dezembro de 2020).

A 3 de março de 2021 passou a ser disponibilizado um vídeo com a linguagem de sinais italiana (LIS), acerca da importância da acessibilidade nas estruturas turísticas e nas estruturas que oferecem atividades culturais, para que uma pessoa com incapacidades possa usufruir do lazer ou do turismo na Lombardia com autonomia e qualidade (<https://www.lombardiacicile.regione.lombardia.it/wps/portal/site/Lombardia-Facile/Turismo-accessibile> - consultado a 15 de março de 2021).

Também em 2021, a *Regione Lombardia* passou a oferecer o serviço Lombardia LIS (*Lingua dei segni italiana*) no âmbito sanitário para que os utentes pudessem comunicar através de videochamadas com os profissionais de saúde dos hospitais, a partir do uso da aplicação *VEASYT Live!* instalada nos *smartphones*, *tablets* ou computadores. Diferentemente de Portugal, que oferece este serviço nos 7 dias da semana, 24 horas por dia, a *Regione Lombardia* oferece o serviço 7 dias por semana das 8h às 14h, com agendamento prévio, e das 14h às 17h sem agendamento.

A *Regione Lombardia* desenvolveu um instrumento para oferecer às instalações de alojamento a oportunidade de relatar as suas características de acessibilidade para o benefício dos potenciais clientes com deficiência (motora, visual, auditiva e intelectual) e com necessidades específicas (*e.g.*, pessoas idosas, crianças em carrinhos de bebé e pessoas com alergias) (<https://www.lombardiacicile.regione.lombardia.it/wps/portal/site/Lombardia-Facile/Turismo-accessibile/censimento-strutture-ricettive-lombarde> - consultado a 15 de março de 2021).

Existe também a possibilidade de pesquisar no *website*, ao clicar na secção *Turismo Accessibile-Motore di ricerca*, os museus, os alojamentos, os monumentos, entre outros equipamentos turísticos disponíveis na Lombardia. Fizemos um teste com os museus e optámos por clicar no Museu Villa Romana, que se localiza na cidade de *Desenzano del Garda*. Apareceu o endereço do museu, o contacto telefónico, o mapa de localização e a descrição acerca da acessibilidade, relacionada com as vagas de estacionamento, os sinais de orientação dentro do museu e a casa de banho adaptada. O ingresso é gratuito para as pessoas com deficiência e para os seus acompanhantes (<https://www.lombardiacicile.regione.lombardia.it/wps/portal/site/Lombardia-Facile/Turismo-accessibile/censimento-strutture-ricettive-lombarde> - consultado a 15 de março de 2021).

Em 2021, foi publicado pela *Regione Lombardia*, o *Piano regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità-2021/2023*. Este plano foi organizado em cinco secções: introdução, contextualização, objetivos e finalidades, intervenções no território (acessibilidade, inclusão, saúde e bem-

estar) e as ações para o triénio de 2021 a 2023 (família, escola, desporto, transportes, turismo, moda, autonomia, formação e trabalho, agricultura, infraestruturas e mobilidade sustentável) (Regione Lombardia, 2021).

A nível nacional, no ano de 2021, o *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza* traçou como objetivo no âmbito do turismo, aumentar o nível de atratividade do país, melhorando o turismo e o sistema cultural, através da modernização das infraestruturas do património tangível e imaterial, melhorias na usabilidade digital e redução das barreiras arquitetónicas e também culturais (Consiglio dei Ministri, 2021).

Assim como em Portugal, estas iniciativas e programas, estão e estarão nos próximos anos (devido à Agenda 2030) a contribuir para o desenvolvimento do T.A. Todavia, é preciso que as regiões italianas, em especial, a *Regione Lombardia*, apresente de modo mais claro os projetos e as iniciativas que estão a serem realizadas no território, no âmbito do T.A. Encontramos dificuldades em encontrar a informação de todos os projetos *on-line*. Foram necessárias cinco chamadas telefónicas, no ano de 2021, para que fosse possível que um funcionário do *Spazio Disabilità* nos explicasse o que já havia sido concretizado. Seria interessante que houvesse um *link* no *site* do ISTAT relacionado com as estatísticas e a informação turística para as pessoas com deficiência e para cada região italiana.

3.5 - Notas conclusivas

Não esperávamos uma pandemia como a da COVID-19 durante o processo de elaboração desta tese. Assim como muitas famílias não imaginaram perder os seus entes queridos durante 2020, e conseqüentemente no setor da economia e do turismo, muitos proprietários e dependentes, não esperavam viver uma crise económica.

O orçamento europeu passou por modificações e adaptações no ano de 2020 para que os Estados-Membros da EU pudessem reagir. Felizmente os princípios propostos pela UE para a recuperação dos países baseia-se na sustentabilidade e na acessibilidade, além de almejar por uma Europa mais verde e digital.

A Estratégia Europeia para a Deficiência estimulou não apenas os Estados-Membros a criarem políticas e programas direcionados para as pessoas com incapacidades, mas também contribuiu com *outputs* importantes, como o Prémio Cidade Acessível e com o reforço do Dia Europeu das Pessoas com Incapacidades.

Os projetos e também esforços realizados no âmbito do TA por Portugal e por Itália têm qualidade, mas a sustentabilidade dos projetos é o maior desafio enfrentado pelos dois países.

Entretanto, com os objetivos da Agenda 2030 e os planos de recuperação dos Estados-Membros (*Recovery Plan*), a acessibilidade e o T.A. estão a começar a criar raízes no planeamento dos Estados.

A impressão que manifestamos, como redatora da presente tese, face às estratégias que foram criadas com o *Recovery Found*, é que foi preciso passarmos por uma pandemia para nos perguntarmos sobre:

Como são as condições disponíveis de acessibilidade nos serviços públicos e privados, em especial no âmbito da saúde?

Como se apresentam as condições de saúde dos idosos (em especial dos que moram sozinhos) e das pessoas com incapacidades, devido ao isolamento social?

Quais são as condições dos equipamentos informáticos disponibilizados para o atendimento da população (com incapacidades e sem incapacidades) nos órgãos públicos?

Qual é a relevância do uso das redes sociais para a comunicação de informações dos órgãos públicos?

Está claro que a pandemia agravou a situação dos grupos mais vulneráveis. Perante este quadro de crise, é o momento de repensarmos sobre as estruturas e os serviços no âmbito social e da saúde para a população europeia. Com os pilares do *Recovery Plan*, podemos ter esperança de um futuro mais acessível, mais digitalizado e mais responsável perante os recursos naturais existentes. Acredito que após o que passámos durante o confinamento, podemos esperar por pessoas mais solidárias e mais sensibilizadas para as novas propostas no âmbito do desenvolvimento do T.A.

Em Portugal, existe uma maior organização do ponto de vista das publicações oficiais, disponibilizadas *on-line* no âmbito do T.A. e também da informação turística, com as devidas adaptações para as pessoas com incapacidades. No *site* Turismo de Portugal é possível encontrar todas as publicações oficiais a nível nacional relacionadas com o T.A. na lupa de navegação, com o termo “Turismo acessível”. É preciso que se desenvolvam estratégias que perdurem no tempo, com uma maior participação das pessoas com incapacidades e também dos idosos e com os grupos de investigação relacionados com o T.A.

Em Itália, é preciso que haja uma mais regular atualização dos dados e das publicações *on-line* no âmbito do T.A. Aconselhamos que os dados no âmbito do T.A. e da informação turística adaptada sejam colocados na página do ISTAT, para cada região italiana. Os dados disponíveis no <https://www.italia.it/it>, <http://www.turismopertutti.it/>, <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/servizi-e-informazioni/cittadini/persona-casa-famiglia/disabilita> e no <https://www.provincia.brescia.it/turista/turismo-e-cultura/turismo-tutti->

tourism-all (consultados a 22 de agosto de 2022), não estão atualizados e a informação sobre os projetos é incompleta. É imperativo um maior esforço por parte das autoridades da Regione Lombardia e da Provincia di Brescia na disponibilização *on-line* da informação turística adaptada, dos resultados dos projetos e das ações no âmbito do T.A. O envolvimento com os investigadores das universidades e os *stakeholders* do T.A., é algo muito recente, nomeadamente na Lombardia, mas que esperamos que se desenvolva nos próximos anos com os apoios do *Recovery Plan* italiano para as universidades, para as associações e as câmaras municipais italianas.

Acreditamos que faltam para ambos os municípios, projetos municipais ou intermunicipais, que sejam multidisciplinares e sustentáveis relacionados com o tema do envelhecimento ativo e saudável e com as incapacidades das pessoas. Projetos que possam abarcar estes dois temas e que sejam trabalhados em diferentes contextos, e que possam ser um modo para a recolha de dados primários. No caso de *Desenzano* por exemplo, os senhores/as senhoras de 70 anos poderiam ensinar sobre a cultura e o dialeto local, nomeadamente bresciano, nas escolas, e criarem *workshops* para os turistas. No caso de Esposende, poderia ser proposto um *workshop* culinário, nas escolas e também para os turistas, relativamente às “Clarinhas de Fão”. Esta é uma estratégia pautada pelo T.A. e, com princípios criativos, para se prevenir o etarismo e também o capacitismo.

II PARTE - POR UM TURISMO MAIS ACESSÍVEL EM PORTUGAL E EM ITÁLIA: ESTUDO DE CASO EM ESPOSENDE E EM *DESENZANO DEL GARDA*

CAPÍTULO IV - PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

Nota introdutória

No presente capítulo discutimos a metodologia utilizada na investigação desenvolvida. Trata-se de um estudo com abordagem mista em que foram utilizadas técnicas quantitativas e qualitativas.

Destacam-se os inquéritos por questionário direcionados aos utilizadores do Turismo Acessível, aos proprietários dos alojamentos, dos restaurantes e bares, assim como os responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo da esfera pública de cada município. O inquérito por entrevista semiestruturada foi aplicado aos representantes das associações que trabalham com o público-alvo do Turismo Acessível de cada município, e também foi aplicado este tipo de inquérito aos representantes de cada autarquia, nomeadamente aos vereadores do turismo. Durante o trabalho de campo, realizámos o registo fotográfico e avaliámos os pontos de interesse turístico em ambos os territórios a partir do uso de uma grelha de avaliação que foi construída por nós, tendo por base um modelo oficial português e um modelo oficial italiano.

Foram usadas também fontes secundárias, que são detalhadas no decurso deste capítulo.

4.1 - As fontes utilizadas na investigação

A Geografia é a ciência do empírico e o geógrafo é o inventariante do visível.

(Gomes, 1997, p. 23)

A paisagem geográfica é interpretada a partir das relações entre o ser humano e o meio. A descodificação, assim como a sua interpretação da paisagem não é apenas responsabilidade dos geógrafos, mas de outros cientistas. Não obstante, cabe a nós geógrafos, utilizarmos duas ferramentas fundamentais singulares: o uso da cartografia e algumas formas específicas de trabalho de campo para a perceção da paisagem estudada.

A nossa investigação ocorreu em Esposende e em *Desenzano del Garda*, dois municípios Europeus que apresentam semelhanças em termos de paisagem e o mesmo objetivo a ser atingido: serem um destino acessível. Os objetivos principais da nossa investigação são avaliar o potencial do Turismo Acessível em ambos os municípios e propor uma rede institucional para o Turismo Acessível.

Para atingir estes objetivos e dar respostas às nossas questões de partida foram usadas várias fontes primárias e secundárias, de foro quantitativo e qualitativo, assim como o têm feito vários *experts* em Turismo Acessível (*e.g.*, Arola *et al.*, 2011; Buhalis *et al.*, 2011; Foggin, 2011; Poria *et al.*, 2011).

4.2 - As Fontes primárias

No Quadro 12 esquematizamos os nossos objetivos e os procedimentos referentes às fontes primárias adotadas. As fontes primárias utilizadas pretenderam dar-nos respostas às nossas questões de partida que foram já mencionadas na Introdução desta tese. Estas, resultam da ausência de publicações específicas acerca da oferta e da procura do T.A. em *Desenzano del Garda* e em Esposende. Deste modo, escolhemos o trabalho de campo, o uso de uma grelha de avaliação das acessibilidades e os inquéritos por questionário e por entrevista para a recolha de dados.

Quadro 12 - As Fontes primárias usadas na investigação desenvolvida

Trabalho de campo	Grelha de Avaliação	Inquérito por Questionário	Inquérito por Entrevista	Evento concretizado no ano de 2019 relativamente ao Dia Internacional das Pessoas com Deficiência
<p>Locais: Esposende e <i>Desenzano del Garda</i>.</p>	<p>Locais: Pontos de Interesse Turístico em Esposende e em <i>Desenzano del Garda</i>.</p>	<p>Grupos envolvidos: <i>Stakeholders</i> do setor privado e público. Utilizadores do T.A.</p>	<p>Grupos envolvidos: <i>Stakeholders</i> do setor público e associativista.</p>	<p>Locais: Esposende e <i>Desenzano del Garda</i>.</p>
<p>Objetivo principal: Percecionar, confirmar e fotografar a paisagem relativamente aos pontos com potencial turístico em Esposende e em <i>Desenzano del Garda</i>.</p> <p>Procedimento: Levantamento fotográfico, georreferenciação dos pontos com interesse turístico, aplicação da grelha e diário de campo.</p>	<p>Objetivo principal: Avaliar a acessibilidade aos pontos de interesse turístico em cada município.</p> <p>Procedimento: Visita ao local para a avaliação das seguintes variáveis: acesso ao local (67 questões), casa de banho e balneários (20 questões), localização e orientação interna (21 questões), comunicação (28 questões), sistema de segurança e emergência (11 questões), praias (10 questões).</p>	<p>Objetivo principal: Avaliar a perceção de 402 <i>stakeholders</i> em relação ao Turismo Acessível além do interesse pela Rede do Turismo Acessível.</p> <p>Procedimento: Questionário <i>on-line</i> alojado no <i>Google Forms</i> enviado via e-mail, com insistência de uma vez por semana e aplicado aos 402 participantes.</p>	<p>Objetivo principal: Avaliar a perceção de 18 <i>stakeholders</i> em relação ao Turismo Acessível além do interesse pela Rede do Turismo Acessível.</p> <p>Procedimento: Realização de inquérito por entrevista semiestruturada em Esposende e em <i>Desenzano del Garda</i>. As entrevistas foram realizadas via <i>Skype</i>.</p>	<p>Objetivo principal: Sensibilização dos residentes e dos turistas de <i>Desenzano del Garda</i> e de Esposende relativamente ao Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.</p> <p>Procedimento: Realização de uma atividade de sensibilização na praça principal de <i>Desenzano del Garda</i> em que os residentes e turistas puderam experimentar um percurso urbano com o uso da cadeira de rodas manual, com o apoio da Garda Lago Accessibile, do Comune di <i>Desenzano</i> e da Regione Lombardia. Em Esposende, a C.M. de Esposende, com o apoio da APPACDM Braga e da Associação Defesa e Ambiente, foi possível a realização de duas atividades adaptadas, uma nas piscinas de Esposende e outra de canoagem no rio Cávado.</p>

Fonte: Elaboração própria.

4.2.1 - Trabalho de campo

O trabalho de campo foi realizado em julho de 2021 em Esposende e em agosto de 2021 em *Desenzano del Garda* e consistiu em proceder ao registo fotográfico (556 fotografias para Esposende e 458 para *Desenzano*) dos pontos com maior interesse turístico de ambos os municípios.

Foi concretizado com o apoio da georreferenciação e da cartografia elaborada a uma escala local. Para a elaboração da cartografia temática de ambos os municípios, foi utilizado o programa *ArcMap - Arcgis 10.2.2*.

Foi construída uma grelha para a avaliação dos pontos de interesse turístico em Esposende e em *Desenzano*, que será explicada no *item* a seguir. Complementarmente, foi utilizado um Diário de Campo, em que a investigadora pôde fazer as suas anotações sobre a paisagem do município de Esposende, assim como do município de *Desenzano del Garda*.

4.2.3 - Grelha para avaliação

Para realizar a avaliação da acessibilidade dos pontos de interesse turístico em Esposende e em *Desenzano*, baseamo-nos em quatro importantes documentos, sendo dois italianos e dois portugueses:

- “Diagnóstico de Acessibilidade” publicado pela Direcção-Geral do Património Cultural no ano de 2021 (Peralta, Mineiro & Herdade, 2020) e “Programa Praias Acessíveis” publicado pelo Turismo de Portugal no ano de 2004 em parceria com o Instituto Nacional de Reabilitação (INR);
- “Accessibilità e Patrimonio Culturale - Linee guida al piano strategico-operativo, Buone pratiche e indagine conoscitiva”, publicado em 2020 (Cetorelli & Guido, 2020) e “Mappatura multimediale delle spiagge accessibili” (Conti, 2016).

A nossa grelha contemplou um total de 158 variáveis (Quadro 13), em que as respostas poderiam ser:

- a) 2 pontos - quando a norma era cumprida;
- b) 1 ponto - quando a norma era parcialmente cumprida ou em 50%;
- c) 0 pontos - quando a norma não era cumprida;
- d) N/A - quando não era aplicável.

O Quadro 13 sintetiza a estrutura e os elementos principais subjacentes à grelha usada.

Quadro 13 - Estrutura da grelha de avaliação dos pontos de interesse turístico

Primeira Secção	Designação do Recurso		
Segunda Secção	Tipologia do Património		
Terceira Secção	Manutenção e capacidade de receber turistas com algum tipo de deficiência		
Subsecções			
Acesso externo	67 questões	Comunicação	28 questões
Casas de banho e balneários	20 questões	Sistema de Segurança e Emergência	12 questões
Localização e orientação	21 questões	Praias	10 questões

Fonte: Elaboração própria com base no Turismo de Portugal, INR 2004, Peralta, Mineiro & Herdade, 2020 e Cetorelli & Guido, 2020.

Realizámos o pré-teste da grelha em Esposende no dia 19 de julho de 2021, na praia de Suave-Mar e também no Museu Marítimo de Esposende. Após o pré-teste, concluímos que não eram necessárias alterações à grelha, quer na estrutura, quer nas variáveis e na sua ordem.

A grelha foi utilizada em formato de papel para cada ponto turístico, ou seja, correspondeu a dez páginas para cada ponto turístico, o que resultou num total de 250 páginas. Julgamos ser irrelevante anexá-las a esta tese, devido ao volume de páginas e, por isso, criámos uma versão resumida com a pontuação atingida em cada subsecção da mesma (Quadro 14) que poderá ser consultada nos capítulos VI e VII.

Ressalta-se o facto de que foi publicado em março de 2022 o documento intitulado “Praias Acessíveis - Guia de Boas Práticas” (Ribeiro *et al.*, 2022). Constitui uma parceria entre o Turismo de Portugal, o INR e a Agência Portuguesa do Ambiente, que ao longo de oito capítulos teve o objetivo de dar apoio às entidades/ou às empresas responsáveis pela gestão de zonas balneares em termos do cumprimento da acessibilidade e inclusão (Ribeiro *et al.*, 2022).

Analisámos os dados da grelha de avaliação para ambos os municípios deste estudo. Fizemos a comparação dos dados com a utilização do cálculo da média, do desvio padrão e do *p-value*, nomeadamente, do *Test-T*.

4.2.4 - Inquérito por questionário

Escolhemos aplicar um inquérito por questionário a 402 *stakeholders* envolvidos na atividade turística, para responder ao nosso objetivo de avaliar o potencial de Turismo Acessível e propor a criação de uma rede para o Turismo Acessível em Esposende e em *Desenzano del Garda*. Com este inquérito tentou-se responder às nossas questões de partida:

-Quem são os *stakeholders* presentes no território que atuam no âmbito do Turismo Acessível?

-As pessoas com incapacidades frequentam as praias acessíveis nos dois municípios ou os outros espaços de lazer/turismo?

-Os dois municípios oferecem serviços e produtos acessíveis nas esferas pública, privada e associativista aos turistas e residentes?

A nossa base teórica sobre quais perguntas escolher para os *stakeholders* encontra-se nos estudos revelados no Quadro 14.

Quadro 14 - Estudos consultados para a elaboração das perguntas do inquérito por questionário aos *stakeholders*

Projetos europeus e publicações científicas	Ano/Autor
Projeto Ossate/ <i>Europe for ALL</i>	2005 e 2006
<i>Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: a preliminary survey.</i>	Shaw & Coles, 2004
<i>Paving the way to accessible tourism</i>	Buj, 2010
<i>Tourism in the Leisure Lives of people with disability</i>	Foggin, 2011
<i>Encounters of Disabled Customers on the Tourism Stage</i>	Arola <i>et al.</i> , 2011
<i>Ageing Travel Market and Accessibility Requirements</i>	Wang, 2011
<i>Economic contribution of tourists with disabilities: an Australian Approach and methodology</i>	Dwyer & Darcy, 2011
<i>Accessible hotels: design essentials</i>	Papamichail, 2012
<i>Special needs customer care training for tourism</i>	Garcia Caro <i>et al.</i> , 2012
<i>Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment</i>	Lyu, 2017
<i>Project TAD (The Ability Advisor)</i>	TAD, 2018
<i>The Influence of Accessibility And Facilities on Visitor Satisfaction in Mangrove Forests Pantai Indah Kapuk</i>	Septiani & Sulistio, 2018
<i>Perceived accessibility: What it is and why it differs from calculated accessibility measures based on spatial data</i>	Pot <i>et al.</i> , 2021
<i>EU survey: Principles and recommendations for Good Practice in online consumer reviews and ratings</i>	Pantou, 2021
<i>Accessible tourism in Greece: a satisfaction survey on tourists with disabilities</i>	Stankova <i>et al.</i> , 2021

Fonte: Elaboração própria.

Foram três os estudos que mais se aproximaram da nossa proposta. O primeiro foi desenvolvido e aplicado na cidade de Quebec (Foggin, 2011), enquanto o segundo nas cidades sul-coreanas de Seul e de Gyeonggi-do (Lyu, 2017) e o terceiro na cidade grega de Tessalónica (Stankova *et al.*, 2021).

No estudo de Foggin (2011), *Tourism in the Leisure Lives of people with disability*, foram utilizados 16 inquéritos por questionário e a recolha de pequenos textos biográficos em que os

participantes (n=16) relatavam as suas experiências no âmbito do turismo (Foggin, 2011). O inquérito por questionário aferiu os dados socioeconómicos e também os dados relativamente as incapacidades (quando presentes), como, o tipo da incapacidade, se o participante era utilizador de algum instrumento de apoio (cadeira de rodas/canadianas/bastão, etc) e se possuía o acompanhante para auxiliá-lo nas suas tarefas quotidianas (Foggin, 2011).

No ano de 2017, Lyu, com a sua publicação *Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment*, preocupou-se em perceber sobre a Disposição a Pagar (DAP) por produtos e serviços acessíveis durante uma viagem, por pessoas portadoras de incapacidades. No inquérito por questionário, que foi aplicado a 246 inquiridos, no ano de 2014, foram seis os produtos com acessibilidade elencados para a apreciação dos respondentes sobre DAP numa viagem:

- Acessibilidade nos autocarros turísticos;
- Aluguer de cadeira de rodas;
- Acompanhante;
- Alojamentos com acessibilidades;
- Descontos para os cuidadores;
- Preço a ser pago.

Foram colocadas três opções de viagem no inquérito por questionário (Lyu, 2017). A primeira opção (Travel A), caracteriza-se por um elevado padrão de acessibilidade no autocarro turístico, sem a possibilidade de alugar cadeiras de rodas, com guia de turismo e um outro profissional enquanto acompanhantes, acessibilidade baixa no alojamento, 10% de desconto para o cuidador e o preço total somavam 350 dólares (Figura 14). Na segunda opção (Travel B) (Figura 14) a acessibilidade foi de nível médio, em que as cadeiras de rodas para alugar eram apenas manuais, existe o guia de turismo, nos alojamentos encontra-se um padrão com elevada acessibilidade, 5% de desconto para o cuidador, e o preço total foi de 300 dólares (Figura 14). A terceira opção resumia-se a não escolher o pacote Travel A e nem o pacote Travel B (Figura 14) (Lyu, 2017).

Figura 14 - Opções de produtos e serviços com acessibilidade apresentadas no inquérito por questionário

ATTRIBUTES	TRAVEL PRODUCT A	TRAVEL PRODUCT B	I WOULD NOT CHOOSE EITHER PRODUCT
TOUR BUS	High accessibility	Medium accessibility	X
WHEELCHAIR RENTALS	No wheelchair available	Manual wheelchair only	
PROFESSIONAL HELPERS	Tour guide + Social worker	Tour guide only	
ACCOMMODATIONS	Low accessibility	High accessibility	
DISCOUNT FOR A CAREGIVER	10% discount	5% discount	
PRICE	US\$350	US\$300	
YOUR CHOICE (CHECK ONLY ONE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: <https://ars.els-cdn.com/content/image/1-s2.0-S0261517716301625-gr2.jpg> - consultado a 14 de agosto de 2022.

Os respondentes (n=246) eram, na sua maioria do sexo masculino (64,6%), com idade média de 49,1 anos. Mais de metade (56,4%) relatou uma renda familiar mensal inferior a US\$ 1.000 e relativamente ao nível de instrução, 41,3% possuía o ensino secundário completo, seguido de 31,3% que possuía o ensino superior completo (Lyu, 2017).

Elaboramos três opções de produtos destinados ao público do T.A., nos nossos questionários (consultar anexo III e/ou capítulo VIII). Relativamente as opções dos produtos e serviços, estes foram inspirados no estudo de Lyu (2017), sobre os valores destes, realizamos uma análise nos dados disponíveis no portal do Eurostat, nomeadamente, *Comparative price levels of consumer goods and services*, para Itália e para Portugal (https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Comparative_price_levels_of_consumer_goods_and_services#Overall_price_levels consultado a 15 de janeiro de 2021). Acrescenta-se o facto de que a autora da tese já viveu nos dois territórios e isto deu mais segurança na formulação dos valores.

Em relação aos diferentes tipos de incapacidades físicas, 42,1% dos respondentes possuía uma lesão medular, 24,2% possuía uma distrofia muscular e 13,8% passaram por uma amputação. A média do tempo de convivência com estas incapacidades foi de 22,3 anos. Os respondentes atribuíram um maior peso às acessibilidades dos alojamentos para maximizarem a satisfação durante a sua viagem (Lyu, 2017).

O terceiro estudo que apresenta similaridades com o nosso intitula-se *Accessible Tourism in Greece: a satisfaction survey on tourists with disabilities*, publicado em março de 2021 (Stankova *et al.*, 2021). Os autores propuseram um inquérito *on-line*, na plataforma do Google Formulários, no período de outubro a dezembro de 2019, para perceber a satisfação das pessoas com incapacidades nos pontos de interesse turístico na cidade de Tessalónica. Os participantes (n=144) eram pessoas com

incapacidades e o inquérito foi enviado para as organizações locais, que trabalham com pessoas portadoras de incapacidades. O que nos chamou atenção neste estudo foi o facto de que os respondentes possuíam problemas com a sua mobilidade e/ou mobilidade reduzida (61,8%) e que as pessoas com incapacidades utilizam pouco o transporte público local (13,2%), devido à falta de acessibilidade. Outro aspeto importante para nós neste estudo, foi perceber que 59,7% dos participantes afirmou que prefere viajar com um acompanhante (Stankova *et al.*, 2021). No âmbito da avaliação do atendimento durante a estadia, apenas 13,2% afirmaram que ficaram muito satisfeitos e 45,8% atribuíram a pontuação de um atendimento de nível mediano (Stankova *et al.*, 2021).

Com base nestes três estudos, construímos questões no nosso questionário aos utilizadores do T.A. que contemplaram os seguintes elementos:

- a) Se o respondente é autónomo para responder ao questionário ou se é o cuidador que o representa;
- b) Se o respondente é portador de algum(ns) tipo(s) de incapacidade(s) de modo congénito ou de modo temporário;
- c) Se o respondente é uma gestante;
- d) Indicação desde quando convive com a incapacidade;
- e) Opções de elementos que compõe a vida quotidiana do respondente com incapacidades, como, a cadeira de rodas e o aparelho auditivo;
- f) Indagamos sobre o meio de transporte utilizado para chegar até ao destino (Esposende/ *Desenzano del Garda*);
- g) Motivações que o/a levaram a escolher o destino (Esposende/ *Desenzano del Garda*);
- h) Avaliação das instalações e dos serviços disponíveis usando as seguintes escalas: 1- Mau/Não existia, 2- Razoável, 3- Bom, 4- Muito bom, 5- Excelente e Não sei, a partir de uma lista, relativamente aos restaurantes/bares (27 *itens*), aos alojamentos (39 *itens*) e aos equipamentos de turismo (31 *itens*);
- i) No inquérito destinado aos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, perguntámos sobre os motivos que poderiam impedir a participação do respondente nas atividades culturais e de lazer;
- j) No inquérito dirigido aos utilizadores dos alojamentos, perguntamos sobre o período da estadia, o tipo do quarto reservado e o valor pago pelo mesmo;
- k) Pedimos aos respondentes do inquérito dirigido aos utilizadores dos alojamentos, uma avaliação de 22 *itens*, relacionados com a composição de uma viagem, como, por exemplo,

Atendimento em Língua Gestual Portuguesa, na seguinte escala: 1- É muito pouco importante, 2- É pouco importante, 3- Não é muito nem pouco importante, 4- É importante, 5- É muito importante e Não sei;

- l) Pedimos aos respondentes do inquérito, utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, uma avaliação de 9 *itens*, relacionados com o planeamento de visitação dos mesmos, como, por exemplo, Transporte Público Acessível, na seguinte escala: 1- É muito pouco importante; 2- É pouco importante; 3- Não é muito nem pouco importante; 4- É importante; 5- É muito importante; Não sei;
- m) Perguntamos se o respondente indicaria aquela estrutura/aquele equipamento a um familiar ou amigo e quais eram as razões desta indicação;
- n) Indagamos sobre a frequência anual dos respondentes nos equipamentos culturais e de turismo;
- o) Apoiados no estudo de Lyu (2017), foi redigida uma pergunta com três opções de produtos/serviços adaptados. Foram elaboradas três perguntas neste âmbito, uma para os utilizadores dos alojamentos, uma para os utilizadores dos restaurantes/bares e uma para os utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo;
- p) Foram oito as perguntas relacionadas com o perfil socioeconómico do inquirido, como o sexo, a idade, o nível de instrução, o estado civil, o rendimento mensal, a situação profissional, a nacionalidade e o local de residência.

Relativamente ao inquérito aos proprietários/*managers* dos restaurantes e alojamentos e aos responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo, fizemos perguntas sobre:

- a) A receita anual da empresa;
- b) A posição e cargo desempenhado pelo respondente na empresa, assim como o ano de fundação da empresa;
- c) A forma de divulgação da empresa, como, por exemplo, através de passa-a-palavra e utilização das redes sociais;
- d) O público-alvo que costumam receber;
- e) Os possíveis grupos de clientes com necessidades especiais e que seriam mais difíceis de atender com qualidade;

- f) Os motivos que desencorajavam o respondente na prestação de serviços às pessoas com necessidades especiais;
- g) Domínio do respondente do conceito de T.A. e se participou ou se ofereceu formação nos últimos seis meses à sua equipa;
- h) 23 *ítems* para que os respondentes nos indicassem os produtos/serviços de acessibilidade no seu local de trabalho;
- i) No que diz respeito às acessibilidades disponíveis de modo em geral nas restantes empresas do município (*Esposende/Desenzano del Garda*) e na própria empresa, pedimos que o respondente avaliasse usando as seguintes opções: 1- Más, 2- Razoáveis, 3- Boas, 4- Muito Boas, 5- Excelentes;
- j) Se o respondente trabalhava com parceiros do município (*Esposende/Desenzano del Garda*) e no que se baseava esta relação, usando as seguintes categorias: confiança adquirida ao longo dos anos, motivos pessoais, interesses económicos/partilha de recursos, confiança recíproca, e também a opção “outro tipo de relação”, em relação à qual o respondente poderia especificar;
- k) Se havia interesse por parte do respondente em participar numa Rede institucional para o T.A. em *Esposende/Desenzano del Garda*, usando a seguinte escala: 1- Quase nada interessado; 2- Pouco interessado; 3- Interessado; 4- Muito Interessado;
- l) Oito perguntas relacionadas com o perfil socioeconómico do inquirido, como o sexo, a idade, o nível de instrução, o estado civil, o rendimento mensal, a situação profissional, a nacionalidade e o local de residência.

Para responder ao nosso questionário, foi necessário que o respondente tivesse, pelo menos, 18 anos. Foi recordado que também havia a opção do acompanhante, fosse familiar ou cuidador, em responder ao questionário e representando a pessoa portadora de alguma deficiência.

Além disso, foi assegurado o sigilo sobre os dados dos participantes como previsto na Regulamentação da Comissão Europeia (EU) nº 611/2013, de 24 de junho de 2013, sobre as medidas aplicáveis à notificação de violação de dados pessoais nos termos da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de Privacidade e Comunicações Eletrónicas e o Regulamento (UE) n.º 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD). Foram também seguidas as normas vigentes na Universidade do Minho, nomeadamente, o Documento de apoio à adoção de princípios de validação ética de projetos de investigação no âmbito de cursos conferentes e não conferentes de grau, estipulado no

Despacho VRT-LL-07/2020, de 9 de setembro (a respeito do cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados), o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho, da responsabilidade do Conselho de Ética da Universidade do Minho, bem como os procedimentos adequados à obtenção de pareceres éticos por parte da Comissão de Ética para a Investigação em Ciências Sociais e Humanas (CEICSH).

O Quadro 15 resume as principais características referentes ao inquérito por questionário (consultar os questionários no Anexo III).

Quadro 15 - Destinatários e outros elementos referentes ao inquérito por questionário

Destinatários dos questionários	Número de questões	Tipo de perguntas	Idiomas	Data e forma de contacto e de envio do questionário
Proprietários dos bares e Restaurantes	27	Escolha múltipla e questões abertas	Português e Italiano	Envio do <i>link</i> por e-mail nas seguintes datas: 10/02/2022, 17/02/2022, 01/03/2022, 07/03/2022, 14/03/2022, 21/03/2022, 28/03/2022, 04/04/2022, 18/04/2022, 26/04/2022 Total de vezes do envio do <i>link</i> : 10.
Responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo	25	Escolha múltipla e questões abertas	Português e Italiano	
Utilizadores dos alojamentos	24	Escolha múltipla e questões abertas	Português, Italiano e Inglês	
Utilizadores dos bares e restaurantes	21	Escolha múltipla e questões abertas	Português, Italiano e Inglês	
Utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo	23	Escolha múltipla e questões abertas	Português, Italiano e Inglês	

Fonte: Elaboração própria.

No Quadro 16 apresentamos o total de estabelecimentos contactados por nós, que foram listados com o apoio de técnicos das duas Câmaras Municipais em junho do ano de 2020.

Quadro 16 - Número de alojamentos, restaurantes/bares e equipamentos culturais e de turismo existentes em Esposende e em *Desenzano del Garda* em 2020

Estabelecimentos	Esposende	<i>Desenzano del Garda</i>
Alojamentos	327	458
Restaurantes/bares	156	252
Equipamentos Culturais e de Turismo	6	7

Fonte: Elaboração própria tendo por base os ficheiros enviados por ambas as Câmaras Municipais, nomeadamente, os Postos de Turismo na data de 13 de junho de 2020 para *Desenzano del Garda* e de 03 de junho de 2020 para Esposende.

O pré-teste foi realizado em junho de 2021, com 30 respondentes, na cidade de Collebeato, a 30 quilómetros de distância de *Desenzano del Garda*. De acordo com os inquiridos, a estrutura do questionário era satisfatória e todos afirmaram que não havia perguntas de difícil compreensão. Os respondentes tinham entre 19 e 83 anos, sendo a maioria do sexo feminino.

As alterações que realizámos foram apenas no questionário para os utilizadores em que foi acrescentada a opção: “Tenho amigos ou possuo uma relação amorosa com uma pessoa portadora de deficiência”, na pergunta número 2.

Para que ocorresse uma maior adesão por parte dos participantes, a Câmara Municipal de Esposende e o Comune de *Desenzano* realizaram um apelo de modo oficial aos proprietários/*managers* pelos alojamentos e restaurantes e bares via *e-mail*. Relativamente aos responsáveis dos equipamentos culturais e de turismo, foram realizadas chamadas telefónicas e envio de e-mails pelas duas autarquias.

O nosso inquérito por questionário ficou ativo desde 10 de fevereiro de 2022 até 31 de maio de 2022. Foram analisados os dados dos questionários para ambos os municípios deste estudo, com descrição e comparação dos dados (consultar capítulo VII).

Foi utilizado o *Test-t* de *Student* para fazermos a comparação das notas atribuídas pelos *stakeholders* nos municípios estudados, relativamente à acessibilidade disponível nos alojamentos, nos bares e restaurantes e nos equipamentos culturais/de turismo, de modo semelhante ao estudo de Septiani & Sulistio (2018), em que o *Test-t* foi também utilizado, para se perceber se os turistas (n=93) estavam satisfeitos com as acessibilidades encontradas no *Mangrove Forests Pantai Indah Kapuk*.

O *Test-t* de *Student* foi utilizado para amostras independentes. O nível de significância escolhido foi de 5%, ou seja, *p-values* inferiores a 0,05 são considerados significativos. Para auxiliar nos cálculos utilizámos folhas de cálculo do *software Excel* e também o *software SPSS* versão *Student (version 22)*.

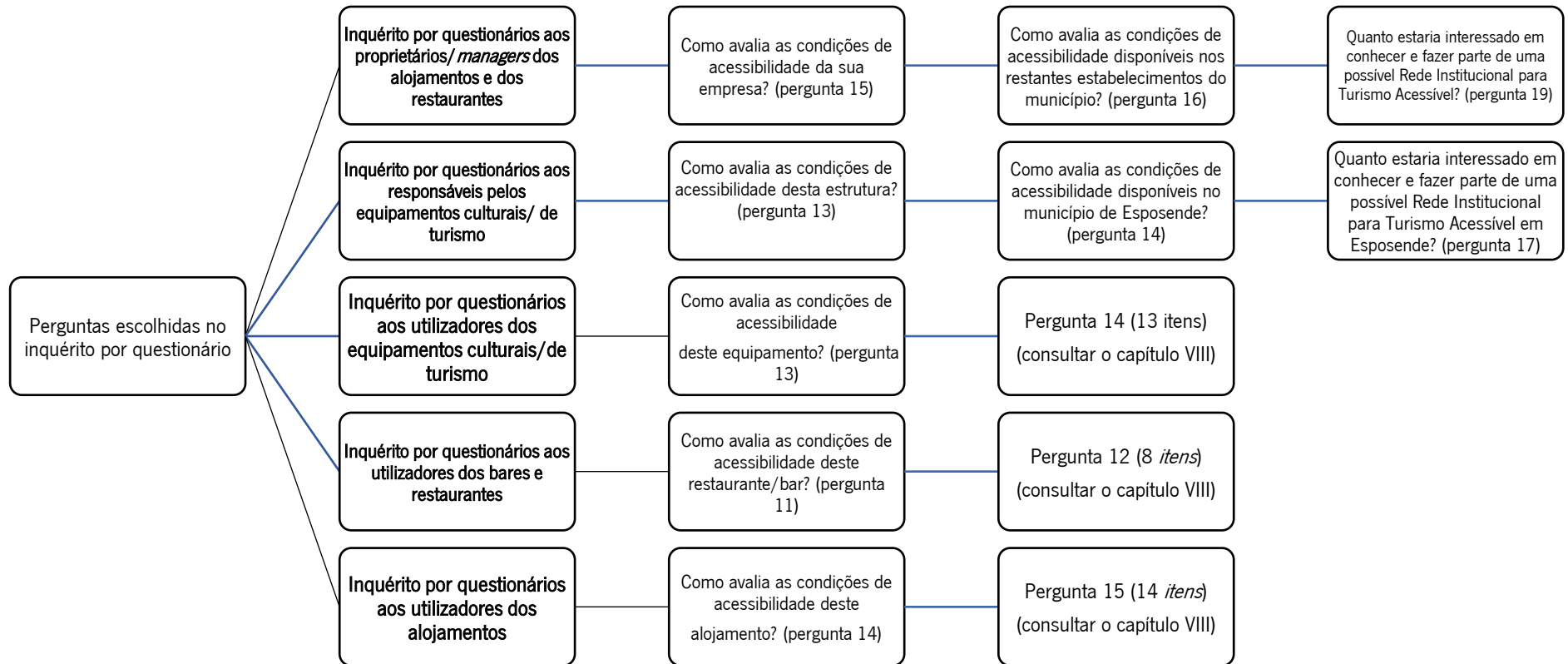
Calculámos a média da avaliação dos utilizadores dos equipamentos, dos utilizadores dos restaurantes/bares e dos utilizadores dos alojamentos (n=270), de ambos os municípios, relativamente

à acessibilidade, nos seguintes segmentos: acesso externo, casa de banho, comunicação, sistemas de segurança, localização e sinalética, que são os mesmos segmentos de avaliação da acessibilidade da nossa grelha. Tal deu-nos a possibilidade de perceber se a nossa avaliação, na acessibilidade dos pontos de interesse turístico, era similar às respostas dos participantes no questionário. Sendo assim, foram selecionadas determinadas perguntas do questionário referentes a estes segmentos de acessibilidade (Figura 15).

Para os proprietários/ *managers* dos alojamentos e dos restaurantes e também os responsáveis pelos equipamentos culturais/de turismo (n=132), de ambos os municípios, selecionamos 3 perguntas, relacionadas com: as acessibilidades disponíveis na estrutura, as condições de acessibilidade disponíveis nos restantes estabelecimentos do município e o inteiramento em fazer parte da Rede de Turismo Acessível (Figura 15). As opções de resposta para as perguntas 13, 14, 15 e 16, relativamente ao inquérito para os proprietários/ *managers* e responsáveis dos equipamentos, eram as seguintes: 1-Más; 2-Razoáveis; 3-Boas; 4-Muito Boas; 5-Excelentes. Ainda sobre estes dois grupos de inquiridos, a pergunta 17 e a pergunta 19, possuíam como opções de resposta: 1-Quase nada interessado; 2-Pouco interessado; 3-Interessado; 4-Muito Interessado. Aplicámos o *Test-t* em todas as respostas obtidas (consultar o capítulo VIII).

Na Figura 15, relativamente às perguntas que escolhemos do grupo dos utilizadores, as opções de resposta para as perguntas 13, 11 e 14, foram as seguintes: 1-Más; 2-Razoáveis; 3-Boas; 4-Muito Boas; 5-Excelentes. Para avaliar as acessibilidades específicas, escolhemos as perguntas 12, 14 e 15, que tinham como opção de resposta: 1-Mau/Não existia; 2-Razoável; 3-Bom; 4-Muito Bom; 5-Excelente; Não sei (Figura 15). Consideramos 0 para Não sei. Aplicámos o *Test-t* em todas as respostas obtidas (consultar o capítulo VIII).

Figura 15 – As perguntas escolhidas nos inquéritos por questionário para a realização do *Test-T*



Fonte: Elaboração própria.

4.2.5 - Inquérito por entrevista

Assim como no inquérito por questionário, o inquérito por entrevista foi uma forma de avaliar o potencial do Turismo Acessível proposto pelas autarquias e restantes instituições públicas vinculadas ao turismo, além das associações presentes no território de *Desenzano* e de Esposende.

O guião do inquérito por entrevista semiestruturada foi projetado tendo por base os seguintes estudos: *Blind's People Tourism Experiences: An Exploratory Study* (Poria *et al.*, 2011) e *Air travel for people with disabilities* (Darcy & Ravinder, 2012). Também foi considerado o projeto Brendait “Turismo Acessível e Inclusivo” (Brendait, 2017).

Apresentamos no Quadro 17 os principais elementos relacionados com os inquéritos por entrevista (consultar guião de entrevista no Anexo II).

Quadro 17 -Número de questões, data de aplicação e forma de contacto relativamente aos inquéritos por entrevista

Tipo de inquiridos	Número de questões	Data e forma de contacto e de envio do questionário
Representantes das autarquias, vereadores do turismo	16	Envio do <i>link</i> por e-mail a 10/02/2022, 08/03/2022, 21/03/2022 e 28/03/2022. Total de vezes do envio do <i>link</i> : 4.
Representantes das associações que trabalham com o público-alvo do Turismo Acessível	16	Envio do <i>link</i> por e-mail a 10/02/2022, 08/03/2022, 21/03/2022 e 28/03/2022. Total de vezes do envio do <i>link</i> : 4.

Fonte: Elaboração própria.

As entrevistas foram gravadas em formato áudio, mediante autorização do entrevistado. Assim como no caso dos questionários, foram aplicadas as normas vigentes na União Europeia e na Universidade do Minho referentes ao sigilo sobre os dados dos participantes.

Quadro 18 - Identificação das instituições, país de realização e outros elementos referentes à realização das entrevistas

Designação da instituição	País	Data e forma de contacto e de envio do guião de entrevista	Tipo de entrevista/ Observação
Regione Lombardia	Itália	28/01/2022	Realizada via <i>Skype</i> a 19/01/2022.
Comune de <i>Desenzano</i>	Itália	28/01/2022	Realizada presencialmente no gabinete da vereadora do Turismo 02/09/2022.
Garda Lago Accessibile	Itália	16/03/2022	Realizada presencialmente na sede da associação 30/03/2022.
ANFFAS <i>Desenzano</i>	Itália	28/01/2022	Realizada presencialmente a 03/03/2022.
Artide e dintorni	Itália	28/01/2022	Realizada via telefone a 3/04/2022.
AUSER <i>Desenzano</i> onlus	Itália	28/01/2022	Realizada presencialmente na sede AUSER a 04/03/2022.
Benaco Assiste Società Cooperativa Sociale Onlus	Itália	28/01/2022	Realizada presencialmente na sede da associação a 04/05/2022.
Lions Club	Itália	28/01/2022	Realizada presencialmente na sede Lions de <i>Desenzano</i> a 16/05/2022.
Unione Italiana dei Ciechi ed Ipovedenti Ets-Aps Sezione di Brescia	Itália	28/01/2022	Realizada presencialmente na sede da associação a 17/06/2022
Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência- Dra. Ana Sofia Antunes	Portugal	18/03/2022	Realizada via <i>Skype</i> a 18/03/2022.
Centro Hípico da Quinta do Vau	Portugal	28/01/2022	Realizada via <i>Skype</i> a 03/03/2022.
Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental	Portugal	28/01/2022	Não realizada.
Associação Salvador	Portugal	28/01/2022	Realizada via <i>Skype</i> a 05/03/2022.
Associação Esposende Solidário	Portugal	28/01/2022	Não realizada.
Rotary Club de Esposende	Portugal	28/01/2022	Não realizada.
APPACDM-Complexo de Esposende	Portugal	28/01/2022	Realizada via <i>Skype</i> a 11/03/2022.
Rio Neiva - Associação de Defesa do Ambiente	Portugal	28/01/2022	Realizada via <i>Skype</i> a 06/06/2022.
Câmara Municipal de Esposende	Portugal	28/01/2022	Realizada via <i>Skype</i> a 22/07/2022.

Fonte: Elaboração própria.

Foram planificadas 9 entrevistas para Portugal e 9 para Itália (Quadro 18). Conseguimos um total de 15 entrevistas e em apenas 3 os potenciais entrevistados alegaram a falta de tempo ou não consideraram relevante a sua participação, não se tendo efetivado a entrevista.

O guião de entrevista foi construído pela primeira vez. As perguntas direcionadas às associações e à administração pública eram sobre as seguintes dimensões (consultar guião de entrevista no Anexo II).

- a) As atividades desenvolvidas pela instituição e se as mesmas se correlacionavam com o turismo local;
- b) Se existiam barreiras por parte dos idosos e das pessoas com incapacidades na utilização dos equipamentos culturais e de turismo em Esposende/ *Desenzano del Garda*;
- c) Os pontos positivos e os pontos a melhorar no âmbito do T.A. em Esposende/ *Desenzano del Garda*;
- d) Se a instituição trabalhava com parcerias;
- e) Se a instituição está interessada em fazer parte de uma Rede Institucional para o Turismo Acessível em Esposende/ *Desenzano del Garda*;
- f) Se o respondente era portador de algum tipo de incapacidade.

É interessante relatar que ao contactar as instituições para a realização das entrevistas, notou-se um certo desconhecimento sobre o tema do T.A. Após a explicação do conceito, em linhas gerais, via telefone, realizada pela autora da presente tese, os representantes das instituições confirmaram a possibilidade de realização da entrevista.

4.3 - Fontes secundárias

Relativamente às fontes secundárias foi concretizado um levantamento bibliográfico para definir o conceito e o histórico do T.A., o conceito de *Design for ALL*, assim como para conhecer exemplos de boas práticas na U.E. Foi possível perceber melhor sobre a teoria acerca dos *stakeholders* no T.A. e sobre as Redes no âmbito do Turismo e em especial do T.A.

Foi essencial a leitura dos dois livros *Accessible Tourism - Concepts and Issues* e *Best Practice in Accessible Tourism* e os restantes artigos científicos publicados pelos *experts* do T.A. Destacamos o artigo *Accessibility Market and Stakeholder Analysis* (Buhalis *et al.*, 2005), que nos clarificou sobre a

exequibilidade do T.A., a partir das relações de parceria entre os *stakeholders* e debruçando-se sobre os exemplos de estudo de caso em países Europeus.

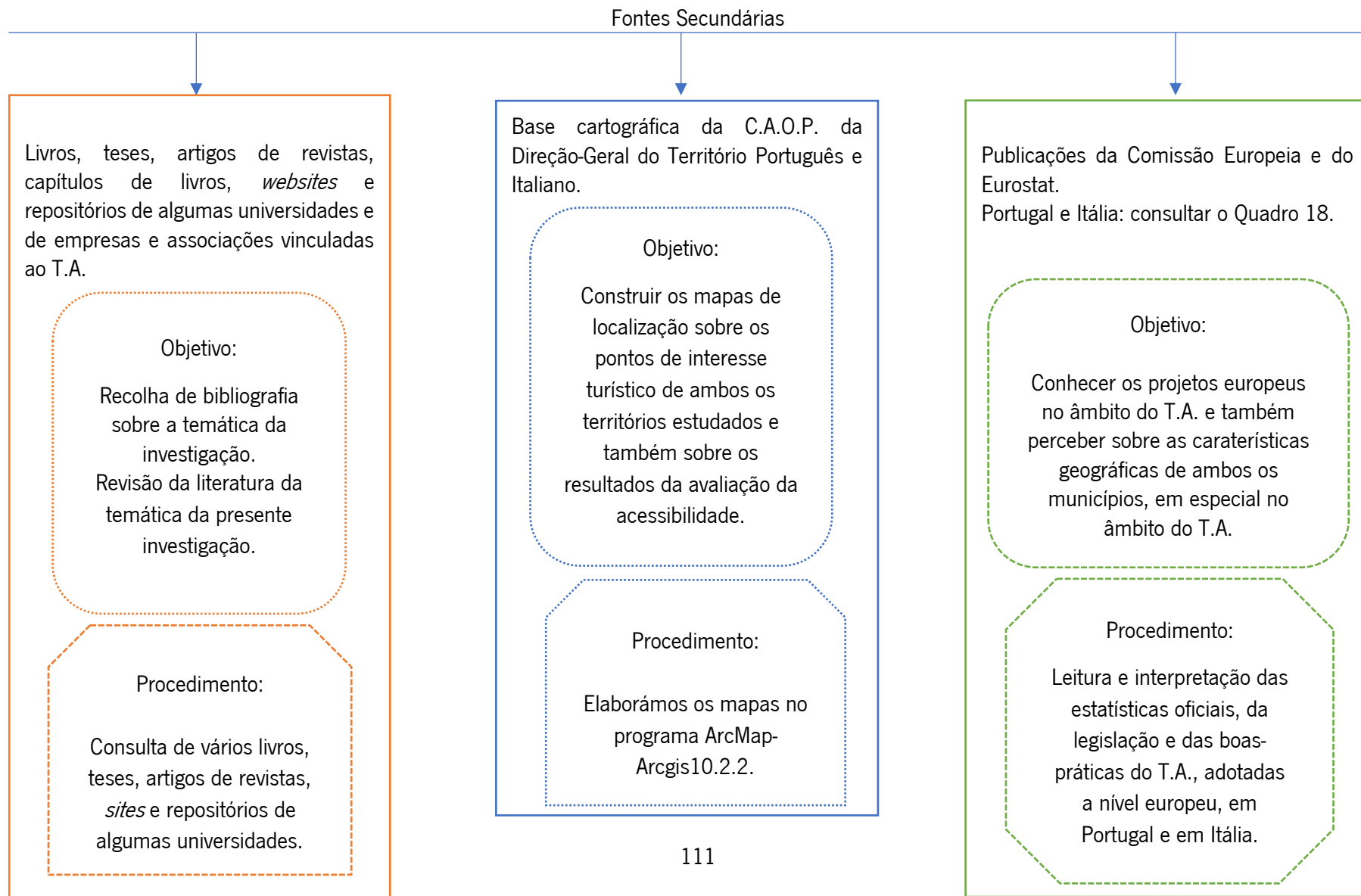
A Figura 16 resume as principais fontes secundárias utilizadas.

Os documentos oficiais e estatísticos no âmbito português e italiano que foram consultados estão elencados no Quadro 19.

Encontrámos limitações nos dados secundários de Portugal e de Itália, ou seja, não há ainda publicações destinadas especificamente aos utilizadores do Turismo Acessível e também não há publicações a nível municipal acerca de atividades e também das estruturas turísticas que oferecem produtos e/ou serviços adaptados.

-

Figura 16 - As fontes secundárias usadas na presente tese



Quadro 19 - Documentos oficiais e estatísticos portugueses e italianos consultados

<ul style="list-style-type: none"> ✚ I.N.E (Instituto Nacional de Estatística de Portugal): Resultados dos Recenseamentos de 2001 e 2011; Saúde e Incapacidades em Portugal de 2011; Anuário Estatístico da Região Norte de 2018; Estatísticas do Turismo de 2018. ✚ Turismo de Portugal: Programa Praias Acessíveis de 2004; Itinerários Turísticos Acessíveis de Portugal de 2011; Guia de acessibilidade para a Hotelaria de 2012; Turismo Acessível para Todos de 2013; Guia de acessibilidade para museus, palácios e monumentos de 2017; Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis de 2017; TravelBI- Dados sobre o Turismo de 2021; Praias Acessíveis - Guia de Boas Práticas de 2022. ✚ Turismo Porto e Norte: Porto e Norte- Um Destino para Todos de 2013. ✚ Direção Geral da Saúde: Alergia Alimentar na Restauração de 2016. ✚ Observatório da Deficiência e Direitos Humanos (ODDH): Indicadores de Direitos Humanos de 2019. ✚ INR (Instituto Nacional para a Reabilitação): Guia Prático- Os Direitos Das Pessoas com Deficiência Em Portugal (2019); ENIPD 2021-2025 (2020). ✚ Direcção-Geral do Património Cultural: Diagnóstico de Acessibilidade publicado no ano de 2021. ✚ PORDATA Dados provisórios do Censo de 2021. ✚ Câmara de Esposende: Diagnóstico Esposende 2013; Diagnóstico Social- Esposende 2015; Programa de Ação para a Sustentabilidade, Crescimento e Competitividade do Turismo em Esposende (2018-2022) de 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica): La disabilità in Italia- Il quadro della statistica ufficiale (2009); Anziani: Le condizioni di salute In Italia e nell'unione Europea (2015); Rapporto annuale-la situazione del Paese (2019); Conoscere il mondo della disabilità- persone, relazioni e istituzioni (2019). ✚ Turismo- Provincia di Brescia: Atlante del Turismo in provincia di Brescia (2009). ✚ Ministero del Turismo e della Salute: Il Primo Libro B. sul Turismo Accessibile in Italia (2013); Stato di salute e qualità dell'assistenza (2018); ✚ Regione Lombardia: L'inserimento lavorativo delle persone con disabilità, dell'anno 2011; Rapporto Lombardia 2020; Piano regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità 2021/2023. ✚ Fondazione Brescia Musei: Museo per Tutti (2016-2017); Mostra: "Toccar con mano i Longobardi (2022). ✚ Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo: Accessibilità e Patrimonio Culturale (Cetorelli & Guido 2020). ✚ Banca D'Italia: Turismo internazionale dell'Italia (2021): viaggiatori italiani e viaggiatori stranieri. ✚ ANFFAS- Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale: Non scrivete su di noi senza di noi (2009); Formare i formatori (2009); Linguaggio Faccile da leggere (2009). ✚ Comune di Desenzano: DUP- Documento Unico di Programmazione (2018-2020) e (2020-2022).
--	--

Fonte: Elaboração própria.

4.4 - Notas conclusivas

Uma característica das pesquisas dos geógrafos no âmbito do Turismo Acessível é a utilização do modelo geográfico de deficiência, assumindo-se como uma abordagem abrangente, que representa a junção do modelo médico e do modelo social, para se perceber como o indivíduo com incapacidades interage no espaço geográfico.

A partir de abordagens quantitativas, qualitativas ou mistas, os geógrafos têm concretizado as suas investigações sobre a melhoria do espaço geográfico assentes no *Design for All*, para que todas as pessoas possam ter um acesso fácil ao espaço e com atendimento especializado e personalizado. O crescimento do T.A. tem sido possível graças à abordagem geográfica, como, por exemplo, estudos que adotaram uma abordagem sistémica dos determinantes da deficiência e dos produtos turísticos oferecidos.

Pensar na estrutura dos questionários para as instituições públicas, para as instituições privadas, para as associações e para os utilizadores dos bares/restaurantes, dos alojamentos e para os utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo foi realmente um desafio. Foi preciso dedicar muito tempo de leitura de muitos documentos específicos no âmbito da acessibilidade e também de artigos científicos, para conseguirmos perceber o que seria relevante indagar. Destaco que foi de extrema importância o contacto com a Associazione Garda Lago Accessibile, pois foi com as inúmeras ligações telefónicas e reuniões em *Desenzano del Garda*, com o presidente Marco Bottardi, que consegui perceber o que deveria perguntar aos utilizadores e aos *stakeholders* do T.A.

O trabalho da aplicação dos inquéritos e a realização das entrevistas foi bastante árduo, assim como a execução de todo o trabalho de campo que será apresentado nos próximos capítulos. Caraterizo como árduo, não apenas por se tratar de dois municípios com uma distância de mais de 2.000 quilómetros de autoestrada entre eles, mas pela severidade das respostas de muitas pessoas que se negavam em participar na nossa investigação, afirmando que “se tratava de uma perda de tempo” ou “as pessoas é que se devem arranjar. O Estado não pode fazer tudo”. Entretanto, estas respostas negativas não nos enfraqueceram. Conseguimos um total de 402 inquiridos durante o período de fevereiro a maio de 2022. Foram 173 os que responderam para Esposende e 229 para *Desenzano del Garda*. Sobre os entrevistados, tivemos um total de 15 participantes.

Iremos apresentar no capítulo VI e VII os resultados do trabalho de campo realizado no município de Esposende e no município de *Desenzano del Garda*.

CAPÍTULO V - CARATERIZAÇÃO SOCIOECONÓMICA E *IDPWD* EM ESPOSENDE E EM *DESENZANO DEL GARDA*

Nota introdutória

Analisar a paisagem e realizar a leitura do espaço geográfico é uma das competências da ciência geográfica. Ter a sensibilidade para a(o) ler e perceber é uma das características do trabalho do geógrafo (Tuan, 2012; Claval, 2010; Cresswell, 2015).

Neste capítulo iremos apresentar os dois municípios do nosso estudo, nomeadamente Esposende e *Desenzano del Garda*. Os aspetos populacionais apontam para uma população envelhecida, ou seja, com um decréscimo de jovens e um aumento significativo da população idosa em ambos os territórios. Estes territórios estão a passar pela crise económica e social gerada pela doença COVID-19 e por novas circunstâncias políticas internacionais e, ao mesmo tempo, estão a receber apoios e financiamentos da EU, devido ao *Recovery Plan* Europeu e nacional ligados aos objetivos da Agenda 2030. O turismo predominante está ligado, em ambos os municípios, a vários segmentos, tais como, o de Sol e Praia. Apresentamos também o desenvolvimento de ações relacionadas com o *IDPWD* (Dia Internacional das Pessoas com Deficiência), no ano de 2019, em *Desenzano del Garda* e em Esposende, devido à participação da autora da tese no Programa Erasmus+, através da Universidade do Minho.

5.1 – Breve apresentação dos dois territórios de estudo: Esposende (PT) e *Desenzano del Garda* (IT)

Escolhemos para a nossa investigação o município português de Esposende localizado na região Norte (NUTS II) e o município italiano, *Desenzano del Garda*, também inserido na região Norte, nomeadamente na Regione da Lombardia (NUTS II).

Ambos os municípios foram-se desenvolvendo muito ligados à atividade económica da pesca. Esposende possui praia fluvial e praia de oceano, condicionando alguns segmentos de turismo, como o de Sol e Praia e ligado aos desportos náuticos e à gastronomia local. No caso de *Desenzano*, ao invés das praias oceânicas, existem as praias lacustres, nomeadamente do Lago di Garda, que está presente em três regiões italianas: a Lombardia, o Veneto e o Trentino.

Desenzano del Garda é um município localizado na região pré-alpina, com invernos com temperaturas até -5 graus, mas apresenta um micro-clima mediterrâneo, que é o responsável pela excelente produção de azeitonas e de azeite extravirgem com menos de 0,5% de acidez, considerado um dos melhores do território italiano (Lemmi, 2015; Gavinelli & Zanolin, 2019).

As origens de *Desenzano* remontam à Idade do Bronze (século XXI a XIX a.C.), na designada civilização Polada, concentrada na área entre a região do Vêneto e a região do Piemonte. Entre o século I e o século II, um grande número de pessoas abastadas de origem romana decidiram fixar-se neste território (Lemmi, 2015; Gavinelli & Zanolin, 2019). É reconhecido que Decentius era um dono de uma quinta e de uma vila, cujas escavações podem ser visitadas ainda hoje, o que deu origem ao nome de *Desenzano* (Turismo di Brescia, 2009). Em meados do século XV, a cidade passou a pertencer à República de Veneza, tornando-se um notável centro comercial com um acentuado desenvolvimento económico determinado pelo mercado de grãos. O mercado de *Desenzano* também fornecia produtos locais que incluíam vinho, peixes e frutas cítricas. Depois da queda do domínio de Veneza, a cidade foi incorporada na província de Brescia. No início do século XIX, durante o Reino Lombardo-Veneto, tornou-se um município. *Desenzano* foi testemunha da Primeira e da Segunda Guerra Mundial. Foi também um campo de confrontos e os seus edifícios em grande parte foram destruídos nos bombardeamentos (Lemmi, 2015; Gavinelli & Zanolin, 2019).

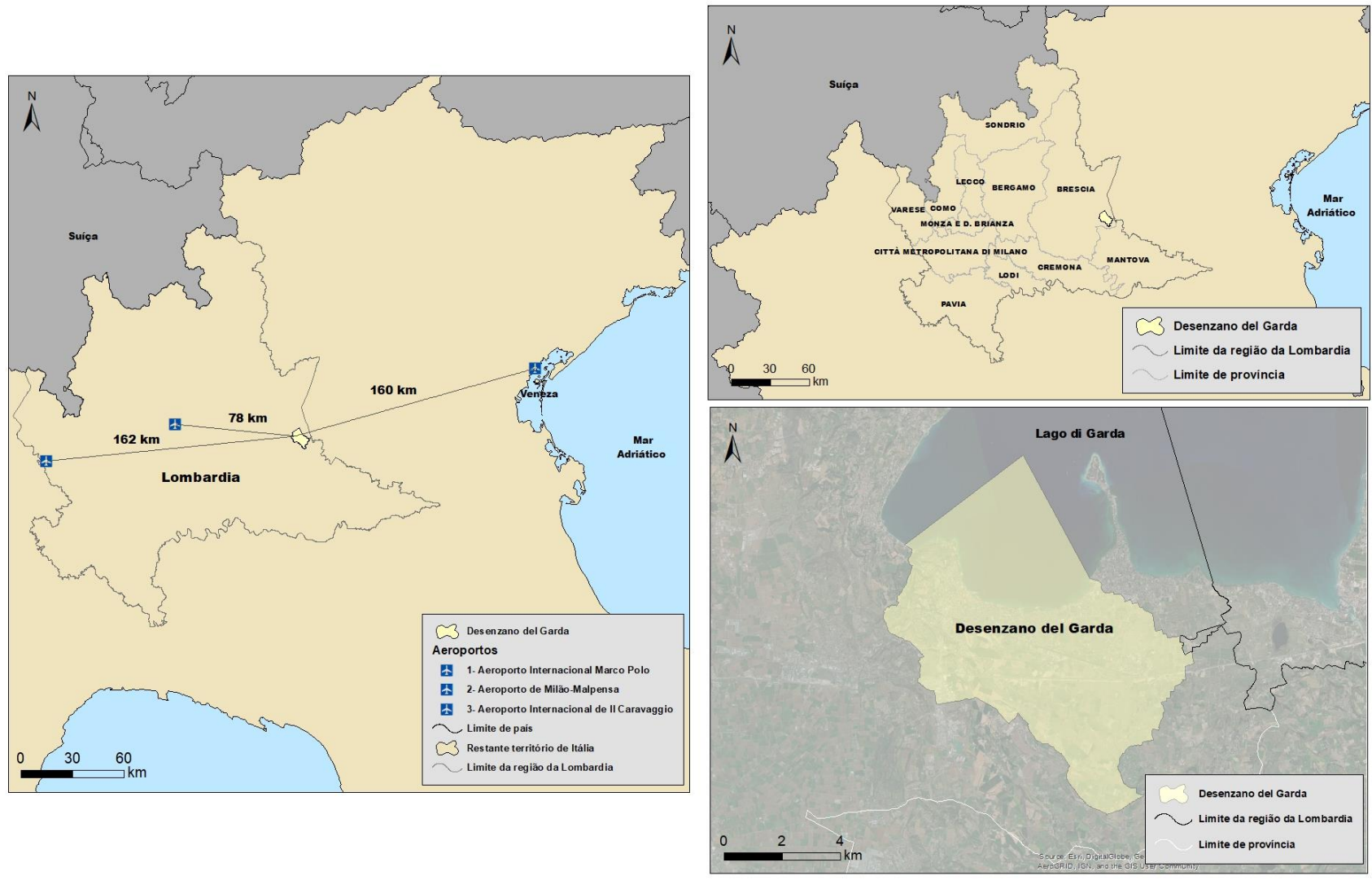
O município de *Desenzano del Garda* é banhado pelo maior lago lacustre italiano, o Lago di Garda (Turismo di Brescia, 2009 - Figura 17). Também conhecido como Lago Benaco, é a maior bacia lacustre da Itália, com 368 km². Possui 51,5 km de comprimento, 7,2 km de largura média e um perímetro de 162 km (Turismo di Brescia, 2009). É um lago de origem glacial, com altitude de 65 metros e com uma profundidade máxima de 346 metros (Turismo di Brescia, 2009). O Rio Mincio é o afluente da margem esquerda do rio Pó (Turismo di Brescia, 2009).

Desenzano del Garda está inserido num território com elevado potencial turístico e paisagístico. Oferece uma gastronomia típica e singular, além da possibilidade de utilização das praias do Lago di Garda, o que o torna num destino convidativo e acolhedor (Turismo di Brescia, 2009; Lemmi, 2015; Gavinelli & Zanolin, 2019).

Neste território também existem várias áreas protegidas, como o Parque Alto Garda Bresciano, com destaque para a Floresta Estadual Gardesana Occidental gerida pelo ERSAF (Agência Regional de Serviços Agrícolas e Florestais), constituindo a mais extensa de toda a Lombardia (Turismo di Brescia, 2009; Lemmi, 2015; Gavinelli & Zanolin, 2019).

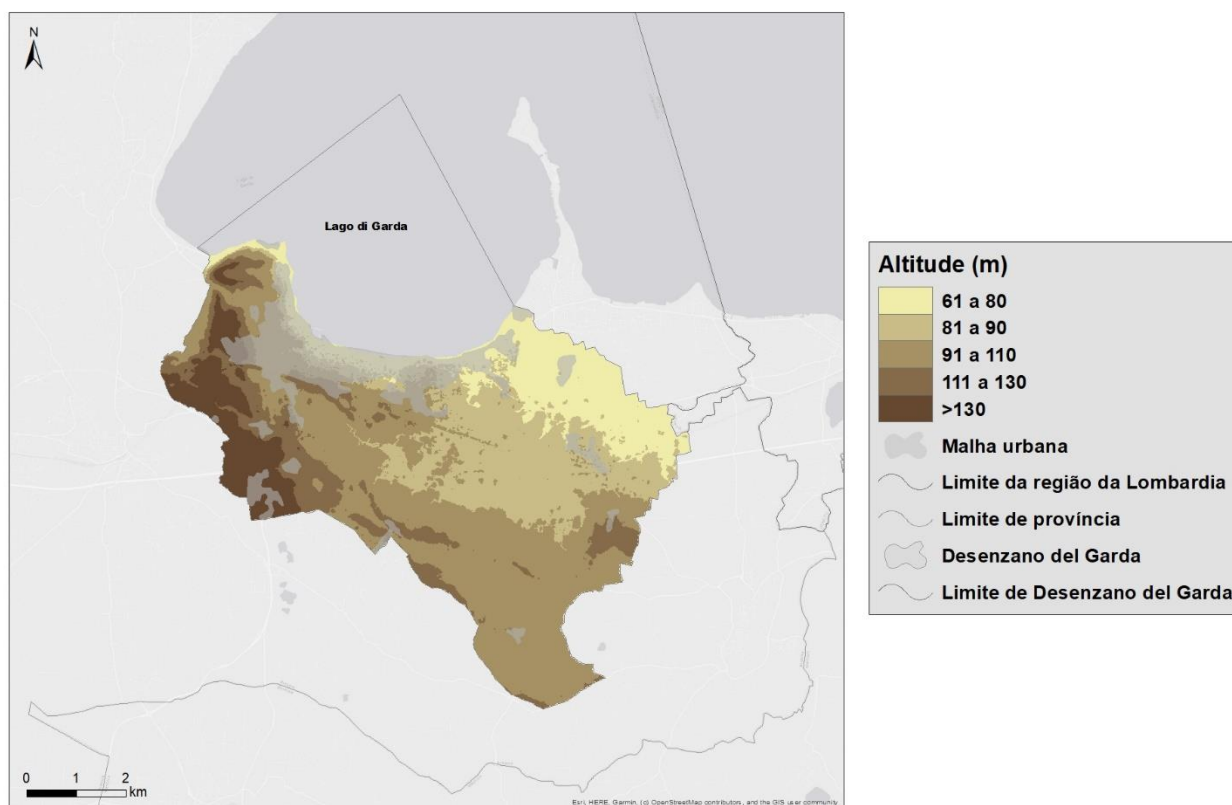
As costas oeste e leste de Dezenano apresentam características morfológicas muito diferentes. A primeira possui dobras anticlinais convexas alternadas com dobras anticlinais convexas, ambas orientadas paralelamente ao eixo do lago, que dão um carácter geralmente acidentado. A segunda característica tem a ver com as encostas da crista do Monte Baldo, que imergem uniformemente no espelho lacustre (Turismo di Brescia, 2009). A margem sul do lago é cercada por *morenas* que bloqueiam o reservatório com uma forma característica de arco (Turismo di Brescia, 2009 - Figura 18).

Figura 17 - Localização de *Desenzano del Garda* e a distância aos aeroportos de *Milano Malpensa*, de *Orio Bergamo* e de *Veneza*



Fonte: Elaboração própria tendo por base o *Sistema Geodetico Nazionale ETRF2000 Carta Tecnica Regionale- Lombardia 2021*.

Figura 18 - Mapa Hipsométrico de *Desenzano del Garda*



Fonte: Elaboração própria tendo por base o Sistema *Geodetico Nazionale* ETRF2000 *Carta Tecnica Regionale*- Lombardia 2021.

A topografia de *Desenzano del Garda* é caracterizada pelas baixas altitudes devido à proximidade com o Lago di Garda e, por isso, não supera os 130 metros (Figura 18). *Desenzano* está a 67 metros acima do nível do mar (Figura 17 - Gavinelli & Zanolin, 2019). A cota mais baixa é de 44 metros e a mais alta é de 130 metros (Figura 18 - Gavinelli & Zanolin, 2019). No ano de 2016, a cidade de *Desenzano* esteve ligada ao projeto P.E.B.A. e, por este motivo, as barreiras arquitetônicas nas ruas e nas calçadas foram reduzidas (Fantini & Maurizio, 2016; Gavinelli & Zanolin, 2019).

O aeroporto de *Bergamo Orio al Serio* é acessível a pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e oferece serviços de assistência para embarque e desembarque (YES MILANO, 2022). Por seu turno, o aeroporto de Malpensa é acessível a pessoas com mobilidade reduzida e dispõe de casas de banho equipadas. Os dois terminais estão equipados com caminhos de piso tátil, telefones com teclado em Braille e elevadores com sistema de síntese de voz e teclado em Braille (YES MILANO, 2022). É necessário que, pelo menos, com 48 horas antes da partida, cada indivíduo comunique as suas necessidades à companhia aérea, à agência de viagens ou ao operador turístico. Tal permite que os serviços do aeroporto planeiem e forneçam prontamente

o serviço de assistência, relativamente a eventual transporte, à utilização de equipamentos médicos ou de auxiliares de mobilidade, como também, a necessidade de viajar com cães de assistência. Existe também a “*Sala Amica*”, em que os serviços são gratuitos, estando garantidos os equipamentos e a assistência de série: presença de pessoal qualificado, casas de banho acessíveis a pessoas com deficiência (dentro ou perto da Sala Amica), monitor com horários de voos, material informativo (que inclui a Carta de Serviços), o Guia Oficial dos Aeroportos de Milão e a Carta dos Direitos do Passageiro (também em formato Braille) (YES MILANO, 2022).

Esposende, assim como *Desenzano del Garda*, é um município que se desenvolveu a partir dos pescadores e também dos camponeses. Em 19 de agosto de 1572, de acordo com a Carta Régia, o lugar de Esposende foi elevado à categoria de vila, pelo rei D. Sebastião. A atividade piscatória, a construção naval e o comércio marítimo impulsionam Esposende desde meados do século XV, atraindo novos residentes e, por consequência, gerando crescimento urbanístico (Câmara Municipal de Esposende, 2021, <https://www.municipio.esposende.pt/pages/133> - consultado a 15 de maio de 2022).

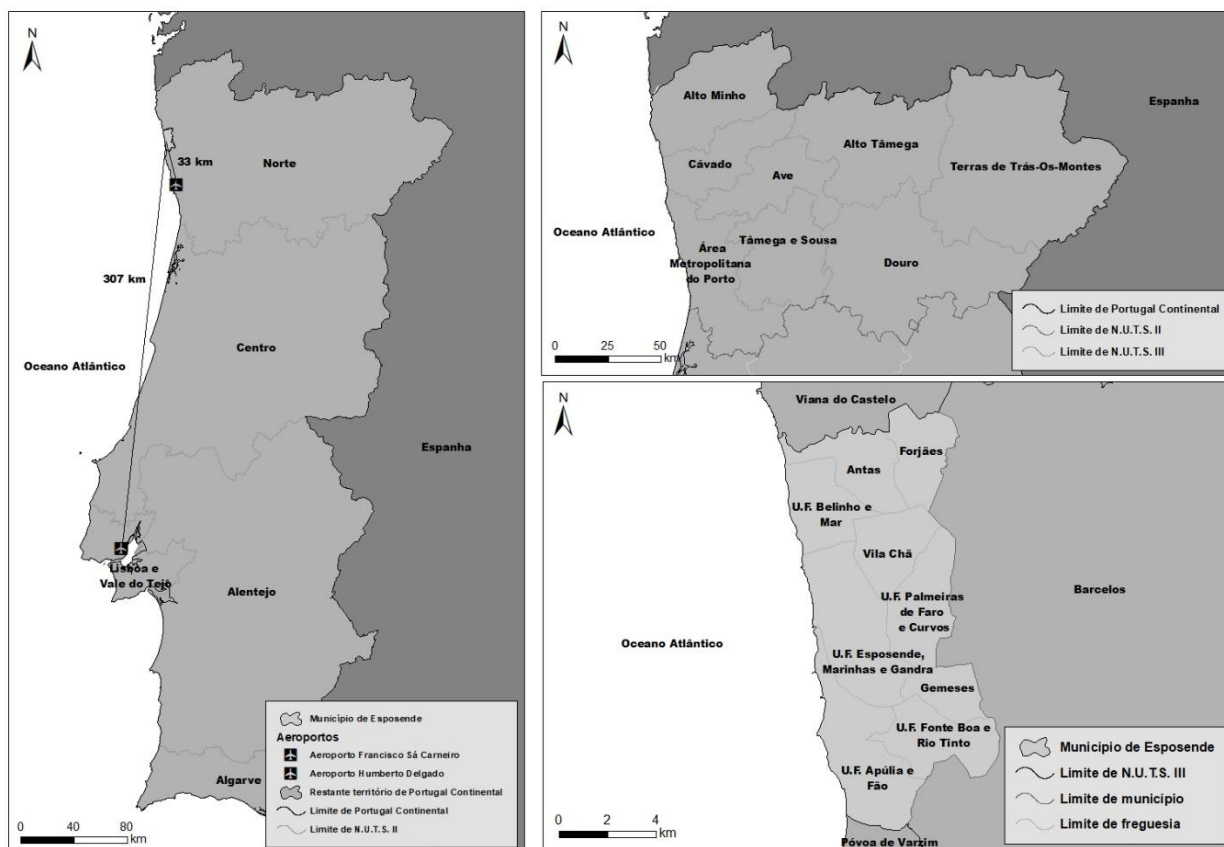
Em 1933, o geógrafo, Aristides de Amorim Girão publicou uma Carta Regional de Portugal Continental considerando treze regiões: Minho, Trás-os-Montes, Alto Douro, Baixo Douro, Beira Litoral, Beira Alta, Beira Transmontana, Beira Baixa, Ribatejo, Estremadura, Alto Alentejo, Baixo Alentejo e Algarve (Girão, 1933; Fernandes, 2017). Considerou não apenas a constituição geológica, o relevo, o clima, a fauna e a flora, e a situação litoral ou interior, mas também o caráter e as tradições da população, a linguagem, os interesses económicos, a ligação a determinados centros urbanos, entre outros aspetos antropogeográficos. No que diz respeito a Esposende, este município foi inserido na região do Minho (Girão, 1933; Fernandes, 2017).

Usando um outro tipo de leitura, Esposende é um dos 308 municípios do país e situa-se na NUTS II na região Norte de Portugal Continental tendo por base a NUTS (Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos). Pertence à NUTS III Cávado e é conhecido como a “praia de Braga”, sendo o único município do distrito de Braga que possui um setor litoral com 18 km de extensão. Faz divisa a norte com o município de Viana do Castelo e a Sul com o município da Póvoa de Varzim. O seu território estende-se por uma área de 95.18km², representando 3,41% da área total do distrito de Braga. Além do seu litoral, é também atravessado a Sul pelo rio Cávado e a Norte pelo Rio Neiva (Câmara Municipal de Esposende, 2022, <https://www.municipio.esposende.pt/pages/133> - consultado a 15 de março de 2022).

O município de Esposende localiza-se num dos territórios da Europa que registam valores mais elevados de precipitação, atingindo 3000 mm anuais (IPMA, 2015), como nos explicou também o geógrafo Orlando Ribeiro e que reproduzimos a seguir. *O Minho é um anfiteatro voltado para o mar; a Beira litoral uma orla plana banhada de humidade. A bacia do Mondego, largamente aberta aos ventos oceânicos, é a porta por onde a influência deles chega mais longe. As montanhas que, pelo interior, cingem estas regiões contam-se entre os*

lugares mais ricos de precipitação na Europa. (...) Encontram-se aqui as maiores densidades da população; a propriedade está geralmente dividida e o povoamento disperso (Ribeiro, 1945).

Figura 19 - Localização de Esposende e a distância ao aeroporto do Porto e ao aeroporto de Lisboa



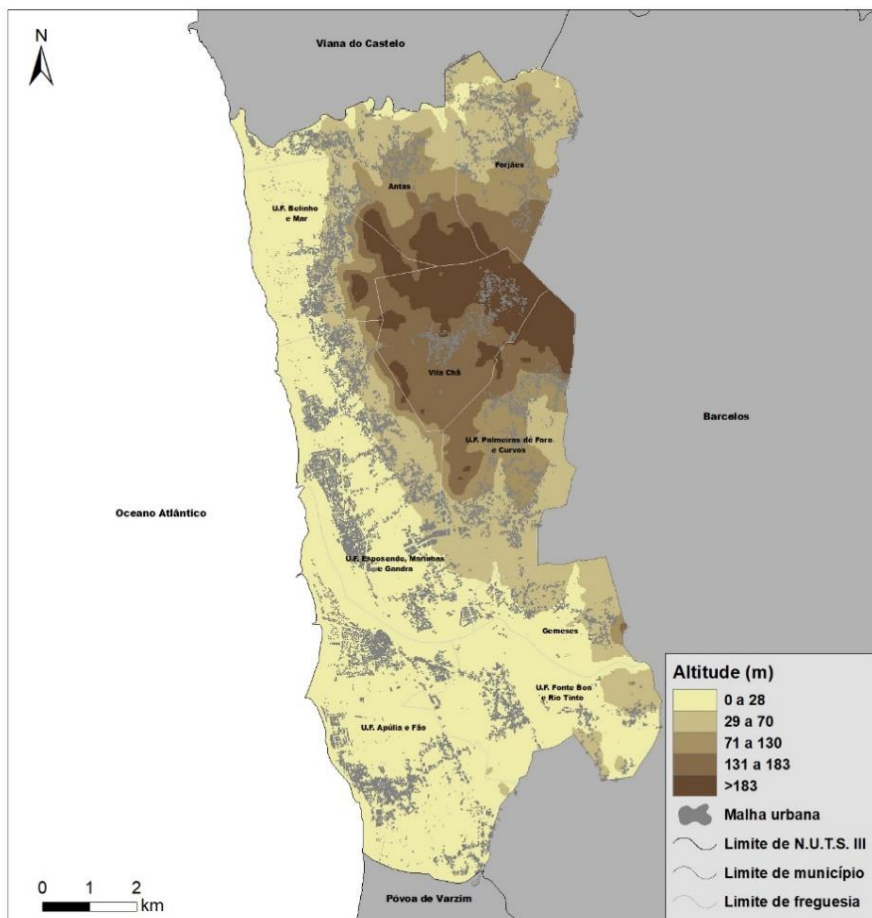
Fonte: Elaboração própria com base na Carta Administrativa Oficial de Portugal (C.A.O.P.) do I.G.E.O. (2016).

De acordo com o estudo “Perfil dos turistas do Porto e Norte de Portugal – Verão 2017”, realizado pelo Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo (IPDT), em parceria com a Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal (ERTPNP) e o Aeroporto Sá Carneiro, o turista que visita a região Norte de Portugal tem como objetivo principal no destino escolhido, realizar uma experiência gastronómica e fazer compras (IPDT, 2017). A proveniência destes turistas identifica-se com França, Espanha e Suíça (54,2% das respostas obtidas com o estudo de 2017) (IPDT, 2017).

Em relação a distância dos aeroportos, existe o acesso pelo Aeroporto do Porto, posicionando-se a 33 km de Esposende e pelo Aeroporto de Lisboa, a 307 km de Esposende. É possível partir do aeroporto do Porto e chegar a Esposende por autocarro, por *transfers* (autocarros ou vans privadas) ou com o serviço de táxi ou

do Uber. Partindo de Braga, é possível utilizar o serviço dos autocarros, ou dos táxis, ou do Uber rumo a Esposende (Figura 19).

Figura 20 - Mapa hipsométrico de Esposende



Fonte: Elaboração própria tendo por base na Carta Administrativa Oficial de Portugal (C.A.O.P.) do I.G.E.O. (2016).

Existe no Aeroporto do Porto e de Lisboa, o serviço *My Away*, direcionado às pessoas com mobilidade reduzida. Assim como em Itália, é preciso fazer o agendamento com 48 horas de antecedência, para usufruir do acompanhamento e do apoio de profissionais especializados, devidamente identificados, durante o embarque e desembarque dos passageiros (Aeroportos de Portugal, 2022). Os cães-guia estão autorizados a circular no aeroporto, incluindo nos terminais de embarque. Entretanto, o utente deverá entrar em contacto com a companhia aérea, para confirmar se os cães-guias estão autorizados a permanecerem dentro do avião durante a viagem (Aeroportos de Portugal, 2022).

A topografia de Esposende (Figura 20) é caracterizada pela sua proximidade ao litoral, e por este motivo a sua altitude não supera os 300 metros. Há elevações de importância local, nomeadamente o Monte de Faro (na parte Sul) e o Monte da Maceira (na parte Norte) (Câmara de Esposende, 2018b). No concelho de Esposende existe uma predominância da cota inferior entre os 0-100 metros, visto a localização próxima do

mar estar associada com cotas baixas (Câmara de Esposende, 2018b). A cadeia montanhosa possui predominância 100-200 m (Câmara de Esposende, 2018b). A cota mínima é de praticamente 1 m, nas imediações diretas do litoral e a cota máxima é de quase 300 m (Câmara de Esposende, 2018b).

Esposende possui atrativos naturais e recursos, o que gerou uma grande procura por estes territórios a partir de 1970. Tal gerou uma concentração populacional na faixa litorânea, sendo a faixa costeira uma área de interface entre os subsistemas terra-mar. Constitui uma área dotada de grande mutabilidade que se encontra em conflito com o cariz permanente da presença humana, pelo que a fragilidade tem a sua maior expressão na erosão e no recuo da linha de costa, o que resulta na perda de áreas de valor ecológico-ambiental e também económico (Pedrosa *et al.*, 2010).

Nos próximos subcapítulos vamos conhecer alguns aspetos populacionais e económicos de ambos os territórios.

5.2 - Alguns aspetos populacionais ligados a Esposende e a *Desenzano del Garda*

Em 1960, a população da EU representava 12% da população mundial (European Commission, 2020f). Em 2019, representava 6%. A projeção para a população europeia de 2070 é de uma participação de apenas 4% (European Commission, 2020f).

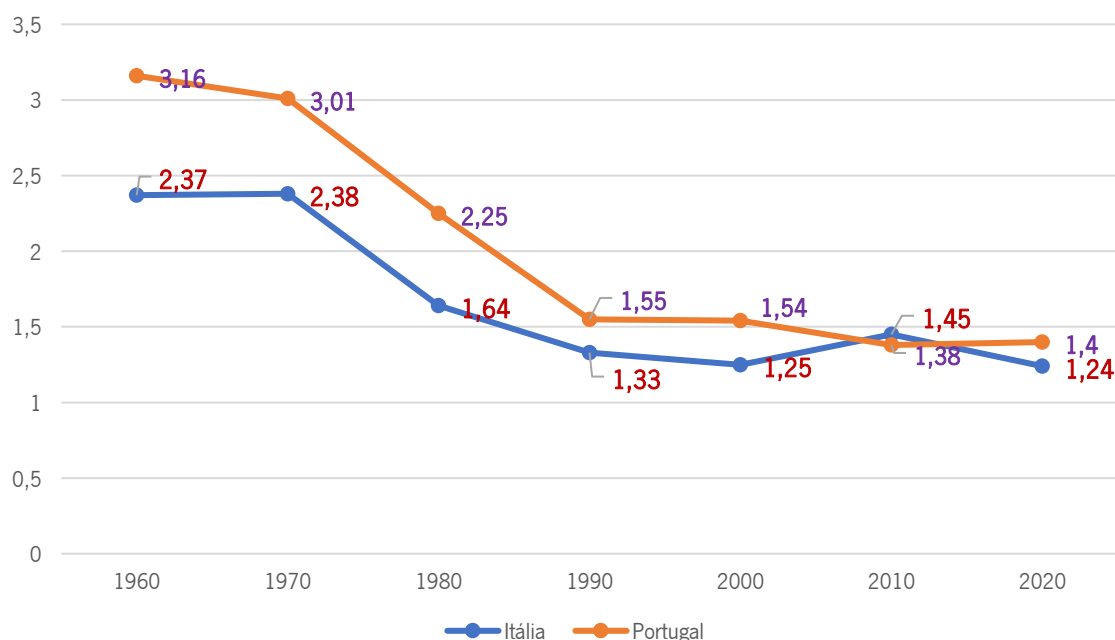
De acordo com os dados de 2018, o número médio de filhos por mulher na UE por mulher era de 1,55, e a idade média das mães ao parto era de 31,3 anos (European Commission, 2020f). Estima-se que no ano de 2070, 30,3% da população terá 65 anos ou mais (*versus* 20,3 % em 2019) e que 13,2% terá 80 anos ou mais (*versus* 5,8 % em 2019). Para fazer face ao envelhecimento da sociedade europeia, os sistemas de saúde e da assistencial social terão de continuar a adaptar-se a este cenário. Será preciso refletir sobre a forma de financiar o aumento das despesas públicas relacionadas com o envelhecimento da população.

Quais são os fatores que estão a impactar no número de nados-vivos da população Europeia?

Podemos iniciar pela idade a que as mulheres e/os casais decidem ter filhos. No ano de 1960 a idade média da mulher europeia era de 25 anos à data do nascimento do primeiro filho (Lesthaeghe, 2010). Algo que se alterou com o tempo, pois, no ano de 2021, subiu para 29,5 anos (Lesthaeghe, 2010). Ter filhos é uma decisão cada vez mais adiada pelas mulheres e pelos casais. Os motivos estão relacionados com o tempo reduzido para se dedicarem à família e também às tarefas domésticas, assim como ao facto de as mulheres estarem, cada vez mais, concentradas na sua formação pessoal e profissional. Trata-se de um reflexo dos elevados níveis de instrução, da significativa participação da mulher no mercado de trabalho e também do crescente desejo de autorrealização (Lesthaeghe, 2010).

Outro fator que podemos relacionar a este facto é o êxodo rural e a crescente urbanização. A partir de 1960, com os avanços industriais, a população mundial passou a habitar cada vez mais nos espaços urbanos. As famílias eram numerosas nos espaços rurais, pois os filhos eram sinónimo de mão-de-obra para o trabalho no campo, nomeadamente na agricultura ou nos serviços pastoris. As relações entre as famílias eram mais próximas nos espaços rurais, enquanto nas cidades, o ritmo de vida seguia e segue uma outra lógica, a lógica da produção e da aceleração (Santos, 2003). A aceleração das cidades devido à tecnologia e, com o passar dos anos, com a robotização e a informatização, apresenta uma organização do espaço geográfico centrado no capital e nos meios de produção (Santos, 2003). As famílias clássicas passaram a ser em número reduzido nas cidades. Com os avanços na área da saúde, em meados de 1960, a população feminina Europeia passou a poder utilizar métodos anticoncepcionais, facto que também impactou nas próximas gerações relativamente à redução dos nascimentos (Figura 21).

Figura 21 – Número Médio de Filhos por Mulher em Portugal e em Itália, de 1960 a 2020



Fonte: Elaboração própria com base nos dados do Eurostat, *Fertility rates by age* (DEMO_FRATE).

Portugal e Itália estão a passar pelo fenómeno do envelhecimento demográfico, como a maioria dos países Europeus. As razões do envelhecimento da população relacionam-se com a redução da natalidade, da fecundidade e do aumento da esperança de vida à nascença.

Em Portugal registou uma variação negativa da população entre 2011 e 2021, de acordo com os dados do INE de 2021 (Quadro 20), enquanto no Cávado e em Esposende revelou ser positiva (Quadro 20). Persistem os desequilíbrios na distribuição da população pelo território, com uma maior concentração da população no

litoral e junto à capital (INE, 2022). Ao crescimento negativo da população podemos explicar como um dos motivos, o fator da imigração dos portugueses para países em que os salários são superiores ao mínimo nacional (740 euros), como, Reino Unido, França e Suíça (Comunidades Portuguesas, 2020).

Quadro 20 - População residente em 2001 e em 2021, e sua variação, na NUTS I, NUTS II e NUTS III (2021)

Entidades Territoriais	2001	2021	Varição 2001/2021 (em %)
Portugal	10.356.117	10.347.892	-0,08%
Norte	3.687.293	3.588.701	-2,67%
Cávado	393.063	416.679	6,01%
Esposende	33.325	35.145	5,46%
Itália	56 995 744	58 983 122	3,49%
Lombardia	9 032 554	9 965 046	10,32%
Provincia di Brescia	1 108 776	1 254 322	13,13%
<i>Desenzano del Garda</i>	23 667	29226	23,49%

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados dos Indicadores Regionais da Região do Norte, 2021 e nos dados da plataforma “Censimento Popolazione Abitazioni- Popolazione residente e popolazione presente” - ISTAT, 2022.

A imigração na Europa tem vindo a ser um fator para ajudar na repovoação de território que possuem variações negativas da população e, conseqüentemente, com poucos jovens, para a força de trabalho. As maiores percentagens indicam que estes imigrantes trabalham no setor dos alojamentos e da restauração (11,14%), no setor de limpeza (11,04%) e no setor da construção (8,6%) (https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/promoting-our-european-way-life/statistics-migration-europe_pt - consultado a 15 de agosto de 2022).

A população estrangeira residente em Portugal cresceu em 2021 cerca de 40% face a 2011, fixando-se em 555 299 pessoas. Na região Norte, a população estrangeira residente correspondia, no ano de 2021, a 90 253 indivíduos e no Cávado a 15 134 indivíduos (INE, 2022). A população estrangeira concentra-se sobretudo nas idades entre os 15 e os 44 anos, preferindo habitar na Área Metropolitana de Lisboa e nos territórios vizinhos, sobressaindo a nacionalidade brasileira, com 204.694 pessoas (SEF, 2021). A população brasileira concentra-se, na sua maioria, nas seguintes cidades: Lisboa (60 469), Porto (19 761), Setúbal (16 424), Faro (13 631) e Braga (9 295) (SEF, 2019). Os motivos relacionados com a imigração brasileira em

Portugal são variados: atividade profissional (44,7%), reagrupamento familiar (31,1%) e estudos (10,8%) (SEF, 2021).

Em Itália, a população apresenta um crescimento populacional (Quadro 20). Destaca-se o facto de a Lombardia ser a região mais populosa e mais industrial, assumindo-se como um polo atrativo, devido às oportunidades de emprego. Migrar do sul para o norte do país, foi um fenómeno que se iniciou após o final da Segunda Guerra Mundial. As famílias migravam, na sua maioria, da *Calabria*, da *Sicilia*, da *Sardegna*, da *Campagna* e da *Puglia* com a esperança de melhorar as suas condições de vida (Lemmi, 2015; Gavinelli & Zanolin, 2019).

De acordo com os dados de 2021 do ISTAT, em Itália, a população dos estrangeiros fixa-se em 5,2 milhões, representando 8,7% da população residente. 83,4% dos cidadãos estrangeiros estão concentrados no Centro-Norte. A Lombardia é a segunda região italiana com maior percentagem (11,9%) de residentes estrangeiros. Os estrangeiros mais presentes no território italiano são: romenos (1.168.552), albaneses (448.407), marroquinos (420.651) e chineses (281.972) (ISTAT,2021).

É baixo o Número Médio de Filhos por Mulher, quer em Portugal quer em Itália (Figura 21). A este facto pode-se associar os incentivos relacionados com a formação académica, o número de mulheres no mercado de trabalho e o tipo de família. A taxa de ocupação das mulheres em Itália é de 50,1%, e de 59,5% na Lombardia. Em Portugal as mulheres empregadas representam 50,4% e na região Norte 50% (INE, 2019).

Sobre o nível de instrução da população, Portugal obteve avanços significativos. No ano de 2011, a população era composta por 14,2% com o ensino secundário e por 11,8% com o ensino superior completo (INE, 2012, 2021). Em 2021 ascendeu a 21,3% da população com o ensino secundário e a 17,4% com o ensino superior completo. A população com o ensino superior está ligada a um peso de 60% de mulheres (INE 2012, 2021).

Em Itália, no ano de 2011, a população com o diploma correspondia a 28,4% (equivalente ao ensino secundário em Portugal) e com o ensino superior a 9,4% (ISTAT, 2011, 2021). Com os dados do Censo de 2021, tal como em Portugal, houve também um aumento, tendo 35,6% o diploma e 13,9% o ensino superior. As mulheres com o ensino superior completo representavam 68% em 2021 (ISTAT 2011, 2021).

A quantidade de jovens e de idosos apresenta um desequilíbrio em ambos os países. A população Europeia evidencia um aumento de idosos, devido à melhoria da qualidade de vida oferecida à população (Quadro 21). Em Portugal existiam 182 idosos por cada 100 jovens em 2021 (INE, 2022) e em Itália 187 idosos para cada 100 jovens (ISTAT, 2021) (Quadro 22, Figura 22).

Não podemos ignorar os dados dos óbitos relacionados com a pandemia da COVID-19. Os países do sul da Europa, Itália, Portugal e Espanha, foram alguns dos mais afetados pela primeira onda da pandemia (PNUD, 2021).

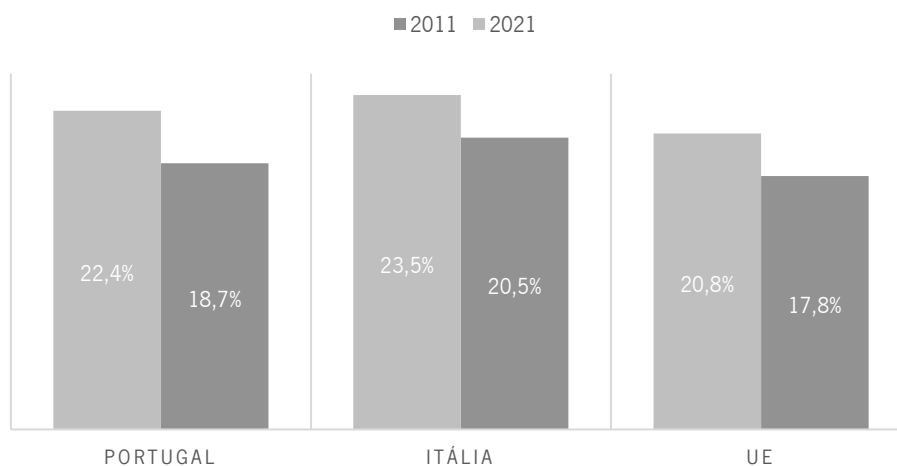
O número de óbitos por COVID-19 registado em 2020, para Portugal foi de 6.972 e no ano de 2021 foi de 12.004, correspondendo a 9,6% do total de óbitos. Em Itália, a situação foi mais trágica, com um total de 77.165 no ano de 2020 e de 58 705 para o ano de 2021. A Lombardia foi a região italiana com o maior número de mortos (n=25.362) no ano de 2020 e no ano de 2021 (n=9.625). Os idosos e as pessoas com incapacidades fazem parte do grupo de risco desta doença e no caso da Lombardia foram os que revelaram uma maior percentagem de mortes.

Quadro 21- Número de idosos em 2011 e em 2021 e sua variação em várias entidades territoriais

Entidades Territoriais	2011	2021	Varição 2011/2021 (em %)
Itália	7.072.594	7 329 320	3,63
Lombardia	1.160.198	1 167 440	0,62
Provincia di Brescia	135.852	144.520	6,38
<i>Desenzano del Garda</i>	5.506	6.761	22,79
Portugal	2 048 781	2 449 743	19,57
Região Norte	644 482	823 506	27,78
Cávado	60 119	82 881	37,86
Esposende	5 161	7 041	36,43

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados do INE, 2022 e do ISTAT, 2021.

Figura 22- Percentagem da população com idade igual ou superior a 65 anos na EU, em Itália e em Portugal



Fonte: Elaboração própria com base nos dados do "Population structure indicators at national level" (DEMO_PJANIND).

A esperança de vida à nascença corresponde atualmente em Portugal a 83,9 anos para Portugal e a 81,5 anos para a região Norte (INE, 2022a). A esperança de vida com 65 anos é de 19,4 anos (INE, 2022). O Índice de Dependência dos Idosos é de 37,2 (INE, 2022a). Por seu turno, em Itália, a esperança de vida à nascença é de 82,4 anos e para a Lombardia de 83,1 anos (ISTAT, 2021). A esperança de vida com 65 anos é de 20,7 anos (ISTAT, 2021), enquanto o Índice de Dependência dos Idosos é de 37,0 (ISTAT, 2021).

O setor da saúde e o setor da assistência social deverão estruturar políticas direcionadas para um envelhecimento ativo e saudável da população. Serão bem-vindos os programas e projetos direcionados para o turismo e também de cunho educacional, para o combate ao idadismo (etarismo) e ao capacitismo, ambos direcionados para a participação dos idosos e das pessoas com incapacidades na sociedade.

Cabe aqui assinalar que os profissionais do turismo deverão atualizar-se com formação especializada no âmbito do T.A., oferecendo serviços e produtos acessíveis nas suas estruturas, podendo sobressair no mercado do mercado e ao mesmo tempo dando um relevante contributo social.

5.3 - Alguns aspetos económicos ligados a Esposende e a *Desenzano del Garda*

De acordo com os dados de 2018, do Ministério dos Negócios Estrangeiros, a economia portuguesa é representada pelo setor dos Serviços, assim como a maioria dos Estados-Membros. O setor primário representava em 2018 apenas 2,7% do VAB (Valor Acrescentado Bruto) (*versus* 24% em 1960) e 5,8% do emprego (Ministério dos Negócios Estrangeiros, 2022). O setor secundário correspondia a 21,9% do VAB e a 24,1% do emprego. Os serviços contribuíram com 75,3% para o VAB e representaram 70,1% do emprego (Ministério dos Negócios Estrangeiros, 2022).

No ano de 2020, o Produto Interno Bruto (PIB) português era equivalente a 200 519 milhões de euros (INE, 2022b). Em 2021 subiu para 214 471 milhões de euros, ou seja, houve um aumento de 7,0% comparado com o ano de 2020 (INE, 2022b e Quadro 22). A única componente do PIB que, de 2020 para 2021, permaneceu negativa foi “outros serviços”, que compreende as atividades culturais, desportivas, recreativas e os serviços pessoais (Quadro 22).

Quadro 22 – As componentes do Produto Interno Bruto (PIB) de Portugal - ótica da Produção

Componentes do PIB	Valor (10 ⁶ €)		Variação em valor (%)	
	2020	2021	2020	2021
Valor Acrescentado Bruto	174 768	185 730	-5,8	6,3
Agricultura, silvicultura e pesca	4 359	4 698 -	-2,6	7,8
Indústria e energia	30 603	33 225	-5,2	8,6
Construção	8 298	8 939	2,6	7,7
Comércio e reparação automóvel	22 825	24 243	-6,0	6,2
Alojamento e restauração	6 334	6 898	-44,1	8,9
Transportes e armazenagem	6 936	7 668	-26,2	10,5
Serviços de informação e comunicação	7 752	8 416	8,5	8,6
Financeiras e seguros	9 229	9 295	1,3	0,7
Imobiliárias	23 465	24 429	1,1	4,1
Outros serviços prestados às empresas	14 662	15 718	-4,7	7,2
Administração pública, saúde e educação	35 631	37 636	0,7	5,6
Outros serviços	4 674	4 566	-14,0	-2,3
Impostos líquidos de subsídios aos produtos	25 751	28 909	-10,7	12,3
Discrepância		- 168		
Produto Interno Bruto	200 519	214 471	-6,5	7,0

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados de INE (2022b).

Uma das formas de remediar para os próximos anos este indicador negativo, relativamente às atividades culturais, desportivas, recreativas e também aos serviços pessoais, poderia ser com os investimentos direcionados para as associações e no apoio ao desenvolvimentos de *start-ups*, a partir da ótica prevista nos

objetivos da Agenda 2030, nos pilares do *Recovery Plan* Europeu e no Plano de Recuperação Nacional, que juntos almejam por uma Europa mais sustentável, mais digital e acessível.

A região Norte de Portugal sobressai das demais regiões portuguesas, no âmbito do comércio por grosso e a retalho, e na reparação de veículos automóveis e motociclos (Quadro 23). Estas empresas do Norte (95,1%) são caracterizadas como micro e pequenas empresas e possuem até 9 funcionários (GEE, 2022).

Quadro 23 – Empresas de comércio por grosso e a retalho e de reparação de veículos automóveis e motociclos

Designação territorial	Empresas
	Nº
Portugal	215 033
Continente	207 988
Norte	80 662
Centro	49 865
Lisboa	52 246
Alentejo	14 661
Algarve	10 554
R. A. Açores	3 433
R. A. Madeira	3 612

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados do Gabinete de Estratégia e Estudos (GEE) (2021), disponível em: <https://www.gee.gov.pt/pt/indicadores-diaris/indicadores-de-actividade-economica> - consultado a 23 de julho de 2022.

A região Norte é a que possui mais pescadores matriculados (30% do total de Portugal) (INE, 2020). Os moluscos (n= 6 974 milhares €) e os peixes marinhos (n= 19 389 milhares €) são os produtos que lideram a economia da pesca na região Norte (INE, 2020).

Esposende possui uma economia ligada à produção e comercialização de produtos, como o leite, os produtos hortícolas, a carne e o peixe da pesca artesanal (Câmara Municipal de Esposende 2013, 2015). Estas atividades são suportadas por uma estrutura familiar e ligadas a um mecanismo de acesso e de desenvolvimento de circuitos de distribuição e comercialização na economia local. A Câmara Municipal, com o “Programa de Incentivo à Produção e Consumo de Produtos Endógenos” (2020-2022), apoia os pequenos produtores locais, ligados à agricultura, à doçaria, à produção de vinho e também os pescadores locais na

comercialização e criação de redes com os restaurantes locais e outros locais para a comercialização dos seus produtos.

A autarquia acolheu o conceito de *Smart City*, que a caracteriza como uma cidade com sistema de informação digital, como por exemplo, na oferta dos serviços públicos, privados e também associativos do município (Câmara Municipal de Esposende, 2018a). Trata-se de uma mais-valia para os residentes e também para os turistas, por poderem aceder *on-line* às informações do município, como por exemplo, a *LiveCam*, uma secção no *site* da Câmara Municipal em que é possível assistir ao vivo à praia de Ofir e à praia de Esposende. O objetivo é também envolver a arte e a educação a partir da utilização das diferentes tecnologias, para a transmissão de conhecimento.

O programa “Esposende Investe”, é uma forma da autarquia conhecer os *stakeholders* e também de prestar apoio nas candidaturas das linhas de financiamento existentes para os empreendedores. Incentiva as atividades em rede, para a promoção das potencialidades do território (Câmara Municipal de Esposende, 2018a).

Portugal beneficia da sua posição geográfica, bem como da extensa faixa costeira, além das 2799 horas de sol por ano (<https://www.currentresults.com/index.php>), sendo muito relevante para a indústria do turismo. Em Portugal o turismo está muito ligado à sua história e à cultura. É um destino turístico de muitos Europeus. O turismo representa 13,7% do PIB de Portugal, tratando-se duma atividade económica fundamental para a geração de riqueza e emprego em Portugal (Quadro 24). A estadia média dos turistas em Portugal é de 2,5 dias e na região Norte de 1,8 (Quadro 24). Os turistas estrangeiros são, na sua maioria, dos seguintes países: Reino Unido, Alemanha, França, Espanha, Brasil e E.U.A. (TravelBi, 2021).

Quadro 24 – Alguns indicadores ligados à atividade turística em Portugal e na região Norte (2021)

Entidades territoriais	Número de estabelecimentos hoteleiros	Número de dormidas	Estadia média	Proveitos (milhares de €)
Portugal	5 183	25 798 299	2,5	1 445 682
Norte	1420	4 366 056	1,8	231 355

Fonte: Elaboração com base nos dados do INE, 2022.

O Turismo de Portugal, propôs o “Plano de Ação Reativar o Turismo - Construir o Futuro”, no ano de 2021 (Turismo de Portugal, 2021). Com o objetivo de posicionar Portugal, como um dos destinos turísticos mais competitivos, alicerçado na inovação e na sustentabilidade. Tal documento expõe que é preciso: incentivar

boas práticas na valorização do território, fomentar segurança, apoiar as empresas, valorizar os profissionais do turismo e apoiar a formação de recursos humanos, gerar redes e conectividades com diferentes *stakeholders* para uma promoção conjunta do turismo e, por fim, aumentar a notoriedade do país nos mercados internacionais a partir da qualidade da atividade turística. Apraz-nos salientar que este documento apresenta um reforço no âmbito do T.A., com o incentivo de boas-práticas e de projetos pautados pela valorização do território e o desenvolvimento do T.A. (Turismo de Portugal, 2021).

No que diz respeito aos países de proveniência dos turistas estrangeiros que mais visitam a Itália são os seguintes: Áustria, Alemanha, Bélgica, França e Dinamarca (ISTAT, 2020). Na Lombardia, os alemães, os franceses e os suíços fazem turismo com maior frequência no território, sendo a província di Brescia, a que evidencia o maior número médio de estadia (4,1) e em segundo lugar a província di Como, com 3,9 (Quadro 25).

Quadro 25 - Alguns indicadores ligados à atividade turística em Itália e na região Norte (2021)

Entidades territoriais	Número de estabelecimentos hoteleiros	Número de dormidas	Estadia média	Proveitos (milhares de €)
Itália	226.855	216 076 587	3,32	9.228.410
Lombardia	12.946	16 229 378	2,94	694.065

Fonte: ISTAT, *Tavole del Turismo*, 2021.

O contributo do total de viagens e turismo para o Produto Interno Bruto (PIB) aumento em Itália em 2021 em relação ao ano anterior, depois de cair acentuadamente em 2020, devido à pandemia da COVID-19. Em 2021, as viagens e to turismo geraram, direta e indiretamente 9,1% do PIB italiano. No geral, o contributo do total de viagens e turismo para o PIB totalizou cerca de 163 biliões de euros no ano de 2021, correspondendo à geração de 2,64 milhões de empregos (ISTAT, 2022).

A proposta do Turismo da *Regione Lombardia* para os próximos anos, é basear-se num turismo alicerçado na formação, na sustentabilidade e na segurança. Propõe-se um desenvolvimento do turismo local a partir dos *stakeholders* da região (Polis Lombardia, 2021). No dia 8 de junho de 2022, foi aprovado o Decreto nº. 8036, para a realização do projeto S.T.A.I. - Serviços de Turismo Acessível e Inclusivo. O projeto está direcionado para o financiamento de projetos de Turismo Acessível e inclusivo para pessoas com deficiência, cujas ações do projeto são: o desenvolvimento do T.A. visando favorecer a presença de turistas com deficiência e as suas famílias, a construção de infraestruturas e a organização de serviços acessíveis.

Em Itália, também são seguidos os objetivos da Agenda 2030 e as ações estão ancoradas nos pilares do Plano de Recuperação Nacional. A economia italiana é muito diversificada nas suas regiões, mas interessa destacar a economia da Lombardia. Todas as regiões trabalham em conjunto para o desenvolvimento do *Made in Italy* e para os certificados de qualidade, como o IGP (Indicação Geográfica Protegida), a DOP (Denominação de Origem Protegida) e a TSG (Especialidade Tradicional Garantida) (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021).

A Lombardia contribui com 22% do PIB italiano sendo líder em serviços financeiros na Itália (19,9% do valor agregado italiano produzido pelo setor financeiro é lombardo). A bolsa de valores nacional, Borsa Italiana, está localizada em Milão. Destaca-se nos setores da moda, da publicidade e do *design* industrial. Esta região é o principal centro logístico de Itália (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021). A Lombardia também é líder nas infraestruturas de energia, em especial nas energias de fontes renováveis. Trata-se de 36,5% da capacidade energética da Lombardia, que é oriunda de fontes renováveis, contribuindo para a concretização dos objetivos da Agenda 2030 (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021).

Relativamente ao setor primário, o sistema agroalimentar da Lombardia conta com 34 produtos de denominação DOP e IGP (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021). Nesta região as agroindústrias são caracterizadas por utilizar mão-de-obra familiar, sendo predominantes os pequenos e médios produtores. Trata-se da primeira região agrícola de Itália produzindo 37% do leite italiano, 42% do arroz italiano e 40% dos produtos suínos italianos. É também a primeira na atividade agrícola, cobrindo esta atividade 69% do território (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021).

A Lombardia possui 1.560 quintas lombardas, das quais 50% são autorizadas para alojamento e 70% para restauração (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021). As quintas possuem objetivos pedagógicos ligados à interação com a natureza. São 209 as quintas educativas que oferecem oficinas educativas (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021).

O setor agrícola desempenha um papel muito importante a nível da proteção, requalificação e valorização do território. Do ponto de vista ambiental, a agricultura lombarda tem algumas particularidades, como: 900 pastagens de montanha, onde 30.000 bovinos e 80.000 ovelhas pastam livremente, 20 florestas regionais e 40.000 km de canais para irrigação (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021). Produz 13,5% dos bens e serviços agrícolas. Em 2018 o valor da produção do setor agroindustrial foi de 13,5 bilhões de euros (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021).

O setor secundário gera 32% do PIB em Itália. É caracterizado por uma estrutura peculiar, pois a maioria das empresas que o compõem pertence às chamadas PME (pequenas e médias empresas), especialmente do tipo manufatureiro.

O sistema de produção Lombardo, florescente em particular nos setores mecânico, eletrônico, metalúrgico, têxtil, químico e petroquímico, farmacêutico, alimentício, editorial, calçadista e de móveis, é um dos mais desenvolvidos de Itália e da Europa, com mais de 800.000 empresas (Polis Lombardia, 2021). Existe uma considerável diversidade sub-regional nas atividades económicas das empresas da Lombardia. A província de Milano (Milão) concentra 40% das empresas da indústria Lombarda, abriga várias empresas multinacionais e financeiras, instituições de saúde e universitárias, assim como centros de pesquisa. As províncias de Varese, Como, Lecco, Monza e Brianza e Bérgamo têm um forte setor manufatureiro, mas também uma elevada proporção de serviços e de emprego. Lodi e Brescia são caracterizadas tanto pela indústria como pela agricultura, enquanto nas províncias de Sondrio, Cremona, Pavia e Mântua predomina o setor agrícola.

Os produtos endógenos não estão direcionados apenas para a exportação, sendo também consumidos pelos locais, a partir de programas e projetos que incentivam o KM 0, o que garante uma qualidade alimentar e, conseqüentemente, contribui para a sustentabilidade (Cammaera di Commercio Lombardia, 2021). Em *Desenzano del Garda*, há projetos e programas direcionados para o apoio aos pequenos produtores e também proprietários de agroturismo, que desenvolvem parcerias com os *stakeholders* locais, com o objetivo da comercialização dos produtos KM 0. Tal contempla a Agenda 2030, devido à diminuição de gastos, de água e de emissão de gases e poluentes.

O número de empresas inscritas no registo das Câmaras de Comércio da Lombardia no terceiro trimestre de 2021 subiu para 959.861 (+1,2% numa base anual), como resultados dos incentivos nacionais e regionais para a abertura de empresas, pós o estado de emergência causado pela COVID-19 (Polis Lombardia, 2021). No ano de 2020 foram 48.043 as empresas que fecharam, no período de março a maio (Polis Lombardia, 2021).

O setor terciário é o mais importante para a economia italiana, sendo os serviços a atividade motriz, seguidos das finanças e do turismo. A Itália é o quinto país mais visitado do mundo (ISTAT, 2022), graças às cidades, como Roma, Florença e Veneza. Os serviços relacionados com o turismo cobrem 2,3% do PIB, com uma faturação de 39 biliões de euros, e são capazes de empregar mais de 3,5 milhões de pessoas. O setor do turismo ainda requer fortes investimentos e desenvolvimento para atingir os níveis dos países estrangeiros mais visitados (ISTAT, 2022).

5.4 - As semelhanças geográficas entre Esposende e *Desenzano del Garda*: Futuras cidades gémeas?

Estes dois estudos de caso (Esposende e *Desenzano del Garda*) são metodologicamente interessantes, não apenas pelas suas virtudes descritivas e explicativas, mas também pela possibilidade de serem úteis para a elaboração de políticas sociais e económicas, que poderão ser implementadas pelas administrações públicas (Thacher, 2006; Tight, 2010).

Ambos os territórios apresentam como eixo principal da sua atividade turística, o Turismo de Sol e Praia, ou seja, um turismo pautado pelas atividades relacionadas com a recreação, o entretenimento ou o descanso nas praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor. Com o nosso estudo, esperamos que ambas as autarquias sejam sensibilizadas para a criação de políticas públicas a nível municipal direcionado para o T.A.

Os municípios do nosso estudo, estão também direcionados para um desenvolvimento sustentável, baseando-se na promoção dos recursos locais, do estilo de vida e do património cultural, incluindo a cultura alimentar e vitivinícola. Cada vez mais, a autenticidade territorial é um elemento estratégico na promoção do turismo, particularmente à luz do processo de globalização.

E com a globalização é sabido que as pessoas estão cada vez mais inseridas num mundo digital e tecnológico (Buhalis, 2020). Logo, as suas escolhas para realizar uma viagem, não se resumem apenas às experiências ouvidas pelos amigos e/ou pelos familiares. As escolhas poderão ser a partir da publicidade recebida via e-mail e/ou através das redes sociais (Buhalis, 2020). Um destino turístico bem estruturado, possui um *site* com informações claras sobre o destino e também sobre os serviços oferecidos no território, além de boas avaliações pelos utilizadores (Buhalis, 2020).

Nas visitas realizadas *in loco* pela autora da presente tese, antes da escolha da metodologia, foram listadas 19 similaridades entre Esposende e *Desenzano* (Quadro 26). Para nós, a mais importante é o facto de ambas as autarquias estarem empenhadas em desenvolver esforços direcionados para o T.A.

É bastante curioso o facto de Esposende e *Desenzano del Garda* possuírem semelhanças geográficas. *Desenzano del Garda* (como em geral a parte norte de Itália), aos olhos dos estrangeiros, é percebido de uma maneira folclórica, que remete para o mundo cultural do mediterrâneo, enquanto, na realidade, está inserido numa parte da Europa que se pode considerar como de transição entre as influências propriamente de cunho latino e as de origem celto-germânicas.

Da mesma maneira, Esposende afasta-se dos *clichés* culturais que relacionam Portugal a Lisboa ou ao Algarve. Não é um município que atinge elevadas temperaturas no verão e a temperatura da água não supera os 18 C°, detendo, no entanto, potencial para a prática dos desportos náuticos (Pedrosa *et al.*, 2010).

Quadro 26 - Similaridades geográficas entre Esposende e *Desenzano del Garda*

Categorias de análise	Esposende	<i>Desenzano del Garda</i>	Comentários
Localização geográfica e NUTS II	Norte	Norte	Semelhança
População feminina no território	17.978	15.254	Semelhança parcial
Património arqueológico/ passado Celta	Centro de Interpretação Castro de São Lourenço	Villa Romana	Semelhança
Índice de envelhecimento nacional	182	187	Semelhança parcial
Zonas balneares	Praias fluviais e praias oceânicas	Praias lacustres	Semelhança parcial
Gastronomia	Pratos com peixe, como as sardinhas, outros peixes marinhos e frutos do mar, que correspondem à culinária Mediterrânea	Gastronomia baseada em pratos com peixe, como as sardinhas e as tincas. Risotto con la tinca e Maccheroni del Garda	Semelhança parcial
Olivicultura	Produção de azeite extravirgem	Produção de azeite extravirgem	Semelhança
Eno cultura	Produção de vinho específico devido às condições climáticas locais: Vinho Verde	Produção de vinho específico devido às condições climáticas locais: Vinho Lugana	Semelhança
Piscinas	Piscinas públicas com cadeira adaptada para as pessoas com mobilidade reduzida	Piscinas públicas com cadeira adaptada para as pessoas com mobilidade reduzida	Semelhança
Índice sintético de fecundidade	1,34	1,33	Semelhança
Setor da economia com maior participação no PIB	Terciário	Terciário	Semelhança
Plano Estratégico para atender ao T.A.	Em andamento	Em andamento	Semelhança parcial, pois no ano de 2016 <i>Desenzano</i> participou do P.E.B.A.
Cidade com antigo porto	Sim	Sim	Semelhança
Estação com maior número de turistas	Verão	Verão	Semelhança
Campos de Golfe	Sim	Sim	Semelhança
Atividades do desporto náutico	Sim	Sim	Semelhança
Pistas de caminhada/Trilhos	Sim	Sim	Semelhança
Passeios de barco	Sim	Sim	Semelhança
KM 0	Programa de Incentivo à Produção e Consumo de Produtos Endógenos-ESLOCAL	Projetos da Regione Lombardia que a Câmara Municipal de <i>Desenzano</i> apoia e participa: “Mangia che è bonus!”; “Impegno civico a km 0”; “La spesa a km 0” “Educazione alimentare ed educazione ambientale”	Semelhança

Fonte: Elaboração própria.

Nos dois territórios o património arqueológico comprova a presença dos povos celtas, os quais foram os primeiros a constituírem centros habitados permanentes (Quadro 26).

O clima mediterrâneo e a geomorfologia da região do Lago di Garda, são fatores que proporcionaram a *Desenzano* a produção de produtos endógenos semelhantes aos de Esposende, como, por exemplo, as azeitonas e o azeite (Quadro 26). Ambos os municípios possuem o clima temperado, mas possuem as suas particularidades. As temperaturas no inverno em Esposende variam entre os 5C° e os 12C°, caracterizando-se por um inverno bastante chuvoso, devido à influência dos ventos do oceano Atlântico. O verão é seco, as temperaturas variam entre 15C° e 23C° (Pedrosa *et al.*, 2010).

Desenzano possui o inverno seco e o verão húmido (Buzzi *et al.*, 2020). No inverno as temperaturas oscilam entre 0C° e 10C°. No verão, as temperaturas variam entre os 24C° e os 33C° (Buzzi *et al.*, 2020). Durante o verão, o mês de junho em *Desenzano* é o mais quente e agosto é o mês mais chuvoso (Buzzi *et al.*, 2020).

A culinária, à base de pratos de Mar/Lago, é bastante autêntica em ambos os municípios (Quadro 26). O facto que mais nos chamou a atenção foi a presença das sardinhas na culinária típica de Esposende e de *Desenzano*, ainda que o modo de preparo, a apresentação e os sabores sejam diferentes, tal como constatámos *in loco*.

Os passeios de barco e os desportos náuticos são frequentes nos dois municípios, devido à sua localização geográfica (Quadro 26). Os antigos portos também despertam interesse turístico e é também uma forma de representar o passado (Quadro 26).

A economia centralizada no setor terciário e o envelhecimento populacional, são também fatores que devemos considerar (Quadro 26) para a nossa proposta de T.A. No capítulo VIII apresentaremos a nossa proposta, para estes estudos de caso, que visa a criação de políticas públicas que possam promover o bem-estar da população residente e que possam oferecer um turismo onde a acessibilidade esteja presente.

Todas estas características fizeram-nos perceber que poderia ser interessante a geminação de Esposende com *Desenzano* para a fruição da nossa proposta de rede (capítulo VIII).

Esposende é geminada com duas cidades francesas: Ville de Corbeil-Essonnes e Ville d'Ozoir-la-Ferrière. *Desenzano del Garda*, é geminada com a Ilha do Sal (Cabo Verde), Antibes-Juan-Les-Pins (França) e com Wiener Neustadt (Áustria).

A geminação de cidades representa a estipulação oficial de uma união entre duas ou mais comunidades (províncias, cidades metropolitanas ou municípios), com o fim de cooperar e colaborar em diferentes setores, como o político, o económico, o comercial, o social, o educacional ou o cultural. O objetivo é que se criem relações duradouras ao longo do tempo (Brkusanin & Ellwood, 2011).

Ao envolver diretamente os cidadãos, a geminação favorece o processo de integração europeia promovendo o diálogo intercultural, a troca de experiências, os conhecimentos e os valores, a troca construtiva de opiniões e o enriquecimento mútuo (Brkusanin & Ellwood, 2011).

A geminação permite que os municípios entrem em sistemas relacionais de dimensão internacional, oferecendo uma ferramenta para estabelecer e manter ligações com realidades localizadas em países estrangeiros, promovendo redes de amizade, de forma a ligá-las com ações de maior envergadura. Sendo assim, cria as condições para uma cooperação eficaz e duradoura entre as partes em numerosos setores e, ao mesmo tempo, favorece um autêntico entendimento mútuo entre os cidadãos dos vários municípios (Brkusanin & Ellwood, 2011).

Para que uma geminação conduza a resultados positivos é preciso que ocorra a sensibilização e o envolvimento da população local, com incentivos que partem das autarquias envolvidas e restantes parceiros. Desta forma, sugerimos a criação dum projeto-piloto com as pessoas que possuem a mobilidade reduzida, em Esposende e em *Desenzano*, e que estas possam visitar e também avaliar os pontos de interesse turístico com uma proposta de grelha e também de questionários. Outra hipótese, seria fazer um documentário a partir das experiências nos pontos de interesse turístico, assinalando as dificuldades e também as facilidades encontradas no território.

No próximo subcapítulo, iremos apresentar uma ação realizada de modo concomitante em ambos os municípios.

5.5 - IDPWD em Esposende e em *Desenzano del Garda* e o programa Erasmus+

Como já explicámos no subcapítulo 3.2.4, o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência (*International Day of Persons with Disabilities – IDPWD*), é utilizado para a reflexão sobre os direitos das pessoas portadoras de deficiência, a partir de ações de sensibilização. Essa iniciativa tem como objetivo sensibilizar a sociedade para a igualdade de oportunidades a todos os cidadãos, promover os direitos humanos, consciencializar a população sobre assuntos que envolvem as pessoas portadoras de deficiência, celebrar as conquistas das pessoas com deficiência e pensar a inclusão desse segmento na sociedade (European Commission, 2020d). A organização das Nações Unidas enfatiza os significativos benefícios que a acessibilidade pode trazer, tanto para pessoas com deficiência quanto para a sociedade, e a divulgação desse facto entre os governos, as empresas e o público em geral (European Commission, 2020d).

No ano de 2019, foi possível estruturar uma atividade para a sensibilização relativamente ao IDPWD, a partir da colaboração do Comune di *Desenzano* e da Câmara Municipal de Esposende e das associações locais. Esta atividade não foi tratada entre as câmaras municipais, mas entre nós e as mesmas.

A atividade foi uma ideia que partiu devido à participação da autora da tese no programa Erasmus+, entre o mês de outubro de 2019 e setembro de 2020. Foi escolhida a Garda Lago Accessibile, para a realização deste estágio, que possui sede em *Desenzano*. Devido à pandemia COVID-19, as atividades do ano 2020 foram realizadas de modo remoto. O programa Erasmus+ é uma oportunidade concedida aos estudantes do nível superior para participarem num estágio.

A Associação *Garda Lago Accessibile*, nasceu no ano de 2017 de uma ideia de Marco Mastro Bottardi, que, após um acidente no ano de 2010, perdeu a mobilidade dos membros inferiores. O objetivo da associação é desenvolver projetos e atividades relacionadas com o T.A. em *Desenzano* e nos municípios vizinhos, a partir de parceiros locais. Almeja também a realização de um Censo destinado ao T.A. e à recolha de fundos para que pessoas portadoras de incapacidades, que não possuem rendimentos elevados, possam viajar.

A proposta para Esposende (Figura 23) foi realizada de modo gratuito. Participaram os alunos da Escola de Forjães e os alunos da Escola das Marinhas, os seus acompanhantes e os seus professores, com o apoio da Associação Defesa Ambiente/Rio Neiva. Foram desenvolvidas atividades de canoagem adaptada e caminhada inclusiva. Foram também realizadas atividades adaptadas nas Piscinas Foz do Cávado com o apoio da associação APPACDM Braga - Complexo de Esposende (Figura 23).

Figura 23 - Cartaz de divulgação da atividade e fotografias sobre o IDPWD no município de Esposende no ano de 2019



ESPOSENDE

3 DEZEMBRO'19
DIA INTERNACIONAL
PARA A DEFICIÊNCIA
ESPOSENDE

PROGRAMA:

11H15 Atividade nas Piscinas Foz do Cávado com os Jovens da APPACDM Braga – Complexo de Esposende.
14H30 Caminhada Inclusiva Ecovia Litoral Norte, Foz do Neiva - Antas
Canoagem Adaptada, Rio Neiva - Associação Defesa Ambiente (kayaks + canoa adaptada)
Convívio/Lanche Rio Neiva - Associação Defesa Ambiente.



Fonte: Câmara Municipal de Esposende, 2019.

Figura 24 - Cartaz de divulgação da atividade e fotografias sobre o IDPWD no município de *Desenzano del Garda* no ano de 2019



Fonte: Câmara Municipal de Desenzano del Garda e Garda Lago Accessibile, 2019.

A atividade em *Desenzano del Garda* (Figura 24), foi realizada em parceria com a Regione Lombardia, Comune di *Desenzano* e Garda Lago Accessibile. No centro de *Desenzano* foi feita uma apresentação sobre a importância do IDPWD e foram colocadas três cadeiras de rodas (Figura 24) à disposição das pessoas, para que pudessem locomover-se com uma cadeira de rodas num curto percurso e para ser possível perceber como é a locomoção com o uso de uma cadeira de rodas e também as dificuldades.

Ambas as atividades tiveram repercussão positiva no território, devido ao *feedback* da Câmara Municipal de Esposende e do Comune di *Desenzano* e dos demais envolvidos. Devido à pandemia da COVID-19 e todas as suas restrições, não foi possível organizar mais atividades como estas até ao momento. Esperamos que em dezembro de 2022 possam vir a serem organizadas atividades como estas para a sensibilização da data.

5.6 - Notas conclusivas

Acreditamos que a criação de políticas públicas direcionadas para a participação da população idosa e das pessoas com incapacidades, poderá trazer melhorias para a população residente e potencializar o T.A. nos dois municípios de estudo.

A Agenda 2030, o *Recovery Plan* Europeu e a Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030, as publicações estatísticas consultadas a nível Europeu, para Portugal e para Itália, assim como a experiência *in loco* da autora da tese, direcionou-nos para a proposta do desenvolvimento do T.A. para Esposende e *Desenzano del Garda*, pautado na participação da esfera pública, da esfera privada e da esfera associativista.

A nossa linha de pensamento para o T.A. em Esposende e em *Desenzano del Garda*, é baseada na valorização e na participação dos utilizadores do T.A. Optámos por estar do lado dos utilizadores, nomeadamente, das pessoas que possuem incapacidades e também dos idosos. Estes constituem grupos vulneráveis da sociedade.

Foram analisadas as similaridades geográficas entre os dois municípios, que nos indicaram a possibilidade de se propor a geminação entre os municípios. Com a geminação, poderemos evitar a possibilidade da nossa proposta de Rede se perder ao longo do tempo. Com um planeamento de ações para as atividades de geminação, será possível estimular a socialização e participação efetiva, em especial dos idosos e das pessoas com incapacidades, ou seja, uma forma de combate ao capacitismo e ao etarismo.

Infelizmente, com a COVID-19, as ações que foram pensadas por ambas as autarquias para o T.A. até ao ano de 2022 tiveram que ser alargadas até ao ano de 2025. Esperamos que possam desenvolver um plano

estratégico inserindo o desenvolvimento de atividades sobre o *IPDWD*, com mais envolvimento de outros *stakeholders* locais e não apenas de algumas associações, como ocorreu no ano de 2019.

Nos próximos capítulos iremos conhecer os resultados mais relevantes do nosso trabalho de campo em Esposende e em *Desenzano del Garda*, a partir dos resultados da grelha de avaliação utilizada, do registo fotográfico, da georreferenciação, do Diário de Campo e da observação *in loco*.

CAPÍTULO VI - PRINCIPAIS RESULTADOS DO TRABALHO DE CAMPO EM ESPOSENDE

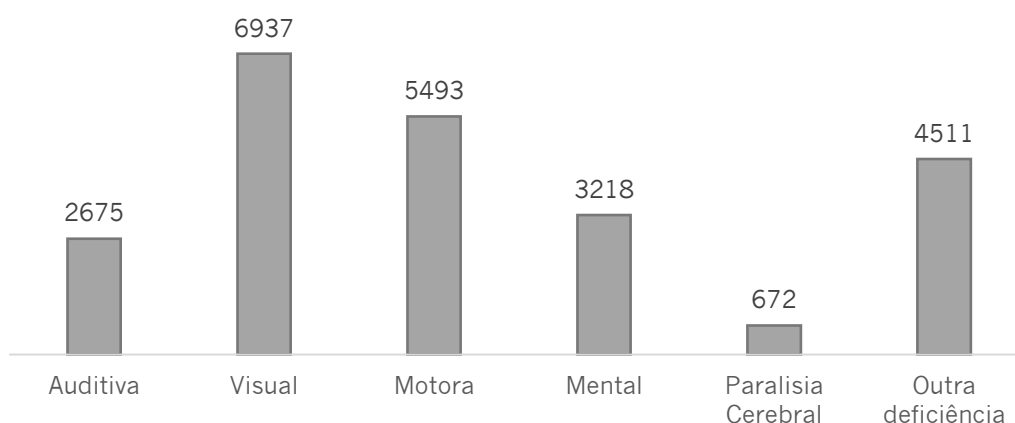
Nota introdutória

Neste capítulo são apresentados os resultados do trabalho de campo em Esposende, os dados sobre a população com incapacidades na região Norte de Portugal e os projetos e ações que foram propostos pela Câmara Municipal de Esposende. Como a autora da presente tese não possui incapacidades, para realizar uma melhor perceção do território no âmbito da acessibilidade, deslocou-se a pé ou utilizou a bicicleta para perceber se havia dificuldades para chegar aos pontos de interesse turístico. Quando não era possível chegar até a estes pontos com a bicicleta, foi utilizado o autocarro urbano ou o serviço dos táxis da cidade. Em Esposende, foram avaliados, no mês de julho do ano de 2021, 13 pontos de interesse turístico e com o apoio da autarquia.

6.1 – Breve apresentação sobre os dados referentes a pessoas com incapacidades na região Norte

Utilizámos os Censos de 2001 e de 2011 para a recolha dos dados secundários relativamente às pessoas com incapacidade na região Norte. Confirmámos que houve uma alteração na linguagem utilizada no Censo de 2011, quando comparado com o censo anterior. No ano de 2001 as pessoas eram classificadas pelo tipo de deficiência, enquanto no ano de 2011, foram classificadas pela tipologia de incapacidade (Figura 25).

Figura 25 – Número de pessoas portadoras de deficiência na NUTS III (Cávado) em 2001



Fonte: Elaboração própria com base nos dados do INE, 2001.

No ano de 2001 o Censo publicou a quantidade de pessoas portadoras de deficiência na NUTS III, nomeadamente no Cávado (Figura 25 - INE, 2001) não havendo dados publicados referentes à escala de

município. De acordo com os dados da população residente no Cávado no ano de 2001, 23.506 eram portadoras de deficiência, sendo os homens a maioria (54%) (INE, 2001). Destaca-se a deficiência visual e também a deficiência motora, em números absolutos, não sendo indicado a que tipo de deficiência correspondeu o tipo residual “Outro tipo de deficiência”, que aparece como terceiro grupo (Figura 24). Em todos os segmentos (auditiva n=53%, motora n=60%, mental=52%, paralisia cerebral=57%, outros n=60%), os homens são representados por valores mais elevado do que as mulheres (INE, 2001). Apenas na deficiência visual, as mulheres eram em maior número, representando 53% (INE, 2001).

No Censo de 2011 foi adotada a seguinte metodologia para esta classificação: “Dificuldade na realização de atividades do quotidiano devido a problemas de saúde ou decorrentes da idade”. Nesta variável foi adotado o quadro geral de inquirição proposto pelo *Washington Group on Disability Statistics*, grupo da ONU, que tem como finalidade o desenvolvimento de uma metodologia de inquirição na área da incapacidade e que é internacionalmente comparável (INE, 2012). Assim, foram observados 6 domínios de funcionalidade através da avaliação do grau de dificuldade que a pessoa sente diariamente (autoavaliação), na realização de determinadas atividades, devido a problemas de saúde ou decorrentes da idade (envelhecimento) – para que se considere a existência de dificuldade, esta deve existir, pelo menos, há 6 meses (INE, 2012). As opções das dificuldades no questionário eram:

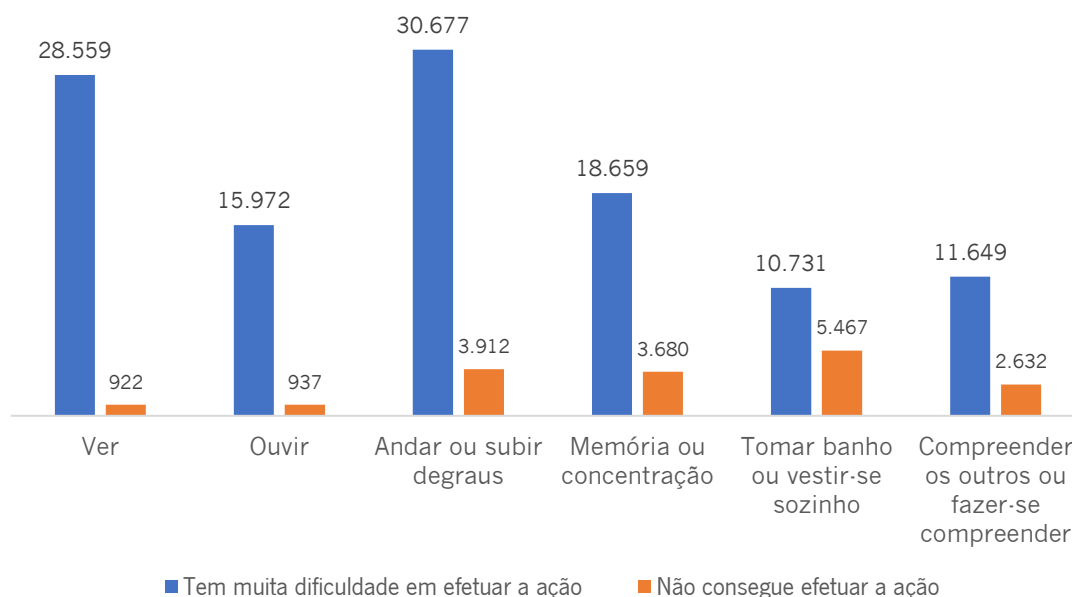
- Dificuldade em ver mesmo usando óculos ou lentes de contacto;
- Dificuldade em ouvir mesmo usando aparelho auditivo;
- Dificuldade em andar ou subir degraus;
- Dificuldades de memória ou de concentração;
- Dificuldade em tomar banho ou vestir-se sozinho;
- Dificuldade em compreender os outros ou fazer-se entender.

A dificuldade foi então classificada de acordo com a seguinte escala (INE, 2011):

- Não tem dificuldade ou tem pouca;
- Tem muita dificuldade;
- Não consegue mesmo.

Os dados do ano de 2011, relativamente à NUTS III (Cávado), revelaram um total de 133.797 pessoas residentes com, pelo menos um tipo de incapacidade e as mulheres representavam 62% do total (INE, 2012 - Figura 26).

Figura 26 - Número de pessoas com as dificuldades elencadas na NUTS III (Cávado) em 2011



Fonte: Elaboração própria com base os resultados do Censo de 2011 (Dificuldades (N.º) da população residente com dificuldades por Local de residência (à data dos Censos 2011).

Em todas as categorias das dificuldades “tem muita dificuldade em efetuar a ação” (n=116. 247), as mulheres eram a maioria (62%) (ver, n= 64%; ouvir, n= 55%; andar e subir degraus, n=66%; memória ou concentração, n=62%; tomar banho ou vestir-se sozinho, n=64%; compreender os outros ou fazer-se compreender, n=58%) (INE, 2012). No segmento “não conseguem efetuar a ação” (n=17.550), as mulheres também eram a maioria em todos os segmentos, representando um total de 61% (INE, 2012).

Na página *on-line* do Censo de Portugal 2021, há um vídeo explicativo sobre a importância da participação no Censo e foi inserido um intérprete da LGP (https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=censos21&xpid=CENSOS21&xlang=pt#op_censos – consultado a 23 de julho de 2022).

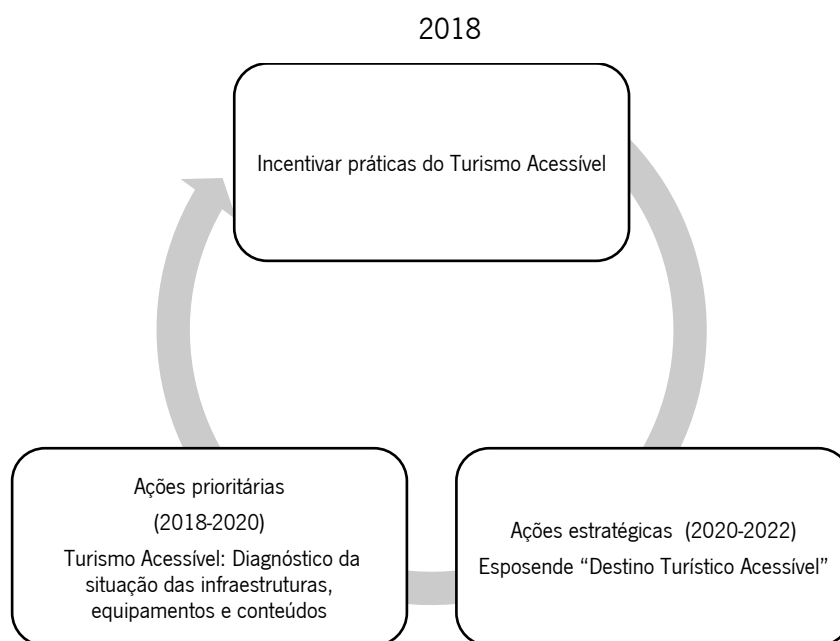
As dificuldades que agregaram um maior número de pessoas, foram: andar e subir degraus e ver (Figura 26). Estes dados levam-nos a concluir que é preciso que haja intervenções a favor das pessoas com incapacidades motoras e visuais. Sustentamos que seria ideal um Censo destinado às pessoas com incapacidades, por forma a ser possível aprofundar as características desta população, assim como as suas preferências e o grau de satisfação relativamente aos serviços, incluindo os relacionados com a atividade turística.

6.2 - O Turismo Acessível em Esposende: planos e ações

Ainda não há estudos relacionados com o potencial do Turismo Acessível em Esposende, tendo sido necessário empenharmo-nos na utilização de técnicas ligadas a fontes primárias que nos permitissem desenvolver um estudo aprofundado sobre esta temática.

A Câmara Municipal de Esposende publicou no ano de 2018 o Programa de Ação para a Sustentabilidade, Crescimento e Competitividade do Turismo em Esposende - 2018 a 2022 (Câmara de Esposende, 2018a), inserindo ações destinadas à prática do Turismo Acessível, nomeadamente no eixo 3 (Figura 27).

Figura 27 - Planeamento do T.A. realizado pela equipa técnica da Câmara Municipal de Esposende no ano de



Fonte: Elaboração própria com base no documento “Programa de Ação para a Sustentabilidade, Crescimento e Competitividade do Turismo em Esposende - 2018 a 2022”.

A autarquia possui programas em andamento no âmbito do Turismo Acessível, ou seja, que beneficiam as pessoas com incapacidades. São seis os programas ofertados.

1-Envelhecimento ativo - Este programa inclui atividades de caráter lúdico, recreativo e também desportivo para as pessoas com idade de 65 anos ou mais, a partir da colaboração das empresas municipais e da Câmara Municipal de Esposende.

2-Cuidar + Esposende - Trata-se de um programa de formação aos cuidadores informais oferecido pela autarquia com o objetivo de promover cuidados e que a pessoa assistida possa também exercer a sua independência.

3-Café memória - Envelhecer pode causar às pessoas problemas de memória ou de demência. O Café Memória é um ponto de encontro para os familiares, amigos e também cuidadores destas pessoas, que estão a sofrer com a perda de memória e, conseqüentemente, estão a perder a sua autonomia nas tarefas diárias. Trata-se de uma iniciativa da Associação Alzheimer Portugal e da empresa Sonae Sierra e de um conjunto alargado de parceiros, que arrancou como projeto-piloto em abril de 2013, em Lisboa e em Cascais.

4-CuiDando - Possui como principal indicador de impactes a integração socioprofissional das pessoas com doença mental, apoiando-as na seleção, obtenção e manutenção de um emprego adequado às suas qualificações, necessidades e aspirações.

5-Apoio a Cuidadores Informais/Cuida de Quem Cuida - O objetivo é o de criar uma rede para oferecer suporte psicológico e formação aos cuidadores informais e promover a melhoria da qualidade de vida dos mesmos.

6-Balcão da Inclusão de Esposende - Foi criado no dia 3 de dezembro de 2020, no âmbito do protocolo assinado entre o Instituto Nacional para a Reabilitação e o Município de Esposende. O objetivo deste balcão é o de informar sobre os direitos e os benefícios, de acordo com a legislação em vigor, e também acerca dos recursos existentes para as pessoas com necessidades especiais.

Portanto, observa-se que Esposende possui programas e serviços de atendimento bem estruturados para as pessoas idosas e também com incapacidades. A nossa sugestão é que as atividades dos seis projetos destacados fossem planeadas em conjunto com as associações locais e que aumentassem a oferta de atividades adaptadas de cunho desportivo e também cultural. Esta poderia ser uma das estratégias para um percurso de sensibilização dos residentes face à temática do T.A.

6.3 - Trabalho de campo

O trabalho de campo realizado no município de Esposende encerrou as seguintes etapas.

1-Análise do território pela autora da tese no ano de 2018 e que se repetiu no ano de 2019, devido à participação no Projeto CREATOUR.

2-Confirmação dos pontos de interesse turístico com o apoio da equipa técnica do Turismo de Esposende a 16 de junho de 2021.

3-Levantamento fotográfico e georreferenciado dos pontos de interesse turístico, de 17 de julho a 27 de julho de 2021.

4-Análise do território no mês de julho de 2021 e uso da grelha de avaliação nos pontos de interesse turístico.

5-Utilização de um Diário de Campo para o registo das observações concretizadas.

Durante todo o trabalho de campo a investigadora realizou os trajetos com a bicicleta, ou a pé ou no autocarro urbano, partindo sempre de Fão, onde estava hospedada. Os únicos dois lugares em que não foi possível chegar de bicicleta foram o Centro Interpretativo Castro de São Lourenço e a Casa Museu Viana de Lima, preferindo utilizar o táxi.

Figura 28 - Conhecer/Visitar Esposende com a utilização de bicicletas



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 18 de julho de 2021 em frente ao Posto de Turismo de Esposende.

A utilização da bicicleta (Figura 28) prendeu-se com o facto de querermos usar um meio de transporte que estava acessível ao turista e porque na grelha utilizada para avaliar as acessibilidades disponíveis nos pontos de interesse turístico (citada na nossa metodologia), foram contempladas duas perguntas relacionadas com o uso da bicicleta ligadas ao acesso aos equipamentos (*O visitante pode chegar ao local de bicicleta? A distância do estacionamento para bicicletas até à entrada do edifício é inferior a 200 m.*).

A empresa Auto-Viação do Minho é a responsável pelo serviço de transporte público no município de Esposende. A 21 de julho de 2021, após a análise da Estação de Camionagem de Esposende, de interação com a rececionista da empresa e com um motorista, podemos afirmar que os serviços oferecidos não dispõem de atenção necessária às pessoas com mobilidade reduzida. A rececionista da empresa afirmou que não há procura por este serviço no concelho de Esposende.

Quadro 27 – Os pontos de interesse turístico avaliados em Esposende com a nossa grelha

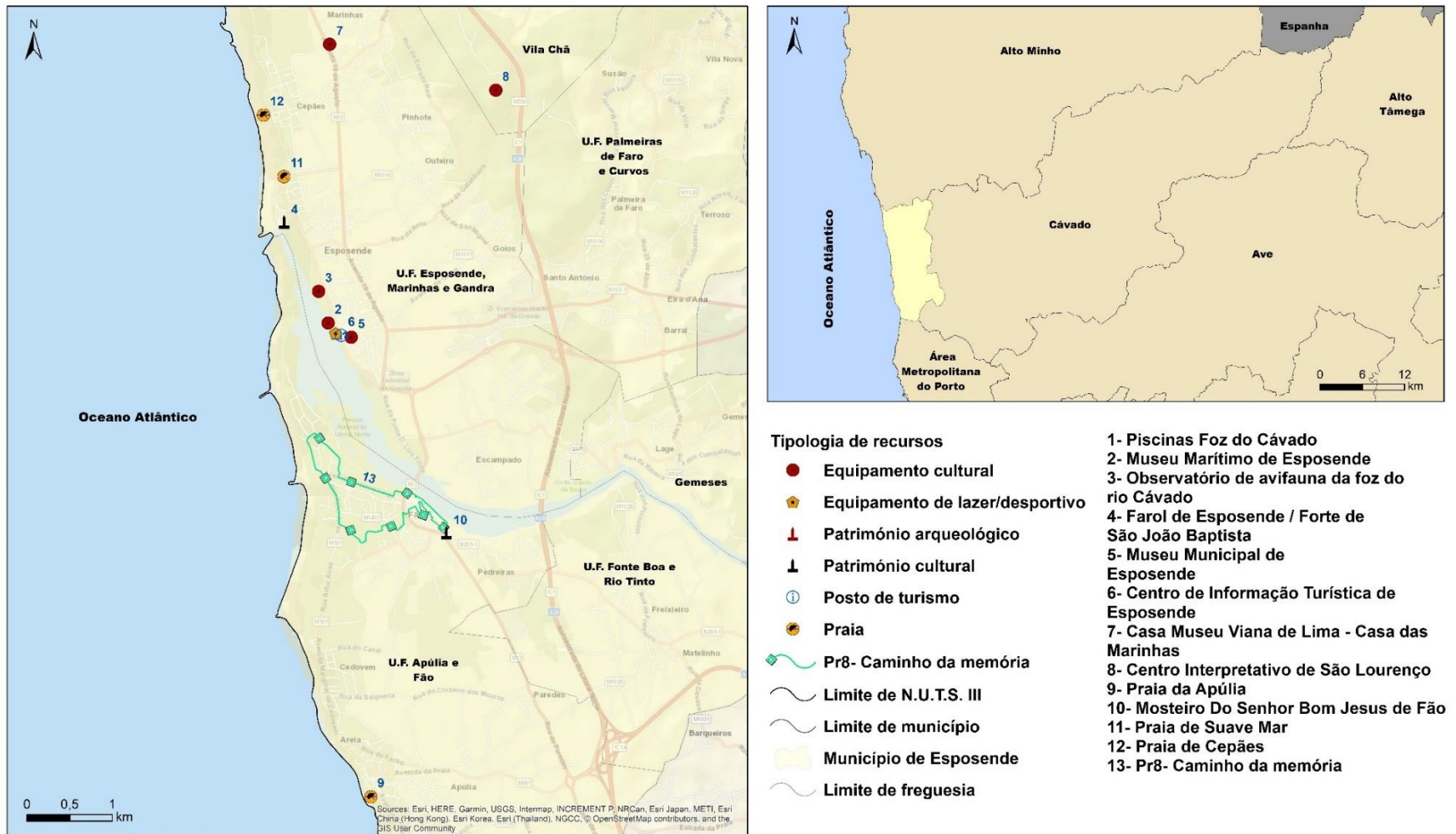
Designação do ponto de interesse turístico	Pontuação atingida na grelha
Posto de Turismo	87
Piscinas Foz do Cávado	113
Museu Municipal de Esposende	90
Museu Marítimo de Esposende	91
Forte de São João Baptista	20
Observatório da Avifauna de Esposende	34
Caminho de Memória – Fão	29
Mosteiro do Bom Jesus	20
Casa Museu Viana de Lima	89
Centro Interpretativo de São Lourenço	154
Praia Suave Mar	31
Praia de Cepães	64
Praia da Apúlia	71

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Sobre a empresa Táxis Esposende, após a inquirição a dois taxistas, percebemos que estão sensíveis para a questão da acessibilidade às pessoas portadoras de deficiências, que é confirmado na web página da empresa, na secção de mobilidade reduzida. Ambos os taxistas afirmaram que é baixa a procura pelo uso dos táxis por parte das pessoas portadoras de deficiência havendo uma grande procura por parte dos idosos e que o destino principal são as piscinas, o hospital ou as clínicas especializadas.

Foram 13 os pontos de interesse turístico avaliados pela autora da tese em Esposende (Quadro 28). A pontuação total que poderia ser atingida com a utilização da nossa grelha era de 316 pontos. O Centro Interpretativo Castro de São Lourenço e as Piscinas Foz do Cávado, foram os atrativos que mais pontuaram. Tivemos 2 atrativos com pontuação muito baixa pois estavam em reestruturação, nomeadamente, o Forte de São João Baptista e o Mosteiro do Bom Jesus. Não houve nenhuma estrutura que oferecesse ao utilizador, o atendimento em LGP. A ordem pela qual escolhemos a realização do trabalho de campo sugere uma proposta de roteiro (Quadro 27). Iremos agora apresentar os pontos de interesse turístico avaliados por nós, como retrata a Figura 29.

Figura 29 - Localização dos pontos de interesse turístico avaliados em Esposende no âmbito do Turismo Acessível



Fonte: Elaboração própria com base na Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP) do IGEO (2016).

6.3.1 - Posto de Turismo

O Posto de Turismo de Esposende é um ponto de apoio e de orientação dos turistas. Reúne informação sobre os atrativos turísticos do município e de outros territórios, como as opções de alojamentos, de hotéis, de restaurantes, de concertos, de espetáculos, de eventos musicais, de atividades desportivas e também de atividades culturais. A pontuação atingida com o uso da nossa grelha, foi de 87 pontos sobre um total de 316 pontos, para o Posto de Turismo de Esposende (Quadro 28).

Quadro 28- Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no Posto de Turismo de Esposende

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	32	Comunicação	22
Casas de banho e balneários	12	Sistema de Segurança e Emergência	11
Localização e orientação	10	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

O eixo de avaliação da grelha mais bem pontuado pelo Posto de Turismo foi o Acesso Externo, mas onde é preciso realizar melhorias, as quais descreveremos nos próximos parágrafos. O eixo de avaliação menos pontuado foi a localização e orientação, que também poderá ser melhorado.

Em relação ao acesso externo (Quadro 29), existe uma área de estacionamento a menos de 200 metros para aceder ao Posto de Turismo de Esposende para automóveis e bicicletas. O acesso ao Posto de Turismo pode ser realizado através de autocarro, mas não possuem adaptações para as pessoas que utilizam cadeiras de rodas. É difícil entrar no Posto de Turismo com uma cadeira de rodas devido à largura da porta que permanece aberta durante o dia, e porque existe um pequeno desnível na entrada. Para que uma pessoa com a cadeira de rodas possa entrar é necessário que o técnico do Posto de Turismo abra a outra metade (Figura 30).

Figura 30 - Acesso ao Posto de Turismo de Esposende



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 18 de julho de 2021 em frente ao Posto de Turismo de Esposende.

O Posto de Turismo possui uma segunda área em frente à principal, em que o problema do acesso pela porta se repete e possui internamente um grande objeto azul que imita uma onda do mar, que reduz a entrada a apenas 47 centímetros de largura (Figura 30).

O facto de os desníveis não serem sinalizados com uma faixa amarela ou com uma placa informativa, torna a entrada do Posto de Turismo um local com um potencial de quedas por parte de qualquer pessoa, em especial pelos idosos e das pessoas com mobilidade reduzida.

O balcão de informação do Posto de Turismo não possui uma adaptação para pessoas de baixa estatura ou que utilizam cadeiras de rodas. Os bancos de descanso do Posto de Turismo possuem uma cor acinzentada muito próxima da cor do chão, ou seja, dificultando o fruir das pessoas com baixa visão e/ou daltonismo.

Sobre o eixo Localização e Orientação, foi possível avaliar a presença de mapas de localização internos, mas não há maquetes em relevo para as pessoas com incapacidades visuais poderem tocarem, seja sobre os atrativos turísticos de Esposende, não há também indicações de percursos recomendados para as pessoas com incapacidades, não existem também a sinalização em *Braille*.

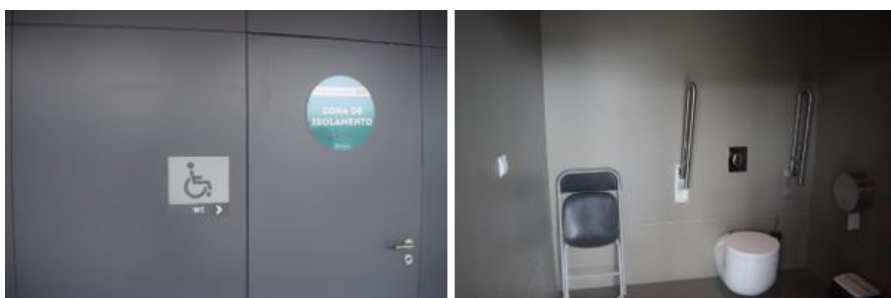
Sobre o eixo comunicação, o material disponível no Posto de Turismo para o visitante revela que a linguagem utilizada é clara e de fácil compreensão. O conteúdo da informação turística estava em inglês e em francês. Estranhamente, não era disponibilizada informação em língua espanhola, atendendo à proximidade geográfica com a Galiza e não existia informação direcionada para as pessoas com necessidades especiais ou aos idosos. É possível fazer uma visita virtual no seguinte link:

<https://virtual.visitesposende.com/esposende-centro-de-informacao-turistica/> - consultado a 11 de agosto de 2022.

Relativamente ao eixo da Casa de Banho, esta era anexa a um local de isolamento, e devido à COVID-19 (Figura 31) possuindo o botão de emergência e as restantes adaptações para os utilizadores de uma cadeira de rodas, ou seja, com dimensão não inferior a 2,20m x 2,20m.

Acerca do eixo Sistemas de Segurança e Emergência, todos os atributos se encontravam em excelentes condições, como as saídas de emergência estavam bem assinaladas, mas infelizmente não há pessoal treinado para a evacuação de pessoas com a mobilidade reduzida e não existia uma cadeira de rodas disponível para os visitantes.

Figura 31 - A casa de banho do Posto de Turismo de Esposende



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 18 de julho de 2021 no Posto de Turismo de Esposende.

Respondendo à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Boa”, usando os níveis “Muito má”, “Má”, “Razoável”, “Boa”, “Muito boa”, “Não aplicável” e reportando-nos ao Posto de Turismo como um todo.

Acreditamos que as melhorias acontecerão, visto o comprometimento da funcionária do Posto de Turismo, e da equipa técnica que nos auxiliaram durante todo o percurso do trabalho de campo e demonstraram-se sensibilizados para com a necessidade de um T.A. para os próximos anos.

6.3.2 - Piscinas Foz do Cávado

A pontuação atingida com o uso da nossa grelha, foi de 113 pontos para as Piscinas Foz do Cávado (Quadro 29) sobre um total de 316 pontos. As Piscinas Foz do Cávado, encontram-se a apenas 50 metros do Posto de turismo e não há obstáculos nos passeios, o que garante um percurso sem obstáculos para os turistas com mobilidade reduzida ou um outro tipo de incapacidade.

Estando melhor avaliada no eixo do Acesso Externo e menos bem avaliada nas Casas de Banho, iremos fazer algumas recomendações ao longo deste subcapítulo.

As Piscinas de Esposende oferecem uma estrutura acessível para as pessoas com mobilidade reduzida e a equipa de atendimento mostrou-se muito sensibilizada e treinada para dar apoio às pessoas com necessidades especiais e também aos idosos (Figura 32).

Quadro 29 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação nas Piscinas Foz do Cávado

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	60	Comunicação	8
Casas de banho e balneários	6	Sistema de Segurança e Emergência	24
Localização e orientação	15	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Figura 32 - Entrada das Piscinas Foz do Cávado



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 25 de julho de 2021 nas Piscinas Foz do Cávado.

Esta nossa perceção foi confirmada na visita e avaliação que fizemos às instalações das piscinas, com os cursos oferecidos e o facto de que os idosos com mobilidade reduzida serem acompanhados no acesso às piscinas, com os funcionários, ou com os cuidadores ou com os familiares. Interagimos com um senhor de 87 anos, que estava numa cadeira de rodas, que nos reportou relativamente à qualidade da acessibilidade aos passeios e rampas oferecidos pelo município de Esposende:

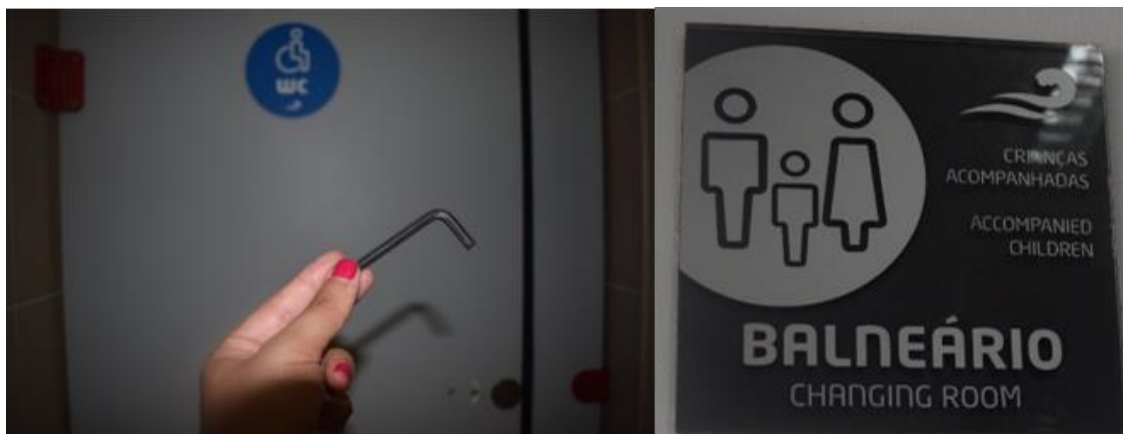
Olhe, minha jovem, na minha idade não é fácil encontrar as coisas fáceis, e aqui encontro-me bem (...) Não há nada de complicado. Onde tem a rampa nós vamos! E vamos bem, mas o problema lá está, são os buracos! Uuiii! Estes são muitos perigosos! Inclusive para quem está a acompanhar-me! E também os passeios. Há passeios muito estreitos onde a cadeira não fica bem posicionada. Por isso, o meu passeio é sempre por aqui e naquela outra rua por onde seguem as bicicletas. Ali está-se bem!.

Dentro das piscinas não nos foi permitido fotografar, mas conseguimos avaliar a sinalização, as casas de banhos, os balneários, as rampas e o elevador (este possui um elemento sonoro que permite ao utilizador saber em que piso se encontra).

A respeito do Acesso Externo, a única pergunta que pontuou 0 foi *Existe área de descanso para cães-guia?* Entretanto, visto que se trata de um complexo de piscinas, é realmente complicado adentrar com o cão-guia. Uma recomendação relativamente ao acesso externo, é realizar uma adaptação no balcão de atendimento, para atender pessoas de baixa estatura e as pessoas que utilizam a cadeira de rodas.

Sobre o eixo, Casa de banho, as casas de banho das Piscinas (Figura 33) cumprem as regras para que uma pessoa com necessidades especiais possa utilizá-la. Entretanto, a chave tinha uma particularidade levando-nos a questionar: Se por acaso esta chave cai ao chão, como fará uma pessoa paraplégica para a recuperá-la de modo autónomo? Foi-nos confirmado que os utentes vão sempre acompanhados por alguém e que nunca foi reportada uma situação de dificuldade ligada à utilização da chave.

Figura 33 - A chave da casa de banho das piscinas e a casa de banho para crianças acompanhadas de adultos



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 25 de julho de 2021 nas Piscinas Foz do Cávado.

Há também uma casa de banho destinada às crianças que entram acompanhadas de um adulto, seja para a troca de fraldas, como para o uso da sanita (Figura 33). Observamos que os espaços dentro dos balneários e casas de banho eram bastante estreitos para uma pessoa manobrar a cadeira de rodas. Na data do nosso trabalho de campo, as portas não possuíam instruções de operação (puxar, empurrar

ou correr) incorporadas no desenho da porta e também não podiam ser usadas apenas com uma mão. Devido a estes motivos listados, atribuímos a pontuação de 6 pontos.

Relativamente ao eixo Comunicação, a divulgação dos conteúdos dos cursos que oferecem nas piscinas, a informação em formato de papel não é adaptada às pessoas com necessidades especiais. Entretanto, a informação disponível na página *Web* da Câmara Municipal de Esposende, segue as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web 2.0, ou seja, obedece aos critérios de acessibilidade de nível A da versão WCAG 2.0 (<https://www.acessibilidade.gov.pt/> - consultado a 15 de maio de 2022). Há também a possibilidade de se realizar uma visita virtual, no seguinte *link*: <https://virtual.visitesposende.com/esposende-piscina-foz-do-cavado/> - consultado a 13 de agosto de 2022. Infelizmente não havia um funcionário com o treinamento para o atendimento em LGP.

Sobre o eixo dos Sistemas de Segurança e Emergência, as saídas de emergência, e restantes sinalizações, sejam as internas ou as externas são excelentes e atingiram a pontuação máxima de 24 pontos, devido a possuírem uma cadeira de rodas para ser usada pelos utentes (Figura 34).

Figura 34 - Sinalização interna e sinalização de segurança nas piscinas



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 25 de julho de 2021 nas Piscinas Foz do Cávado.

É essencial uma sinalização sobre o piso molhado, pois evita que as pessoas possam escorregar e magoar-se. Neste equipamento de turismo há uma cadeira de rodas disponível para os utentes. No que diz respeito à capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência, atribuímos a classificação de “Muito Bom”.

Em relação ao eixo da localização e orientação, não existem maquetes para as pessoas tocarem e nem as maquetes com relevo e demais sinalizações em *Braille*. Recomendamos traduzir as sinalizações em *Braille* e/ou instalar sistemas sonoros que indiquem a localização para as pessoas com incapacidades visuais.

6.3.3 - Museu Municipal de Esposende

O Museu Municipal de Esposende está localizado há 260 metros das Piscinas e atingiu a pontuação de 90 pontos sobre um total de 316 pontos (Quadro 30). Estando melhor avaliado no acesso externo e menos bem avaliado nos sistemas de segurança e emergências (Quadro 30). É possível chegar ao museu de bicicleta ou a pé, partindo das Piscinas ou até mesmo do Posto de Turismo.

Sobre o eixo Acesso Externo da grelha (Quadro 30), importa destacar a existência de uma área de estacionamento no centro de Esposende destinada às bicicletas, assim como a boa conservação da ciclovia do centro da cidade. Relativamente aos autocarros, é também possível usufruir deste serviço para a visitação do museu, desde que o indivíduo não possua mobilidade reduzida, já que a empresa de autocarros não fornece este serviço.

Quadro 30 - Resumo da pontua o atingida na aplica o da grelha de avalia o no Museu Municipal de Esposende

	Pontua�o		Pontua�o
Acesso externo	36	Comunica�o	19
Casas de banho e balne�rios	11	Sistema de Seguran�a e Emerg�ncia	10
Localiza�o e orienta�o	14	Praias	N�o aplic�vel

Fonte: Elabora o própria com base nos resultados da grelha de avalia o disponível no Anexo IV.

H  mesmo na frente da entrada principal do museu uma vaga de estacionamento direcionada para as pessoas com mobilidade reduzida. Ainda que haja degraus na entrada principal (Figura 35), que impossibilitam o acesso por parte das pessoas utilizadoras de cadeiras de rodas, existe uma entrada lateral que possibilita o acesso das pessoas com cadeiras de rodas.

Figura 35 - Entrada principal do Museu Municipal de Esposende



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 24 de julho de 2021 em Esposende.

Sabemos que a entrada lateral por parte das pessoas com mobilidade reduzida não é uma medida que aporte equidade. Devido ao prédio do museu datar de 1911 a acessibilidade, nas suas várias dimensões, é deficitária. Pudemos constatá-lo e o mesmo nos relatou a funcionária responsável pelo museu. Relativamente à receção não há um balcão de atendimento adaptado, mas a funcionária presente demonstrou-se muito sensível e motivada para realizar formação específica relativamente ao atendimento de pessoas portadoras de necessidades especiais. Relatou-nos que não tinha recebido formação até àquele dia (23/07/2021) no âmbito do Turismo Acessível e tudo aquilo que fazia era *improvisado, porque é preciso atender a toda a gente*.

O Museu possui dois andares. O primeiro andar, nomeadamente na Sala dos Azulejos tinha, a 23 de julho, uma exposição sobre o património religioso de Esposende (Figura 36) nos idiomas de português e de inglês. Todo o conteúdo da exposição encontrava-se exposto através de painéis e, infelizmente, não havia audiodescrição e nenhum funcionário capacitado com a LGP.

Figura 36 - Exposição no Museu Municipal de Esposende intitulada “Roteiro do Património Cultural e Religioso de Esposende: O templo do Bom Jesus de Fão”.



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 24 de julho de 2021 em Esposende.

Ainda sobre o eixo Comunicação, está disponível uma visita no Museu Municipal de Esposende no seguinte *link*: <https://virtual.visitesposende.com/esposende-museu-municipal/> - consultado a 15 de setembro de 2022.

Para aceder ao segundo andar foi utilizado o elevador, que apresenta a escrita em *Braille* no botão principal, o que satisfaz uma medida de acessibilidade relacionada com as pessoas com baixa visão ou portadoras de cegueira (Figura 37).

Figura 37 - Elevador do Museu Municipal em Esposende com botão principal em *Braille*



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 27 de julho de 2021 em Esposende.

No segundo andar havia uma exposição artística. Entretanto, averiguamos que é possível efetuar a visita a todos os andares com a cadeira de rodas e caso as pessoas com cadeiras de rodas necessitem

de alguma ajuda, a equipa de funcionários demonstrou estar disponível para realizar um atendimento especializado.

O facto curioso foi de que há um elevador com botões em *Braille*, mas o conteúdo das exposições não é adaptado para a audiodescrição. Sendo assim, não era exequível uma visita a este museu por parte de uma pessoa com cegueira ou baixa visão. Não há uma cadeira de rodas disponível para os visitantes.

Em relação ao eixo Casa de Banho, estas cumpriam com as exigências da nossa grelha, mas poderia ser melhorada a sinalização das mesmas. Visto que se trata de um monumento histórico, são muito burocráticos os processos para as intervenções, de acordo com a funcionária, portanto, quando alguém com exigências de adaptações realizava a visita ao museu, e manifestava interesse em utilizar a casa de banho, era aconselhado a utilização das casas de banho públicas, que 150 metros do museu.

Acerca do eixo Localização e Orientação, não há maquetes e nem material em *Braille*, mas há muitas sinalizações no museu de fácil compreensão, ou seja, com texto simples que possibilitam a inclusão com autonomia das pessoas com incapacidades intelectuais e cognitivas.

Sobre os sistemas de segurança, não há uma cadeira de rodas disponível para um visitante e as saídas de emergência não são de fácil acesso as pessoas que utilizam a cadeira de rodas. Mais uma vez, devido ser um monumento histórico, são limitadas as adaptações.

Como resposta à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Boa” e reportando-nos ao Posto de Turismo como um todo.

6.3.4 - Museu Marítimo de Esposende

Do Museu Municipal ao Museu Marítimo são (apenas) 450 metros. Descemos a rua Rodrigues Faria, viramos à esquerda para entrarmos na rua 1º de Dezembro (onde se localiza a Câmara Municipal de Esposende) e fomos em frente até chegarmos na rua Santa Maria dos Anjos. Passámos em frente da Igreja Matriz de Esposende, estacionámos a bicicleta no centro histórico de Esposende e bebemos um café no Marginal Café, que fica a 130 metros do Museu Marítimo.

Este museu está a 200 metros do Posto de Turismo e a 120 metros das Piscinas, e conta o passado dos pescadores, ou seja, o passado histórico e geográfico do município de Esposende, a partir da sala de exposições temáticas mensais (Figura 38). Durante o nosso trabalho de campo pudemos

observar peças de construção naval, objetos relacionados com a pesca e com a marinha mercante e de elevado valor cultural.

A nossa pontuação foi de 91 pontos para o Museu Marítimo de Esposende, (Quadro 31), sobre um total de 316 pontos. Estando melhor avaliado no acesso externo (n=42) e menos bem avaliado nas casas de banho e balneários (n=2).

Quadro 31 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no Museu Marítimo

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	42	Comunicação	21
Casas de banho e balneários	2	Sistema de Segurança e Emergência	7
Localização e orientação	19	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Acerca do eixo da Comunicação, este museu possui pessoal treinado para atender turistas em língua inglesa e também em língua francesa. O conteúdo sobre o museu está disponível na página *Web* da Câmara Municipal de Esposende e também prevê informação sobre a acessibilidade. É possível fazer uma visita virtual neste museu, <https://virtual.visitesposende.com/esposende-museu-maritimo/> - consultado a 13 de agosto de 2022. Não há pessoal treinado para o atendimento em LGP.

Sobre o Acesso Externo, relativamente às barreiras arquitetónicas existentes na entrada do museu, foi confirmado pela técnica que faz atendimento público que estão sempre disponíveis para proporcionar a visita a quem utiliza uma cadeira de rodas, visto que há um elevador para o acesso ao piso superior, onde se realizam as exposições. Localiza-se no núcleo central da cidade de Esposende, existindo, na sua proximidade, a ciclovia e paragens de autocarro. Como já mencionado, as pessoas utilizadoras da cadeira de rodas não conseguem usufruir deste serviço. Há também bancos para descanso perto do Museu e uma área de estacionamento.

Figura 38 - As costas do Museu Marítimo e a ciclovia de Esposende



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 21 de julho de 2021 na frente ao Museu Marítimo.

Acerca do eixo Casas de Banho, foi-nos confirmado que são poucas as pessoas com incapacidades que visitam o museu, por este motivo, a casa de banho adaptada virou uma espécie de “armazém” (Figura 39). Isto é uma ação realmente desaconselhável e que deve ser ajustada o quanto antes possível.

Figura 39 - Casa de banho do Museu Marítimo



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 21 de julho de 2021 na parte interior do Museu Marítimo.

Sobre o eixo Sistema de Segurança e Emergência, ficou também comprometida a pontuação, pois devido ser um prédio histórico, as adaptações, frente às acessibilidades, são muito difíceis de se realizarem, devido a ser um processo muito burocrático e que pode inclusive comprometer a estrutura do prédio. Não há condições de uma pessoa em cadeira de rodas sair do edifício autonomamente pela saída de emergência e não há uma cadeira de rodas para os visitantes.

Relativamente à Localização e Orientação, não há maquetes, não há sinalização em *Braille*, mas as sinalizações na parte interior do museu são de fácil leitura, com símbolos gráficos de fácil interpretação.

No que concerne à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Razoável”.

6.3.5 - Forte de São João Baptista

O Forte de São João Baptista encontra-se a 1,4 quilómetros do Museu Marítimo e a 1,6 quilómetros do Posto de Turismo. Seguimos a ciclovia e contemplámos a paisagem das margens do rio Cávado e do Parque Natural do Litoral Norte. Estacionámos a bicicleta na área de estacionamento próxima da entrada. É possível ir também de autocarro, caso não utilize a cadeira de rodas.

A classificação que concedemos foi de apenas 20 pontos sobre um total de 316 pontos (Quadro 32), devido a estar em processo de reestruturação.

Quadro 32 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no Forte de São João Baptista

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	10	Comunicação	7
Casas de banho e balneários	0	Sistema de Segurança e Emergência	0
Localização e orientação	3	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Este equipamento de arquitetura miliar (Figura 40), mesmo estando a ser restaurado, conseguiu obter uma pontuação de 20 pontos, devido a não existirem barreiras arquitetónicas no acesso exterior.

Figura 40 - Forte de São João Baptista em processo de restauração no ano de 2021



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 24 de julho de 2021 em Esposende.

Trata-se duma fortaleza construída por D. Pedro II (século XVII e século XVIII), com o objetivo de proteger a entrada do rio Cávado. Está classificado como imóvel de interesse público desde 1982 (Sipa, 2022).

Relativamente ao conteúdo divulgado, este encontra-se na página *Web* da Câmara Municipal de Esposende, identificando o tipo de acesso ao mesmo. Foi considerado como “Não aplicável” na sua capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência, aguardando pela sua reabertura.

6.3.6 - Observatório da Avifauna de Esposende

Usámos a ciclovía para chegarmos até ao Observatório, que fica apenas a 1,1 quilómetro de distância do Forte de São João Baptista e apenas a 650 metros do Posto de Turismo. A localização é central, acessível através de autocarro, de bicicleta (devido à ciclovía), a pé, ou de carro, pois há uma área de estacionamento próximo a menos de 200 metros

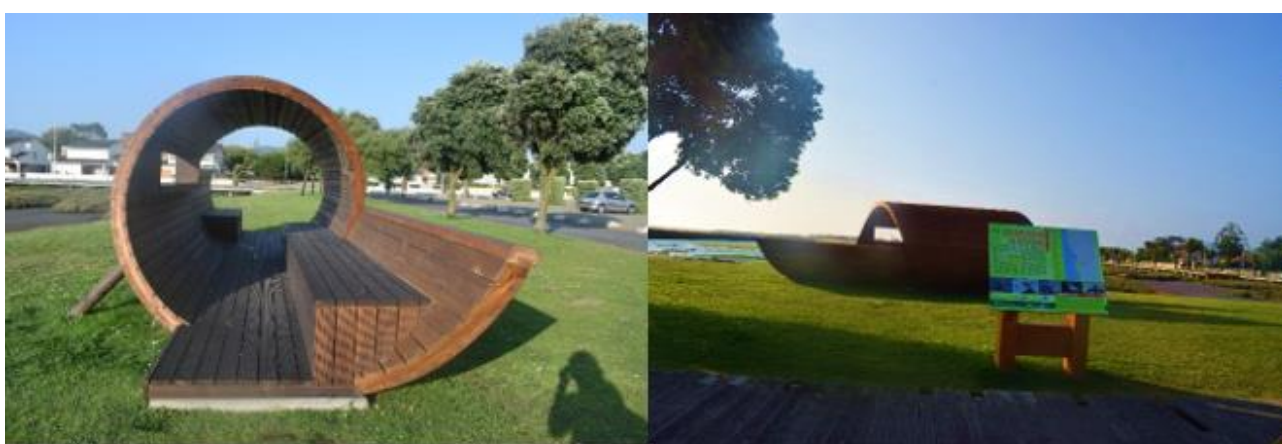
Optou-se pela classificação de 34 pontos para o Observatório da Avifauna de Esposende (Quadro 33), num total de 316 pontos.

Quadro 33 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no Observatório da Avifauna

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	15	Comunicação	13
Localização e orientação	06	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Figura 41 - Observatório Avifauna de Esposende/ Observatório Avifauna de Esposende e o acesso exterior



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 23 de julho de 2021 em Esposende.

Como se observa na Figura 41, não é adaptado para as pessoas com mobilidade reduzida, devido ao degrau de acesso. Trata-se de um equipamento turístico com o objetivo de o utilizador poder observar a paisagem da foz do rio Cávado com as suas aves aquáticas, além de ser um local de descanso, cercado por serviços de restauração.

Visto que se trata de um local de descanso, notamos a existência de buracos no passadiço de acesso ao observatório (Figura 41), o que é um fator de risco para todos, em especial para os idosos, para as pessoas com baixa visão ou cegueira, crianças e pessoas com mobilidade reduzida.

Sobre o eixo, comunicação, relativamente ao conteúdo divulgado, este encontra-se na página *Web* da Câmara Municipal de Esposende com a informação das acessibilidades. Não há legenda em *Braille* do cartaz informativo na Figura 41,

A respeito do eixo localização e orientação, percebemos que é um local bastante utilizado para a observação dos pássaros do Parque Natural do Litoral Norte. As sinalizações presentes eram de fácil compreensão e interpretação. Seria interessante se houvesse a possibilidade de registar o áudio do som

do canto dos pássaros, para que as pessoas com incapacidades visuais pudessem realizar uma visita satisfatória.

Encontrámos um casal que estava a usufruir do observatório com um par de binóculos. Foram de opinião de que *não é preciso melhorar nada em Esposende. São as pessoas que devem correr atrás das suas necessidades e das suas acessibilidades.*

Respondendo à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Razoável”.

6.3.7 - Caminho de Memória- Fão

O caminho de Memória-Fão, tem como início a rua da Pousada, onde se localiza o Parque Infantil Bom Jesus de Fão. Todos os atrativos (n=25) deste caminho, podem ser consultados neste *link* disponibilizado pela Câmara Municipal de Esposende, <https://goo.gl/M9sQyl> - consultado a 11 de agosto de 2022. Este foi um dos motivos que justifica a pontuação no eixo Comunicação.

Trata-se de um percurso de 5,85 quilómetros e de dificuldade baixa. Do Observatório da Avifauna, até à Ponte Luís Filipe, passam 5,2 quilómetros. Optámos pelo trajeto com a bicicleta e demorámos 25 minutos. Então, ao invés de fazermos o trajeto do caminho de Memória, decidimos tomar um café e experimentar a doçaria tradicional na Pastelaria Clarinhas, em Fão, que se localiza a apenas 300 metros da Ponte Luís Filipe.

A seguir, realizámos todo o percurso (5,85 km) com a bicicleta do Caminho de Memória- Fão.

Importa recordar que, do Posto de Turismo até Fão, são 4,5 quilómetros, que pode ser acedido com autocarro, com bicicleta ou com viatura própria.

Foi possível avaliarmos apenas os eixos Acesso Externo, Localização e Orientação, e Comunicação.

Esposende possui 11 percursos pedestres sinalizados e com a devida informação na *Web* página da Câmara Municipal de Esposende. Como estávamos alojados em Fão, foi também por este motivo que escolhemos o percurso Caminho de Memória. A pontuação atingida foi de 29 pontos (Quadro 34). Sobre o eixo Localização e Orientação, existem sinalizações do início ao fim do caminho com linguagem simples e com o uso de símbolos gráficos de fácil interpretação.

Quadro 34 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no Caminho de Memória- Fão

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	7	Comunicação	18
Casas de banho e balneários	Não aplicável	Sistema de Segurança e Emergência	Não aplicável
Localização e orientação	4	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Figura 42- A pequenina ilha de Fão com a fauna local/ Entardecer em Fão - Ciclovia e Percurso Caminhos de Memória



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 23 de julho de 2021 em Fão - Esposende.

Acerca do Acesso Externo, o caminho é realizado em pavimento plano e sem barreiras arquitetónicas. Fizemos todo o trajeto usando uma bicicleta e notámos que ao entardecer é pouco iluminado, sendo algo a melhorar.

A ponte que vemos na Figura 42 é a mesma que vemos na Figura 43, revelando vários buracos. Não é aconselhável pedalar na parte destinada aos peões e é preciso descer da bicicleta para conseguir atravessar a ponte. Fizemos, então, uma constatação: “Se eu me desloco numa cadeira de rodas, não posso atravessar a ponte, visto que não poderei descer da minha própria cadeira”. Deste modo, uma pessoa com mobilidade reduzida deverá estar acompanhada de uma outra pessoa na travessia desta ponte.

Recomendamos que sejam feitas melhorias de manutenção na ciclovia que passa pela ponte Luís Filipe, e também na iluminação da mesma.

Por estes motivos, atribuímos ao respondermos à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Razoável”.

Figura 43 - Ponte Luís Filipe



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 23 de julho de 2021 na Ponte que faz ligação entre Fão e Esposende.

6.3.8 - Mosteiro do Bom Jesus

O Mosteiro do Bom Jesus, localizado na Alameda do Bom Jesus, ficava ao lado do nosso alojamento, Hi Ofir - Pousada da Juventude. O Posto de Turismo encontra-se a 3,5 quilómetros. A pontuação atingida pelo Mosteiro do Bom Jesus do Fão foi de 20 pontos, muito longe do máximo de 316 pontos (Quadro 35). O monumento encontrava-se em reforma no ano de 2021 (Figura 44).

Quadro 35 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no Mosteiro do Bom Jesus

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	10	Comunicação	06
Casas de banho e balneários	Não aplicável	Sistema de Segurança e Emergência	Não aplicável
Localização e orientação	04	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Figura 44 - Mosteiro do Bom Jesus do Fão em processo de restauração em junho de 2021



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 23 de julho de 2021 em Fão - Esposende.

Foi possível avaliarmos os eixos Acesso Externo, Comunicação, e Localização e Orientação.

Sobre o Acesso Externo, o mosteiro localiza-se numa zona repleta de opções de restaurantes e de pastelarias (contámos 16). Percebemos que o restaurante *Chalé Tapas Bar* e o *Café Sport* recebem muitos turistas que fazem o Caminho de Santiago e possuem, nos seus menus, pratos típicos do Norte de Portugal. Observámos também um total de 7 alojamentos, devido a termos observado as suas respetivas placas de sinalização. Há também o Hospital de Fão e a Santa Casa de Misericórdia de Fão, que se localizam a 500 metros do Mosteiro e a 510 metros do Hi Ofir - Pousada da Juventude. Os serviços médicos são de extrema importância para as pessoas com deficiência. Sendo assim, é de extrema importância ter um hospital nos arredores dos alojamentos e restaurantes, visto que Esposende é um dos municípios onde passa o Caminho de Santiago, ou seja, trata-se de uma mais-valia para o território.

Sobre o Acesso Externo, é possível chegar ao equipamento de bicicleta, de viatura ou de autocarro, caso não seja utilizador de cadeira de rodas. Há estacionamento para as bicicletas na traseira do Hi Ofir - Pousada da Juventude, que fica a 20 metros do mosteiro. A paragem fica a 50 metros e os carros podem ser estacionados na Alameda do Bom Jesus.

Acerca do eixo Localização e Orientação, este equipamento pontuou em termos da sinalização, visto ter linguagem simples e de fácil entendimento, além de possuir placas informativas na Estrada Nacional 13.

A respeito da Comunicação, há informação sobre o equipamento no *link*, <https://rpcr.visitesposende.com/roteiro/templo-do-bom-jesus-de-fao/> - consultado a 13 de outubro de 2021, mas não há nada direcionado para as pessoas com incapacidades.

Em termos de resposta à “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Não aplicável”, tendo que esperar por um novo período que possibilite a visita.

6.3.9 - Casa das Marinhas / Casa Museu Viana de Lima

A Casa Museu Viana de Lima localiza-se a 3,8 quilómetros do Posto de Turismo. É possível utilizar a ciclovia para chegar até à Casa Museu, mas optámos pelo táxi. Não existe área de estacionamento na parte contígua à mesma. A 400 metros da Casa existe uma pastelaria que dispõe de uma pequena área de estacionamento com vaga para pessoas com mobilidade reduzida.

A Casa das Marinhas atingiu a pontuação de 89 pontos (Quadro 36). A dinâmica e a atenção, além da adaptação do conteúdo sobre a Casa ao público visitante, compensam as inúmeras barreiras arquitetónicas. A avaliação foi mais positiva no eixo da Comunicação e menos positiva nos eixos Casas de Banho e Sistemas de Segurança e Emergência.

Quadro 36 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na Casa das Marinhas

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	27	Comunicação	44
Casas de banho e balneários	04	Sistema de Segurança e Emergência	04
Localização e orientação	10	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

O Doutor Arquiteto Paulo Guerreiro, que é o responsável pelas visitas guiadas a este equipamento cultural (Figura 45), foi o responsável pela apresentação deste Museu. Foi projetado pelo Arquiteto Viana de Lima (que nasceu em Esposende em 1913) e foi construído no ano de 1954. Representa uma forma de equilíbrio entre o tradicionalismo e a modernidade. Foi edificada para ser a sua casa de férias, correspondendo ao trabalho de recuperação de um moinho de vento (Figura 46). A entrada da casa faz-se por esse elemento (Figura 46).

Figura 45 - Sinalização da Casa das Marinhas



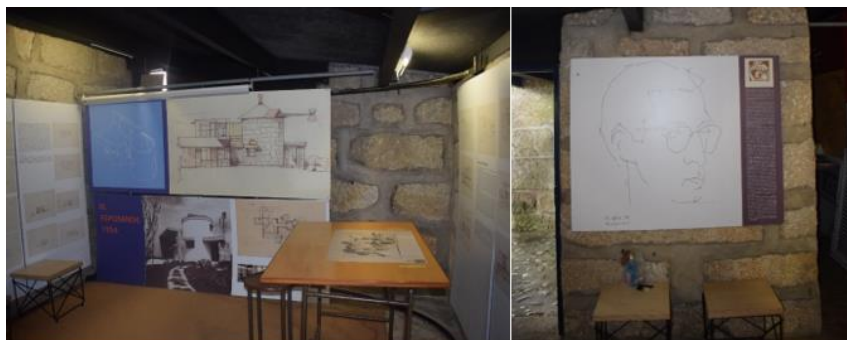
Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 24 de julho de 2021 na Casa das Marinhas.

Figura 46- Fachada da Casa das Marinhas



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 24 de julho de 2021 na Casa das Marinhas.

Figura 47 - Parte interior da casa / Retrato de Viana de Lima



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 24 de julho de 2021 na Casa das Marinhas.

A respeito do Acesso Externo, na Figura 45, observa-se que não há obstáculos na entrada do equipamento e é acessível para as pessoas que usam cadeira de rodas. O passado da casa foi-nos contado pelo elemento que nos guiou e também pelo documentário que é proporcionado numa parte exterior à casa, que reúne uma pequena exposição sobre os trabalhos de Viana de Lima (Figura 47). É

neste espaço (Figura 47) que as pessoas com mobilidade reduzida, além de visualizarem o documentário, recebem informação detalhada acerca da arquitetura e história da Casa das Marinhas. É criada uma narração diferente consoante o grupo de visitantes. As escolas primárias, as escolas profissionais, as universidades e também os grupos de idosos visitam com mais frequência a Casa das Marinhas.

Sobre o eixo Comunicação, foi pontuado, pois mesmo que não haja um balcão de informação/de atendimento, a Casa das Marinhas possui conteúdos *on-line*, quer no *site* da Câmara Municipal de Esposende, quer na página *Web* do Turismo Porto e Norte e na página *Web* do curso de Arquitetura da Universidade do Porto. O *link* da Câmara Municipal de Esposende para a visita virtual é o seguinte: <https://virtual.visitesposende.com/marinhas-casa-viana-de-lima/> - consultado a 15 de novembro de 2021. Entretanto, não há ainda atendimento em LGP.

Relativamente ao eixo Casa de Banho, a casa de banho existente para os visitantes localiza-se no exterior da casa e não possui as medidas adequadas (2,20m x 2,20m) para as pessoas que utilizam cadeira de rodas (Figura 48).

Figura 48 - Casa de banho da Casa das Marinhas



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 24 de julho de 2021 na Casa das Marinhas.

A respeito do eixo Localização e Orientação, o guia propõe às crianças a construção da maquete da casa com folhas de papel colorido. Para os adultos realiza, geralmente, uma explicação frontal, sobre as formas e proporções da Casa. Quando os visitantes são idosos, aborda de modo mais aprofundado o passado de Esposende e insere a casa no mesmo.

Acerca do eixo Sistema de Segurança e Emergência, não existe cadeira de rodas para o visitante e devido à sua arquitetura específica não é acessível para uma pessoa com mobilidade condicionada. Estes foram os motivos da baixa pontuação e optou-se por atribuir a classificação de “Boa” na “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”.

6.3.10 - Centro Interpretativo de São Lourenço

Numa outra parte do município, localiza-se o Centro Interpretativo de São Lourenço. Dista 5,1 quilómetros do Posto de Turismo. O Centro Interpretativo de São Lourenço alcançou 154 pontos num total possível de 316 pontos (Quadro 37). O acesso ao Centro Interpretativo de São Lourenço pode ser feito através de viatura própria ou com autocarro. Todavia, os horários dos autocarros são bastante limitados, pois não existem horários após as 19 horas e os autocarros não estão preparados para o utente com necessidades especiais.

Quadro 37 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no Centro Interpretativo de São Lourenço

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	32	Comunicação	56
Casas de banho e balneários	21	Sistema de Segurança e Emergência	19
Localização e orientação	26	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

O eixo que mais pontuou foi o da Comunicação e o eixo com menor pontuação foi o do Sistema de Segurança e Emergência.

Sobre o Acesso Externo, existem barreiras arquitetónicas e um pavimento desnivelado (Figura 49). Há um acesso com rampa para aqueles que estacionam atrás do Centro de Interpretação e depois entram usando o elevador, que, por sua vez, se encontra em condições excelentes, devido à presença da escrita em *Braille*, à iluminação adequada, à linguagem simples e à informação sonora sobre os pisos.

Figura 49 - Desnível no acesso exterior do Centro de Interpretação de São Lourenço/ Passadiços em condições razoáveis no Centro de Interpretação de São Lourenço



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 25 de julho de 2021 no Centro de Interpretação de São Lourenço.

Fora do Centro ocorrem eventos de cunho cultural, como a Festa “Galaicofolia”, que na sua edição de 2021, possuía rampas nas casas de banho, mas nenhuma atividade adaptada ao público com necessidades especiais (Figura 50).

Sobre o eixo Casas de Banho, as casas de banho internas seguiam as normas de acessibilidade, no âmbito dos utentes com mobilidade reduzida. Não há espaço de assistência para adultos com crianças e/ou bebés e não existem vestiários.

Figura 50 - Casas de banho no exterior do Centro de Interpretação



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 25 de julho de 2021 na parte exterior do Centro de Interpretação do Castro de São Lourenço.

A pontuação elevada deste equipamento cultural e de turismo, concentrada no eixo da Comunicação, resulta das competências da equipa técnica do Centro em relação ao atendimento às

peessoas com deficiências e também aos idosos. A funcionária que estava de turno no dia 23/07, relatou-nos que quando ocorre um agendamento de visitas guiadas, toda a equipa do Centro se mobiliza para rececionar e atender da melhor forma as pessoas com deficiência e também os idosos, com uma didática inclusiva. São realizadas atividades adaptadas, a partir do lúdico, do tato, do olfato, da visão e da audição, para se perceber o património arqueológico local.

A funcionária afirmou que todos os anos, menos no ano de 2020, devido à pandemia da COVID-19, as visitas guiadas destinadas às pessoas com mobilidade reduzida eram um “sucesso”. Mencionou que recebem também turistas de outras nacionalidades com necessidades especiais, o que torna difícil o trabalho, mas “não impossível”, quando nos narrou o facto da visita não esperada de um inglês que é portador de surdez e que ocorreu em junho de 2021.

Fizemos um trabalho excelente, devido aos áudios disponibilizados em língua inglesa e comunicamo-nos com ele através da escrita, pois não era possível que aquele senhor pudesse ler os nossos lábios devido ao uso de máscara em período COVID-19.

As informações *on-line* sobre o Centro são acessíveis e encontram-se inseridas no *site* da Câmara Municipal de Esposende. O *link* para a visita virtual é o seguinte: <https://virtual.visitesposende.com/vila-cha-centro-interpretativo-de-sao-lourenco-castro-e-miradouro/> - consultado a 18 de setembro de 2021.

A respeito do eixo Localização e Orientação, o equipamento está bem sinalizado na rua e também no seu interior, mas não havia sinalização em *Braille*. Entretanto, havia material específico para as pessoas com incapacidades visuais.

Acerca do eixo Saídas de Emergência, não há uma cadeira de rodas disponível para os visitantes e não há pessoal treinado para auxiliar as pessoas com incapacidades no caso de uma emergência.

Constatou-se que as pessoas com mobilidade reduzida devem ser acompanhadas durante uma visita turística conduzindo à classificação de “Boa”.

6.3.11. As praias escolhidas para a aplicação da grelha em Esposende

Em Portugal, as praias acessíveis, aumentaram entre 2005 e 2022, cifrando-se o aumento em 373% entre o primeiro e o último ano (Quadro 38).

Quadro 38- Praias acessíveis em Portugal entre 2005 e 2022

Anos	Continente	Açores	Madeira	Total
2005	48	1	-	49
2006	74	2	-	76
2007	92	5	-	97
2008	109	9	-	118
2009	139	9	6	154
2010	142	9	7	158
2011	153	14	8	175
2012	162	15	7	184
2013	162	10	7	179
2014	171	14	9	194
2015	179	14	11	204
2016	183	14	12	209
2017	194	16	12	222
2018	189	16	9	214
2019	189	17	9	215
2020	177	17	7	201
2021	198	17	8	223
2022	206	18	8	232

Fonte: Elaboração própria com base nos dados do Programa Praia Acessível - Praia para Todos, consultado a 24 de julho de 2022, <https://www.inr.pt/programa-praia-acessivel>

Observa-se um aumento de 4% em 2022 face ao ano de 2021, do total de praias no âmbito do Programa “Praia Acessível, Praia para Todos!”. Este crescimento é devido a um significativo aumento da acessibilidade nas praias fluviais.

São requisitos obrigatórios numa praia acessível:

- Acesso pedonal fácil e livre de obstáculos, a partir da via pública envolvente, até uma entrada acessível da zona balnear com nadador-salvador;
- Estacionamento ordenado e com lugares reservados para viaturas ao serviço das pessoas com deficiência e condicionadas na sua mobilidade, localizado o mais próximo possível dessa entrada;
- Informação ao público à entrada da praia e na página eletrónica do município, detalhando as condições de acessibilidade e os serviços de apoio disponibilizados às pessoas com mobilidade condicionada;

-Rede de percursos pedonais acessíveis na praia, totalmente livre de obstáculos e de interrupções, que inclua passadeiras no areal, sempre que este exista e, nos restantes casos, um percurso pavimentado, firme e contínuo.

Essas estruturas de apoio ao Turismo Acessível devem ser planeadas para que se criem os pontos de visitação, alojamento e restauração e estes estejam inseridos em redes. Consideram-se exemplos de boas práticas: bares de praia, restaurantes e lojas acessíveis a todos, atividades lúdicas e pedagógicas acessíveis e inclusivas, informação ao público em formatos acessíveis e em diversos suportes, sistemas para encaminhamento na praia e acesso ao banho com autonomia de pessoas cegas, código de cores para daltónicos *ColorAdd* em bandeiras indicadoras do estado do mar e em contentores para recolha seletiva de resíduos, vestiários, duches, bebedouros e lava-pés acessíveis a todos, espaços de acolhimento e apoio, com sombra, reservados a pessoas com mobilidade condicionada e a pessoas com cães de assistência, equipamentos anfíbios para o banho e/ou o passeio na praia de pessoas com mobilidade reduzida (cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, etc.) (Domingues & Carvalho, 2013).

A nossa grelha possuía uma página específica para as praias, com os seguintes elementos/perguntas:

-Há nadador-salvador na praia?

-Equipamentos anfíbios para o banho e/ou o passeio na praia de pessoas com mobilidade reduzida (cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, etc.);

-Mapas táteis da praia, com indicações em Braille, à entrada da área balnear;

-Sistemas para encaminhamento e acesso ao banho com autonomia de pessoas cegas e para emissão de alertas de segurança de pessoas surdas;

-Existe código de cores para daltónicos *ColorAdd* em bandeiras indicadoras do estado do mar e em contentores para recolha seletiva de resíduos?

-Os bares/café de praia, os restaurantes e as lojas estão acessíveis a todos?

-Existe um acolhimento personalizado e orientação de pessoas com deficiência visual?

-Há espaços de acolhimento e de apoio, com sombra, reservados a pessoas com mobilidade condicionada e a pessoas com cão-assistente?

-Existem vestiários, duches, bebedouros e lava-pés acessíveis a todos?

-Existe acesso pedonal fácil e livre de obstáculos, a partir da via pública envolvente, até uma entrada acessível da área balnear?

-Outra situação.

Foi a partir do registo de fotografias e da interação com os residentes e o nadador-salvador que conseguimos analisar a atual situação das praias de Esposende. São classificadas duas praias como acessíveis, a Praia da Apúlia e a de Cepães, mas ainda com muitos aspetos a melhorar, que iremos sugerir a seguir.

6.3.12 - Praia de Suave Mar

A praia de Suave Mar fica a 2,1 quilómetros do Posto de Turismo. É possível chegar a esta praia de bicicleta, de autocarro e de viatura própria. Preferimos usar a bicicleta, visto que existe uma excelente ciclovia nas margens do rio Cávado e também junto à praia. Possui uma área de estacionamento na sua proximidade e também um sitio específico para as bicicletas. A pontuação atingida foi de 42 pontos (Quadro 39). O aspeto mais positivo foi o eixo Acesso Externo e o menos positivo, o eixo Praias.

Sobre o Acesso Externo, devido tratar-se de uma praia “central”, foi possível pontuar neste aspeto (n=12), mas trata-se de uma pontuação baixa, muito aquém da pontuação máxima de 134 pontos possível neste eixo.

Quadro 39 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na Praia de Suave Mar

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	23	Comunicação	11
Casas de banho e balneários	3	Sistema de Segurança e Emergência	Não aplicável
Localização e orientação	Não aplicável	Praias	5

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

A Figura 51 representa, nos seus passadiços, a descontinuidade até ao mar, o que impossibilita que as pessoas com mobilidade reduzida possam fazer o trajeto de modo autónomo.

Figura 51 - Obstáculo para as pessoas com mobilidade reduzida na praia Suave Mar



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 27 de julho de 2021 na Praia Suave Mar - Esposende.

Sobre o eixo comunicação, no *link* da Câmara Municipal de Esposende, existem informações acerca desta praia (<https://www.visitesposende.com/pt/fazer/praias/praiade-suave-mar> - consultado a 16 de junho de 2021). Curiosamente, está escrito “Acesso para cadeiras de rodas”, mas não está detalhado se para uma cadeira de rodas elétrica ou manual, e se é preciso um acompanhante ou não. Sugerimos que as informações sejam mais claras e objetivas encorajando as pessoas que utilizam cadeira de rodas a disfrutarem desta praia.

Interagimos com os nadadores-salvadores presentes no dia 23 de julho de 2021, que afirmaram desejar receber uma formação de qualidade da Câmara Municipal de Esposende no âmbito do Turismo Acessível, mas que ainda não foi possível. Disseram que esta praia já possuiu o equipamento (cadeira-anfíbia), mas que não receberam formação sobre como utilizar o tal equipamento.

As casas de banho desta praia encontravam-se em condições higiénicas comprometedoras e não cumpriam com as acessibilidades para a entrada de uma pessoa com a cadeira de rodas e inclusive não seria possível fazer manobras com a cadeira de rodas dentro da casa de banho.

Relativamente ao eixo Praias, esta praia pontuou 5 pontos, pois existiam nadadores salvadores, assim como os equipamentos anfíbios para o banho e vestiários e duches.

No que diz respeito à “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Razoável”.

6.3.13 - Praia de Cepães

A praia de Cepães fica a 3,2 quilómetros do Posto de Turismo e a apenas 850 metros da praia de Suave Mar. É possível chegar utilizando a ciclovia. Possui um sítio específico para o estacionamento das bicicletas (ainda que apenas para 6 bicicletas) (Figura 52) e uma ciclovia/pista de caminhada/passadiços em excelentes condições para os visitantes. Esta praia atingiu os 64 pontos na nossa grelha (Quadro 40). O aspeto mais positivo foi em relação ao eixo Acesso Externo e o menos positivo ao eixo Praias.

Quadro 40 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na Praia de Cepães

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	25	Comunicação	24
Casas de banho e balneários	07	Sistema de Segurança e Emergência	Não aplicável
Localização e orientação	Não aplicável	Praias	8

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

O acesso à praia faz-se pelos passadiços que não são contínuos (Figura 53), o que leva a uma pessoa com mobilidade reduzida fazer este trajeto com o auxílio de uma outra pessoa. Visto que foi classificada como uma praia acessível, importa recordar que uma pessoa com mobilidade reduzida não consegue fazer o percurso de maneira autónoma. Há vagas de estacionamento para as pessoas com mobilidade reduzida junto da praia.

Figura 52 - A praia de Cepães com um sítio específico para se estacionarem as bicicletas



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 28 de julho de 2021 na Praia de Cepães - Esposende.

Figura 53 - A praia de Cepães com os passadiços/rampa de acesso à praia/ Obstáculo para as pessoas com mobilidade reduzida



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 28 de julho de 2021 na Praia de Cepães - Esposende.

Sobre o eixo Comunicação, é possível aceder a informação sobre esta praia no *link* disponibilizado pela Câmara Municipal de Esposende (<https://www.visitesposende.com/pt/fazer/praias/praiadecepaes> - consultado a 16 de agosto de 2021). Repete-se o facto da praia de Suave Mar, pois há informação, “acesso para cadeira de rodas”, mas não de modo detalhado.

Sobre o eixo Praias, os nadadores-salvadores presentes afirmaram que não existia uma cadeira-anfíbia nesta praia e que não receberam formação específica. Os bares e os cafés próximos desta praia são acessíveis parcialmente, visto que é possível que uma pessoa com cadeiras de rodas consiga entrar, mas repete-se a situação em que não é possível manobrar a cadeira-de rodas e relativamente a pessoas com surdez ou cegueira, não há pessoal com formação específica. Há também espaço de acolhimento para as pessoas utilizadoras do cão-guia e espaços de acolhimento com sombra

Por fim, existiam vestiários, duchas e casas de banho que possuíam condições higiénicas não satisfatórias, mas estavam bem sinalizados, pelo que classificámos como “Razoável” a “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”.

6.3.14. Praia da Apúlia

A praia da Apúlia, fica a 12 quilómetros do Posto de Turismo. Optámos por ir de táxi.

Os moinhos em xisto e em granito (Figura 54) eram utilizados para moerem o milho e os restantes cereais cultivados, movidos por energia eólica, visto que o município é muito ventoso nalguns períodos do ano. Os produtos eram comercializados no mercado diário, o que proporcionou um desenvolvimento no território (Câmara Municipal de Esposende, 2022, <https://www.municipio.esposende.pt/pages/133> - consultado a 15 de março de 2022). Atribuímos a pontuação de 71 pontos a esta praia (Quadro 41) destacando-se o eixo Acesso Externo.

Quadro 41 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na Praia da Apúlia

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	31	Comunicação	28
Casas de banho e balneários	08	Sistema de Segurança e Emergência	Não aplicável
Localização e orientação	Não aplicável	Praias	12

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Figura 54 - Os moinhos da Apúlia e os passadiços para o acesso e visitação com banco de repouso nas suas proximidades



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 26 de julho de 2021 na Praia da Apúlia - Esposende.

Classificada como praia acessível e com Bandeira Azul, encontramos, não obstante, algumas fragilidades nesta praia a partir da nossa observação e interação com os locais e o nadador-salvador presente.

Começamos por destacar o seguinte.

1-Na Figura 54 observamos que os passadiços possuem falhas, o que pode levar as pessoas a caírem. De facto, isto havia ocorrido no dia 19/07/2021, de acordo com o relato do nadador-salvador, pois uma senhora sofreu uma queda devido à má conservação dos passadiços.

2-Há uma cadeira-anfíbia (Figura 55), mas o nadador-salvador afirmou que é preciso mais uma cadeira e também um curso específico sobre como poder auxiliar uma pessoa com mobilidade reduzida no mar, visto que não detinha formação.

3-Há lugares de estacionamento para as pessoas com mobilidade reduzida e próximos da praia.

4-Os bares e cafés próximos desta praia são acessíveis parcialmente, visto que é possível que uma pessoa com cadeiras de rodas consiga entrar, mas não é possível manobrar a cadeira de rodas e no caso de pessoas com surdez ou cegueira, não há pessoal com formação específica para este tipo de pessoas.

5-As casas de banho não estavam devidamente sinalizadas e as condições higiénicas não eram satisfatórias.

Figura 55 - Os passadiços da Praia da Apúlia / Equipamentos técnicos: cadeira-anfíbia para as pessoas com mobilidade reduzida



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 26 de julho de 2021 na Praia da Apúlia - Esposende.

Sobre o eixo Comunicação, é possível consultar informações sobre a praia neste *link* da Câmara Municipal de Esposende (<https://www.visitesposende.com/pt/fazer/praias/prai-da-apulia> - consultado

a 16 de setembro de 2022). Mais uma vez está escrito, “acesso a cadeira de rodas”, repetindo as nossas recomendações mencionadas para as praias anteriores.

Relativamente à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Boa”.

6.4 - Notas conclusivas

Esposende é um município com elevado potencial para se tornar um destino acessível, com destaque a nível nacional e também internacional. Possui produtos singulares que podem despertar a curiosidade dos turistas, como descrevemos neste capítulo, mas é preciso ainda fazer alterações no âmbito da acessibilidade e da mobilidade no município, no sentido de possibilitar a comunicação e efetivação de um Turismo para Todos.

Há ainda muito a melhorar para que se torne um “Esposende Acessível”. A barreira principal costuma ser a sensibilização da autarquia, mas, felizmente, esta já está mobilizada e comprometida com o Turismo Acessível. É preciso construir um plano para o Turismo Acessível por forma a que este perdure no tempo e que seja realizado com o apoio dos *stakeholders* do território. É importante a participação das pessoas com incapacidades na elaboração deste plano. Aprofundaremos esta perspetiva no capítulo VIII.

Tomar um café em Esposende a cada fim de tarde após longas horas de trabalho de campo me fez refletir sobre o seguinte.

- a) Seria interessante conectar os pontos de interesse turístico com o transporte público, de forma a que fosse possível que as pessoas com cadeira de rodas pudessem usufruir deste serviço, assim como as pessoas com bicicleta, carrinhos de bebé, cão-guia, etc.
- b) Realização mais frequente de atividades culturais e desportivas adaptadas às pessoas com incapacidades e também direcionadas para os idosos, a partir da cultura local, como, por exemplo, rodas-de-conversa sobre o passado em Esposende, ou, com atividades de Turismo Criativo. É necessário que as atividades sejam bem comunicadas nas plataformas digitais e também nas redes sociais e com um mínimo de antecedência à data da atividade.
- c) É preciso investir na formação específica dos funcionários do setor do turismo, *i.e.*, uma formação no âmbito das necessidades do Turismo Acessível.

- d) É aconselhável disponibilizar no *website* da Câmara Municipal de Esposende os alojamentos, os restaurantes e as atividades culturais e desportivas acessíveis e especificar os níveis de acessibilidade.
- e) Utilizar as plataformas virtuais e redes sociais para divulgar o Turismo Acessível em Esposende.
- f) Realizar parcerias com as associações portuguesas das pessoas com incapacidades auditivas, visuais e físicas, para o desenvolvimento de atividades adaptadas.

Acreditamos que com o Plano de Acessibilidades/ Plano para o T.A., o município de Esposende obterá avanços na indústria do turismo e também beneficiará os seus residentes.

Uma informação importante que nos foi fornecida em julho de 2022, é que a partir de 2022 as praias são da responsabilidade da Câmara Municipal de Esposende. Podemos projetar o T.A. em Esposende a partir dos problemas que foram diagnosticados por nós, nas duas praias classificadas como acessíveis, a praia de Cepães e a da Apúlia. Será oportuno pensar em formação específicas para os nadadores-salvadores e também a manutenção das casas de banho e passadiços, que são os pontos mais críticos verificados por nós.

São necessárias melhorias e ampliações das ciclovias, junto da manutenção da ponte Luís Filipe, visto as condições observadas serem deficitárias, ou seja, existem buracos e piso escorregadio.

As Piscinas Foz do Cávado e o Centro Interpretativo de São Lourenço são os equipamentos mais bem preparados a nível da acessibilidade, a partir dos resultados das variáveis usadas na grelha e da observação e interação durante o trabalho de campo.

O Posto de Informação Turística deve ser repensado para o T.A. Reunir a informação e disponibilizá-la com as devidas acessibilidades é um ponto de partida para elevarmos o grau da acessibilidade em Esposende. Não podemos deixar-nos levar pela acomodação, usando frase como, (...) *mas estas pessoas com incapacidades não nos procuram*. Será que as pessoas com incapacidades estão habituadas ao facto de que não podem sair sozinhas e de que não há nada para o lazer/turismo destinado a elas?

É um compromisso social dar respostas a estas questões.

A Câmara Municipal de Esposende possui mais projetos do que *Desenzano del Garda* no âmbito da participação dos idosos. Entretanto, o município de Esposende possui menos acessibilidades, em termos gerais, para as pessoas com incapacidades, pois não passou ainda por um plano urbano específico, em termos de melhoria das ruas, das paragens e dos passeios, como passou *Desenzano*

(com o P.E.B.A.) no ano de 2016. Veremos no capítulo seguinte algumas das características dos equipamentos deste último município.

CAPÍTULO VII - PRINCIPAIS RESULTADOS DO TRABALHO DE CAMPO EM *DESENZANO DEL GARDA*

Nota introdutória

Neste capítulo, apresentamos os dados relativamente ao trabalho de campo realizado em *Desenzano del Garda*. Não foi utilizada a bicicleta pela autora da tese para chegar aos pontos de interesse turístico, pois a mesma teve a possibilidade de ser acompanhada pelo presidente da *Associazione Garda Lago Accessibile*, que é utilizador da cadeira de rodas elétrica. Quando não foi possível chegar aos pontos de interesse turístico a pé, foi necessário utilizar a viatura própria, serviço de táxi e também as linhas de autocarro disponíveis. Apresentamos brevemente os dados sobre a população da *Regione Lombardia* com incapacidades. Foram avaliados 12 pontos de interesse turístico neste município, com a mesma metodologia usada em Esposende.

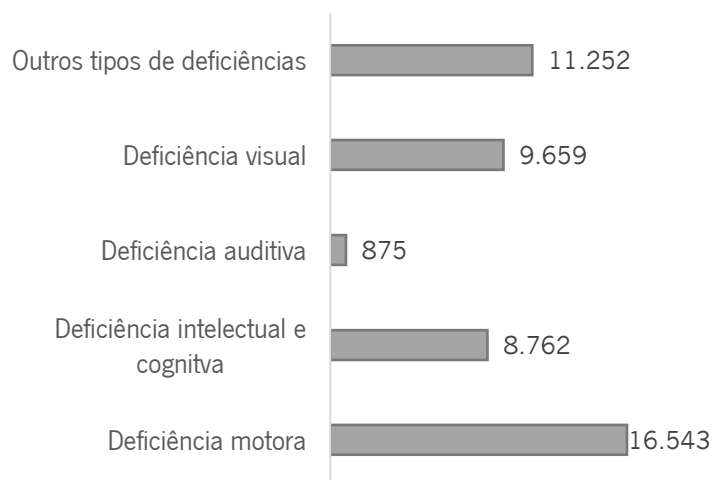
7.1 - Breve apresentação dos dados referentes a pessoas com incapacidades na região da Lombardia

Atendendo a que não estão disponíveis dados referentes ao município de *Desenzano del Garda*, tivemos que optar pela análise da região da Lombardia. Nesta região existem 177.814 pessoas com incapacidades de acordo com os dados do Censo de 2011 (ISTAT, 2011 e Figura 57) que representam 2% da população residente (ISTAT, 2011).

Relativamente à terminologia utilizada nos Censos de 2001 e de 2011, ocorreram os mesmos problemas registados em Portugal. No ano de 2001, havia 47.091 pessoas na Lombardia portadoras de incapacidades, representando apenas 0,6% do total da população residente, e os homens representavam 58% deste total (ISTAT, 2001; Figura 56).

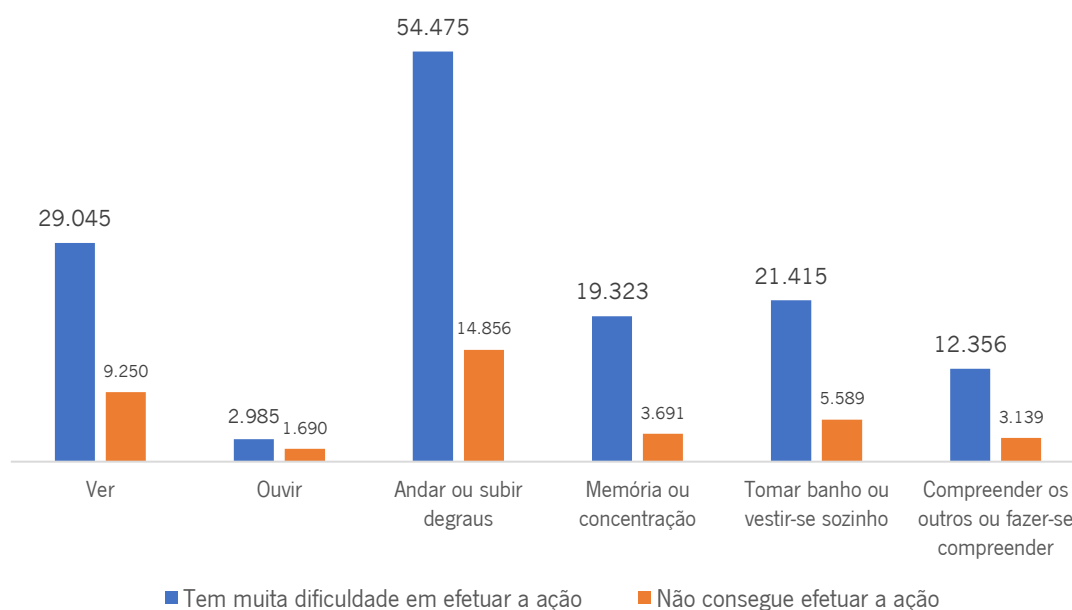
Os dados de 2011, demonstraram um total de 177.814 de pessoas com incapacidades e houve uma diferença de +130.723 pessoas, em números absolutos. As mulheres sobressaem em todos os segmentos da Figura 57 e representavam 52% do total.

Figura 56 - Total de pessoas portadoras de algum tipo de deficiência na Lombardia (dados de 2001)



Fonte: Dados relativamente ao Censo de 2001, "Popolazione con disabilità" (ISTAT, 2001).

Figura 57 - Total de pessoas portadoras de algum tipo de incapacidade na Lombardia (dados de 2011)



Fonte: Dados relativamente ao Censo de 2011, "Condizioni di salute" (ISTAT, 2011).

De acordo com os dados do ISTAT (2001, 2011), na Lombardia, as incapacidades motoras associadas às dificuldades em andar ou subir degraus, e as visuais, foram as que se destacaram, seja no Censo de 2001, seja no Censo de 2011 (Figuras 56 e 57).

Em todas as categorias de dificuldades “tem muita dificuldade em efetuar a ação” (n=139.599), as mulheres eram a maioria (56%) (ver, n=53%; ouvir, n=48%; andar e subir degraus, n=67%; memória ou concentração, n=51%; tomar banho ou vestir-se sozinho, n=54%; compreender os outros ou fazer-se compreender, n=59%) (ISTAT, 2011). No segmento “não conseguem efetuar a ação” (n=38.215), as mulheres também eram a maioria em todos os segmentos, representando um total de 64% (ISTAT, 2011).

Visto o aumento que houve na Lombardia relativamente ao total das pessoas com incapacidades em 10 anos (ISTAT 2001, 2011), é indicado que as autarquias Lombardas tomem medidas de inclusão para com esta população residente. É direito do cidadão poder usufruir de espaços de lazer e também do turismo com as acessibilidades necessárias. Acreditamos que é altamente recomendado que as autarquias da Lombardia possam mover esforços no que diz respeito às acessibilidades, às estruturas e aos serviços oferecidos. Idealmente, deveriam ser realizadas parcerias com os vários *stakeholders* do território, *i.e.*, com as associações locais, para promover uma inclusão desta população, a partir de ações e medidas interdisciplinares.

Relativamente às pessoas com mobilidade reduzida, esta pode estar associada a fatores externos e a fatores internos. Enquanto fatores internos, podem ser a causa destes elevados valores as doenças congénitas, as doenças crónicas e inclusive o cancro. Enquanto fatores externos, podemos associar aos acidentes no trabalho, aos acidentes com veículos a motor, aos acidentes provocados devido ao alcoolismo ou ao consumo de drogas ilícitas.

Almejamos que os agentes autárquicos de *Desenzano* possam planear estratégias que atendam às pessoas com incapacidades, nomeadamente, aquelas com mobilidade reduzida e com incapacidades visuais, independentemente da faixa etária.

7.2 - O Turismo Acessível em *Desenzano del Garda*: planos e ações

Em Itália, desde 1986, existem municípios que trabalham no âmbito do P.E.B.A. (*Piano di Eliminazione delle Barriere Arquettoniche*). Um plano que atua no âmbito da redução das barreiras arquitetónicas nas vias públicas e nos locais de acesso público, como por exemplo, numa estação de comboio, num parque público, ou num museu. Em *Desenzano del Garda*, no ano de 2015, a atribuição da execução do P.E.B.A. foi confiada ao Doutor Arquiteto Maurizio Stefano, com a deliberação n.º 964 de 30/10/2015, que formou uma associação temporária de profissionais com o Dr. Fantini Leris. O Plano foi entregue em julho de 2016. Este Plano contém os elementos necessários para planear a

eliminação das barreiras arquitetônicas no município, promovendo a acessibilidade aos equipamentos públicos e de interesse público (Fantini & Maurizio, 2016).

De acordo com os autores do P.E.B.A. de *Desenzano*, a acessibilidade não é uma condição, mas uma solução técnica para um problema urbano que visa promover a equidade. O objetivo do P.E.B.A. é adaptar o ambiente construído, eliminando permanentemente obstáculos que impedem a locomoção de uma pessoa com autonomia (Fantini & Maurizio, 2016).

Consultámos o documento designado *DUP – Documento Unico di Programazione*, disponível no *site* do *Comune di Desenzano del Garda* e referente a 2018. A proposta para o turismo resumia-se à valorização do território, com o objetivo de melhorar a informação sobre o município e os seus atrativos turísticos. Relativamente ao Turismo Acessível, este encontrava-se assinalado para os anos de 2019, de 2020, de 2021 e de 2022, com possível continuidade para a execução de atividades de inclusão das pessoas portadoras de deficiência. Previa também o estímulo à redução das barreiras arquitetônicas das iniciativas privadas e o apoio à investigação científica para a melhoria do turismo.

O *Comune di Desenzano* oferece os seguintes serviços/projetos para a população idosa:

-Pasto a domicilio - Entrega de refeições de segunda a sábado para as pessoas com 65 ou mais anos e/ou pessoas com incapacidades;

-Ginnastica dolce - Desenvolvimento de atividades físicas realizadas três vezes por semana, com o objetivo da socialização e rotina de uma condição saudável, para as pessoas com 65 ou mais anos;

-Interventi sociali a favore di pensionati e anziani - Reembolso das despesas médicas e da compra de medicamentos, pelo *Comune di Desenzano del Garda*, às pessoas com 65 ou mais anos;

-Assistenza domiciliare - A partir de uma intervenção e avaliação da assistente social, é enviado um profissional para o auxílio na execução de tarefas quotidianas, como a limpeza da casa para os idosos que vivem sozinhos e não são autossuficientes;

-Trasporto - Em colaboração com a associação *AUSER*, os idosos e as pessoas com incapacidades podem usufruir do serviço de transporte gratuito para as visitas médicas;

-Centri Sociali e punto d'incontro - Para o combate à solidão e o incentivo de socialização e lazer, existem estes centros, em *Desenzano*, *Rivoltella*, *San Martino della Battaglia*, em que as pessoas se encontram para jogar cartas e para jogar bocha/boccia.

É possível otimizar os atrativos turísticos já existentes para o T.A., com as devidas adaptações.

Estas iniciativas do *Comune di Desenzano*, são mais direcionadas para a participação dos idosos, do que para as pessoas com incapacidades. É preciso elaborar um plano de atividades, com as associações locais, em prol da participação, seja dos idosos, como das pessoas com incapacidades.

Trata-se de uma estratégia que requer a colaboração das associações locais, nomeadamente, *ANFFAS, AUSER e Garda Lago Accessibile*, junto da equipa técnica do *Comune di Desenzano*.

Também a presidência da autarquia de Esposende deverá repensar as atuais estratégias direcionadas ao público-alvo do T.A. Desenzano também terá que trabalhar mais nesta direção, para a ampliação da oferta das atividades que incluem os idosos e as pessoas com incapacidades.

Sobre a nossa proposta de funcionamento da Rede, iremos abordar a mesma no capítulo VIII.

7.3 - Trabalho de campo

O trabalho de campo realizado no município de *Desenzano del Garda*, teve as seguintes etapas.

1-Análise do território realizado pela autora da tese no ano de 2018, devido à sua participação no programa Erasmus+.

2-Confirmação dos pontos de interesse turístico com o apoio da equipa técnica do Turismo de *Desenzano* a 13 de maio de 2021.

3-Levantamento fotográfico e georreferenciado dos pontos de interesse turístico de 2 a 18 de agosto de 2021.

4-Análise do território no mês de agosto de 2021 e uso da grelha de avaliação nos pontos de interesse turístico.

5-Utilização de um Diário de Campo para o registo das observações.

O trabalho de campo foi realizado com o apoio do *Comune di Desenzano del Garda*. A equipa técnica deu um excelente apoio durante todas as etapas do trabalho de campo. A autora da presente tese realizou os trajetos a pé, ou de autocarro urbano e/ou com o acompanhamento do presidente da *Associazione Garda Lago Accessibile*.

É possível chegar a *Desenzano del Garda* a partir de *Brescia* com o uso do comboio ou de viatura própria. A estação de comboio de *Desenzano del Garda* passou por uma reforma e, a partir de dezembro de 2021, possui acessibilidade para as pessoas com mobilidade reduzida, como resultado de reivindicações da *Associazione Garda Lago Accessibile* junto da população local. Foram realizadas um total de sete manifestações, desde 2016, para que as obras fossem feitas.

A empresa *Gruppo Arriva* é a responsável pelo serviço de transporte público em *Desenzano del Garda*, juntamente com a empresa *Brescia Mobilità*. Há autocarros equipados para o transporte de pessoas em cadeiras de rodas, carrinhos de bebé e bicicletas, mas nem todos os veículos estão equipados dessa forma. Caso uma pessoa com mobilidade reduzida deseje utilizar estes serviços, é necessário fazer o agendamento 24 horas antes.

Foram 12 os pontos de interesse turístico avaliados em *Desenzano* (Quadro 43). A pontuação total que poderia ser atingida com a utilização da nossa grelha era de 316 pontos. A principal diferença entre Esposende e Desenzano, concentra-se na divulgação dos pontos de interesse turístico a partir da autarquia. Em Esposende os pontos de interesse turístico são divulgados numa visita virtual na página *Web* da autarquia. Em Desenzano, não há visita virtual disponível para as atrações turísticas. Esperamos que com os incentivos do *Recovery Plan*, a autarquia possa alterar esta situação. O Castelo e as Piscinas de Desenzano foram os atrativos que mais pontuaram. Não houve nenhuma estrutura que oferecesse ao utilizador, o atendimento em LIS. A ordem pela qual escolhemos a realização do trabalho de campo, sugere uma proposta de roteiro (Quadro 42).

Os pontos turísticos mais afastados do centro histórico de *Desenzano* são a *Torre di San Martino* e o *Museo del Risorgimento*. Não é possível aceder a estes pontos turísticos com a bicicleta e por este motivo usámos o nosso veículo automóvel.

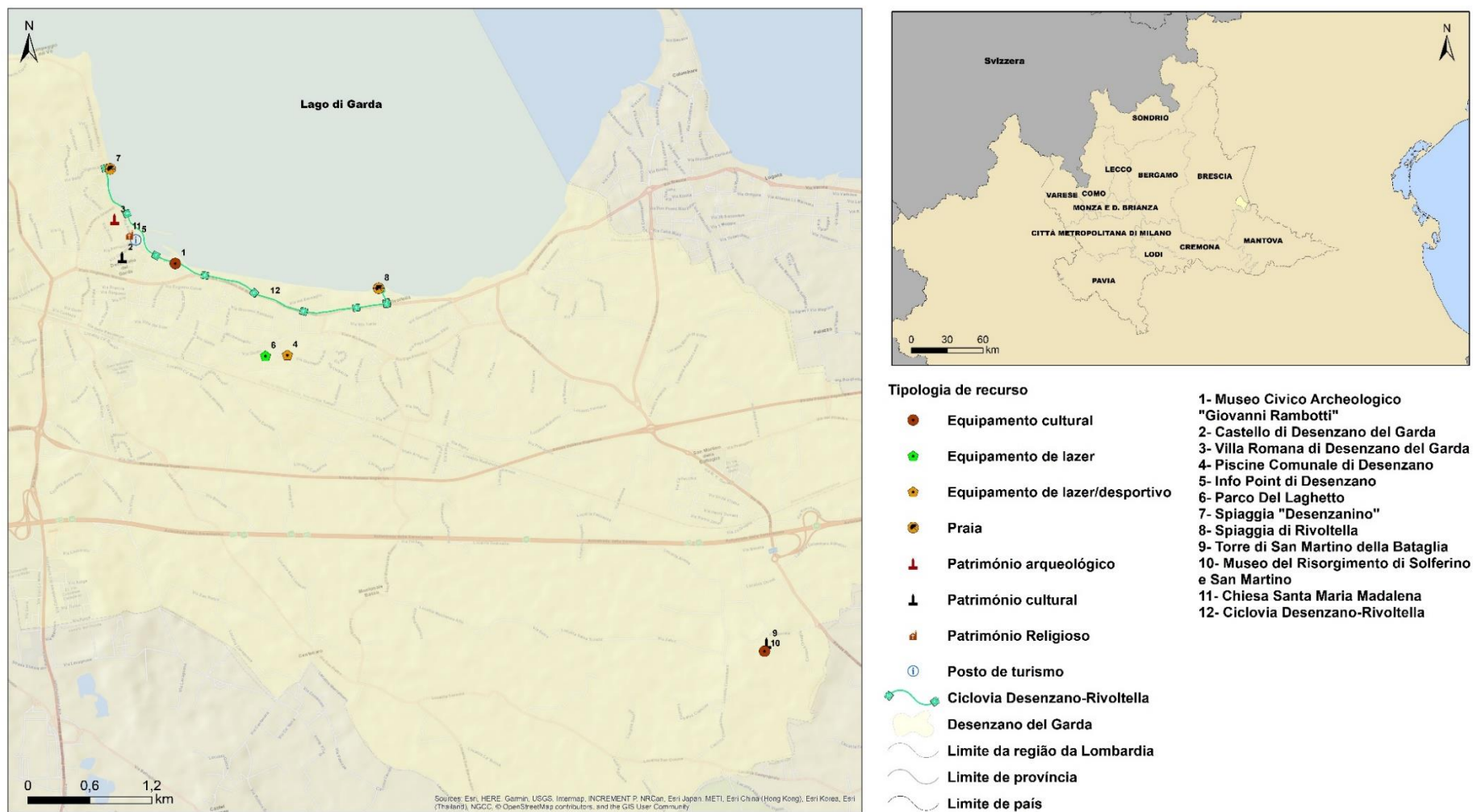
Quadro 42 - Os pontos de interesse turístico em Desenzano e a respetiva pontuação atingida na grelha de avaliação

Designação	Pontuação atingida na grelha de avaliação
InfoPoint de <i>Desenzano del Garda</i>	65
Chiesa di Santa Maria Maddalena	59
Castello di <i>Desenzano del Garda</i>	150
Villa Romana	148
Museo Rambotti	136
Ciclopista Rivoltella	69
Parco del Laghetto	85
Piscine di <i>Desenzano del Garda</i>	149
Torre di San Martino della Bataglia	107
Museo del Risorgimento	101
Spiaggia Desenzanino	50
Spiaggia Rivoletella	47

Fonte: Elaboração própria.

A Figura 58 identifica os pontos de interesse turístico avaliados na nossa investigação.

Figura 58 - Localização dos pontos de interesse turístico avaliados em *Desenzano del Garda* no âmbito do Turismo Acessível



Fonte: Elaboração própria com base no *Sistema Geodetico Nazionale ETRF2000 Carta Tecnica Regionale - Lombardia 2021*.

7.3.1 - Infopoint di *Desenzano del Garda*

O *Infopoint di Desenzano del Garda* (Posto de Turismo) localiza-se no centro histórico e é um ponto de apoio e de orientação para os turistas. É também um ponto de apoio aos residentes, de acordo com as informações fornecidas pela rececionista, no âmbito da participação das atividades artísticas e culturais, em especial para os utilizadores idosos e os que não têm conhecimento de tecnologias e de redes sociais. A pontuação atingida com o uso da nossa grelha foi de 65 pontos para o *Infopoint di Desenzano*, num total de 316 pontos (Quadro 43). Os pontos mais positivos foram no eixo Acesso Externo e menos positivos no eixo de Localização e Orientação.

Quadro 43 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação
no *Info Point di Desenzano*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	38	Comunicação	11
Casas de banho e balneários	Não aplicável	Sistema de Segurança e Emergência	9
Localização e orientação	7	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Tendo por base o Acesso Externo, é possível chegar a partir da estação de comboio usando autocarro ou bicicleta. A distância é de 2,0 quilómetros e não nos deparamos com nenhum obstáculo nas ruas e passeios que dificultem o trajeto, o que justifica os 38 pontos. Todavia, não havia um balcão de informação adaptado, nem bancos de descanso e nem uma área de descanso para as pessoas com um cão-guia.

A respeito do eixo Comunicação, os materiais disponibilizados sobre os pontos de interesse turístico estavam nos seguintes idiomas: alemão, italiano, inglês, francês e espanhol. Infelizmente, não havia informação direcionada para o T.A., no formato de brochura ou disponível *on-line*. Observamos que não existe o serviço do atendimento em LIS e que as atividades turísticas divulgadas não eram direcionadas para as pessoas com incapacidades.

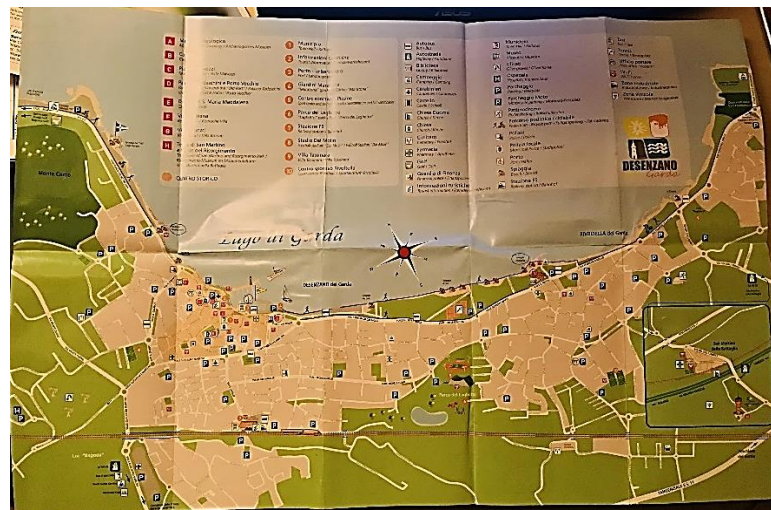
Acerca do eixo Sistema de Segurança e Emergência, o equipamento não possui uma cadeira de rodas disponível para o público e nem pessoal treinado para auxiliar as pessoas com incapacidade numa emergência.

Relativamente ao eixo Localização e Orientação, não existem conteúdos em *Braille* e chamou-nos atenção o facto de haver muitos cartazes em exposição, bem como alguma desordem na organização do *Infopoint* em relação à disposição dos materiais informativos. As sinalizações não eram visíveis, pois devido ao alargado número de *banners* expostos, não era possível perceber de modo simples a sinalização, fosse para um utente na posição ereta, fosse para um utente sentado numa cadeira de rodas.

Foi-nos entregue uma lista com 20 alojamentos que possuem quartos adaptados às pessoas com mobilidade reduzida e um mapa informativo sobre *Desenzano* (Figura 59).

O *Infopoint* de *Desenzano* não possui casa de banho disponível para o público e não há casas de banho públicas a menos de 200 metros deste equipamento.

Figura 59 - Mapa turístico de *Desenzano del Garda* com a localização dos pontos de interesse turístico



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 16 de junho de 2022.

Paralelamente, os funcionários não receberam formação nos últimos 12 meses, ainda que existisse vontade por parte dos funcionários em participarem em cursos de aperfeiçoamento em turismo na *Provincia di Brescia*, incluindo como cursos de breve duração centralizados no T.A.

No que concerne à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Razoável”, usando os níveis “Muito má”, “Má”, “Razoável”, “Boa”, “Muito Boa”, “Não aplicável”.

7.3.2 - Chiesa di Santa Maria Maddalena

A 140 metros do Posto de Turismo de Desenzano encontra-se a *Chiesa di Santa Maddalena* (Igreja de Santa Maria Maddalena) tendo sido atribuída a pontuação de 59 pontos (Quadro 45). O eixo com maior pontuação foi o do Acesso Externo e o eixo com menor pontuação o das Casas de Banho.

Quadro 44 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na *Chiesa di Santa M. Maddalena*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	23	Comunicação	6
Casas de banho e balneários	05	Sistema de Segurança e Emergência	21
Localização e orientação	13	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

A Catedral de *Desenzano*, dedicada à Santa Maria Maddalena, foi construída sobre os vestígios de uma antiga igreja paroquial entre 1586 e 1611, num projeto do arquiteto Giulio Todeschini. A fachada tem elementos decorativos barrocos, enquanto o interior, de planta básica com três naves, é um dos melhores exemplos de Andrea Celesti, representante da pintura veneziana de 1600, incluindo a "Ressurreição" e um ciclo pictórico dedicado a Santa Maria Madalenna (*Comune di Desenzano, 2022*).

Localiza-se no centro histórico de *Desenzano*, sendo de fácil acesso para os que chegam de bicicleta ou por transporte público e, no exterior, há um sítio destinado ao estacionamento das bicicletas (Figura 60). Possui uma entrada lateral para as pessoas com mobilidade reduzida (Figura 61). Visto que se trata de um monumento religioso e histórico, é muito complicado adaptá-lo às acessibilidades, pois não se pode alterar o padrão estético.

Fomos acompanhados durante a avaliação da grelha por uma freira, a qual nos transmitiu que infelizmente ainda não há missas na LIS. Entretanto, ocorrem missas em latim e noutros idiomas, como, por exemplo, em espanhol e alemão. As pessoas com incapacidades são sempre acompanhadas pelos seus familiares e/ou cuidadores durante as missas e também nos cursos promovidos pela igreja. Todavia, não há informação *on-line* sobre a programação das missas e eventuais cursos.

Acerca do eixo Sistemas de Segurança e Emergência, não havia uma cadeira de rodas disponível para os visitantes e/ou utentes da igreja, o que é desaconselhável numa situação de emergência.

Figura 60 - Entrada com degraus na *Chiesa di Santa Maddalena* / Espaço de estacionamento para as bicicletas



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 18 de agosto de 2021 em *Desenzano*, com a devida autorização de Marco Bottardi.

Figura 61 - Cartaz na entrada lateral da *Chiesa di Santa Maddalena*



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 18 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

A casa de banho estava em excelentes condições higiénicas, mas não era possível usá-la com uma cadeira de rodas. Em relação ao eixo Localização e Orientação, Marco Bottardi notou o quão é difícil perceber a sinalização/placas informativas quando se está sentado numa cadeira de rodas.

Esta igreja não cobra pelo ingresso dos turistas e é possível fazer fotografias quando não estão a ocorrer as missas. No que concerne à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Razoável”.

7.3.3 - *Castello di Desenzano del Garda*

Fomos em direção a sul, andando 450 metros, e chegamos ao *Castello di Desenzano del Garda*, que se trata do atrativo turístico que mais pontuou em Desenzano. A pontuação atingida foi de 150 pontos num total de 316 pontos (Quadro 46). O eixo com maior pontuação foi o Acesso Externo e o eixo com menor pontuação foi o de Localização e Orientação.

Quadro 45 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no *Castello di Desenzano*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	72	Comunicação	36
Casas de banho e balneários	12	Sistema de Segurança e Emergência	22
Localização e orientação	8	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Construído sobre um *castrum* romano para defesa das invasões bárbaras, foi reconstruído e reforçado no século XV, quando continha 120 casas e uma igreja. Do imponente edifício permanecem as muralhas, com a presença de quatro torres e uma ponte levadiça (*Comune di Desenzano, 2022*). No final de 1800 foi transformado em quartel e esteve ativo até 1943. A recente recuperação das muralhas permite um acesso à torre de menagem, de onde se pode desfrutar de uma esplêndida vista para o *Lago di Garda* (*Comune di Desenzano, 2022*).

A equipa técnica do *Castello* forneceu-nos um grande apoio. Percebemos que se tratava de uma equipa motivada. Proporcionavam todo o suporte aos utilizadores de maneira profissional e um dos funcionários fez-nos um pedido: *Pedimos por uma formação urgente! As pessoas com incapacidades estão a vir aqui ao castelo e nós estamos a improvisar o atendimento, o que não é justo! Queremos propor uma visita ao castelo com qualidade para todos.*

Sobre o Acesso Externo, a pontuação foi elevada, devido ao castelo estar situado ao lado de um estacionamento amplo, para os carros e para as bicicletas. O acesso é concretizado através de uma rampa, não havendo escadas. Como o castelo possui dois pisos, é possível acedê-los com o uso do elevador, que por sua vez, é novo, funcionante e possui a escrita em *Braille* nos seus botões (Figura 62). Entretanto, o balcão de atendimento não é acessível para as pessoas com baixa estatura ou que utilizam cadeira de rodas.

Figura 62 - O elevador do *Castello di Desenzano*



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 18 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

Relativamente ao eixo Comunicação, durante o verão acontecem diversas manifestações artísticas e culturais na parte externa do castelo (Figura 63). Não existem barreiras arquitetónicas e, geralmente, as pessoas com cadeiras de rodas ficam na parte ao lado ou no fundo do auditório. Tal acontece por opção destas pessoas e que preferem não ficar na parte da frente (o que seria aconselhado).

Figura 63 - Parte exterior do castelo onde ocorrem as atividades durante o verão / Cartazes de comunicação sobre a localização e demais eventos



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 18 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

Neste momento, existem atividades adaptadas aos grupos de pessoas com incapacidades que agendam uma visita ao castelo. A equipa tenta adaptar-se aos que chegam ao castelo sem avisar, ainda que não exista treino específico para tais situações. Além disso, os funcionários sinalizaram que muitos idosos não conseguem fazer todo o percurso da visita, tendo colocado cadeiras de descanso (Figura 64).

Figura 64 - Cadeiras de descanso no interior do Castello di *Desenzano*



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 18 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

Desde 2021 iniciou-se a reserva da visita no *website* do castelo. Passou a ser possível especificar a data e o horário da visita, o número de visitantes e também realizar o pagamento *on-line*. Tendo por base as novas normativas que entraram em vigor no ano de 2022, relativamente à prevenção da doença COVID-19, a plataforma para agendamento das visitas do castelo já não está mais ativa.

A casa de banho é única para os dois sexos e para as pessoas como incapacidades, ainda que possua uma casa de banho com sanita adaptada, barras nas paredes, espaço adequado para a manobra da cadeira de rodas e espelho adaptado.

Acerca do eixo relacionado com o Sistema de Segurança e Emergência, não há uma cadeira de rodas disponível para o público e é difícil uma pessoa sentada na cadeira de rodas, perceber de maneira rápida e clara as indicações expostas, sejam estas de cunho informativo sobre o castelo, sejam as relacionadas com as saídas de emergência.

Por último, no que diz respeito à “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Muito Boa”.

7.3.4 - *Villa Romana*

A localização do *Castello di Desenzano* é bastante privilegiada e este é rodeado por bares e restaurantes. Antes de partirmos para a *Villa Romana*, decidimos almoçar num dos restaurantes do centro histórico de *Desenzano*. Escolhemos comer um prato típico, designado *Casoncelli*, que se trata de massa recheada com queijo e pão ralado, com um molho a base de manteiga e sálvia. Para sobremesa, escolhemos um doce típico, o *Bossolà Bresciano*. Este doce, assemelha-se a um pão doce

e é embebido num creme doce, chamado *zabaione*, que é feito com licor, gemas e açúcar. A seguir, dirigimo-nos à *Villa Romana*, que se localiza a 650 metros do *Castello* e a 810 metros do *Infopoint*.

A pontuação atingida foi de 148 pontos num de 316 pontos (Quadro 46). O eixo mais pontuado foi o do Acesso Externo e o menos pontuado o da Casa de Banho.

Quadro 46 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na *Villa Romana*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	80	Comunicação	21
Casas de banho e balneários	6	Sistema de Segurança e Emergência	14
Localização e orientação	28	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

A *Villa Romana* de *Desenzano del Garda* é o achado arqueológico mais importante das grandes vilas antigas tardias no norte da Itália. Os vestígios foram descobertos no ano de 1921 e referem-se a várias fases datadas do fim do século I a.C. e do século V d.C. Os mosaicos e os pavimentos são de elevada riqueza arquitetónica. Trata-se de um importante produto turístico no território de *Desenzano del Garda*.

São mais de 240 metros quadrados de requintados mosaicos policromados que representam cenas com cupidos colhendo ou correndo, carruagens, animais selvagens e alegorias. É possível com a aplicação *Via Gallica* aprofundar os conhecimentos no âmbito do património arqueológico *Villa Romana* e de forma gratuita. É um projeto entre as cidades de *Brescia*, *Bergamo*, *Sirmione*, *Milano*, *Desenzano* e *Como*. A designação de *Via Gallica* representa a ligação destas cidades na época romana na Lombardia (Figura 65).

Figura 65 - Painel explicativo e cartaz informativo sobre a aplicação *Via Gallica*



Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Importa destacar que existe informação acerca do equipamento no seguinte *link*: <http://www.villaromanadesenzano.beniculturali.it/> - consultado a 16 de novembro de 2021. O *Comune di Desenzano* também possui uma página dedicada ao equipamento (<https://www.comune.desenzano.brescia.it/II-Comune/Luoghi/La-Villa-Romana> - consultado a 16 de novembro de 2021), mas não há informação em ambos os *sites* sobre uma programação dedicada às pessoas com incapacidades ou se é possível aceder ao equipamento com cadeira de rodas.

Infelizmente, já não se realiza o atendimento em LIS, mas no âmbito da acessibilidade disponível, este equipamento tem exposto um mapa em *Braille* sobre a sua localização interna (Figura 66). Ao interagirmos com as funcionárias descobrimos que a *Villa Romana*, de julho a dezembro de 2021, participou na IX edição da *Biennale Arte Insieme - Cultura e Culturas sem Barreiras*, promovida pelo *Museo Tattile Statale Omero* (Figura 66).

Figura 66 - Mapa de localização interna da *Villa Romana* e representação pictórica sobre o projeto *Biennale Arte Insieme*



Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

O projeto teve como objetivo fazer as pessoas com incapacidade participarem na vida cultural e museológica. Deste modo, fez com que pessoas com incapacidades pudessem perceber o ambiente do museu como familiar e inclusivo, além de estimulador da criatividade.

O acesso na parte interna e externa da *Villa Romana* era acessível para as pessoas com mobilidade reduzida. A casa de banho disponível (apenas uma), possuía uma rampa de acesso. Entretanto a porta não fechava por completo e, por isso, concedemos uma baixa pontuação (Figura 67).

Figura 67 - Estruturas internas e externas da *Villa Romana*



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 23 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

A “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência” foi avaliada como “Muito Boa”.

7.3.5 - *Museo Rambotti*

Para chegarmos até ao *Museo Rambotti*, gastámos 20 minutos partindo da *Villa Romana*. Localiza-se a 800 metros da *Villa Romana* e a 400 metros do *Infopoint di Desenzano*. É possível utilizar o serviço de autocarros ou a bicicleta. Há estacionamento mesmo em frente ao museu. A pontuação atingida foi de 136 pontos (Quadro 47). O eixo que mais pontuou foi o Acesso Externo e o que menos pontuou foi a Localização e Orientação.

Quadro 47 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no *Museo Rambotti*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	73	Comunicação	25
Casas de banho e balneários	18	Sistema de Segurança e Emergência	14
Localização e orientação	6	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

O Museu Arqueológico Cívico de *Desenzano del Garda*, em homenagem a *Giovanni Rambotti*, foi inaugurado em 1990 e reformado em 2011. Guarda os resultados alcançados com as escavações realizadas por *R. Perini* em *Lavagnone*, assim como a descoberta de um arado, a recuperação de materiais recolhidos por entusiastas locais nas numerosas palafitas submersas ao longo da margem sul do lago e as recolhas sistemáticas de superfície realizadas em *Lavagnone* durante a lavoura periódica. Também alberga a atividade do Grupo Arqueológico de *Desenzano* (G.A.D.) e do grupo *La Palafitta*, que com assídua prospeção do território de *Desenzano* e de *Lonato del Garda*, foi revelando os numerosos sítios mesolíticos dispersos na área do *Anfiteatro Benacense* (*Comune di Desenzano del Garda*, 2022). Uma visita ao Museu permite aprofundar os diferentes aspetos da vida na Idade do Bronze, ou seja, das casas ao arado *Lavagnone* (o mais antigo achado deste tipo no mundo, datado de cerca de 2000 a.C.), da agricultura à cerâmica, até à metalurgia a ornamentos alimentares e artesanato (sílex, osso e chifre) (*Comune di Desenzano del Garda*, 2022).

A equipa técnica demonstrou estar bem preparada para o atendimento diversificado, propondo uma visita técnica em língua inglesa, desde que agendada previamente. Este museu desenvolve projetos junto das escolas primárias e secundárias.

É importante ressaltar que este museu possui a acessibilidade necessária para a visita por parte de uma pessoa com mobilidade reduzida, devido aos seus corredores largos, portas largas e não há obstáculos que limitem a visitação (Figura 68).

Figura 68 - Entrada do museu, sinalização e acesso com rampas no interior do museu



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 23 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

No *site* específico do museu (<https://www.museorambotti.it/info/accessibilita> – consultado a 22 de dezembro de 2021), estão descritas as possibilidades de atender as pessoas com incapacidades. No *site* da autarquia não há indicações para o público do T.A. (<https://www.comune.desenzano.brescia.it/II-Comune/Luoghi/Museo-Civico-Archeologico-Giovanni-Rambotti> - consultado a 22 de dezembro de 2021).

As casas de banho estavam em boas condições higiénicas e contemplavam as necessárias normas de acessibilidade.

Não há uma cadeira de rodas à disposição dos visitantes (eixo Localização e Orientação) e o percurso dentro do museu é complicado para os daltónicos e para as pessoas com incapacidades visuais. As cores das paredes e do chão são muito semelhantes, o que pode confundir uma pessoa com incapacidades durante a realização de uma visita.

Vale a pena ressaltar que o Hospital de Desenzano fica apenas a 2,3 quilómetros do *Museo Rambotti*, que foi o nosso último ponto de interesse turístico de Desenzano no centro histórico, ou seja, caso um indivíduo esteja hospedado no centro histórico e nas suas redondezas, e precise dos cuidados médicos, não haveria problemas relacionados com a distância. Lembramos que o centro histórico de Desenzano, de acordo com a nossa contagem, possui 53 restaurantes e bares com as opções de comida típica do Norte de Itália e também na parte do *Lago di Garda*, e 18 alojamentos. Utilizámos o mesmo método em Esposende para fazer esta contagem, ou seja, observação das sinalizações expostas.

Relativamente à “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, optámos pela classificação de “Muito Boa”.

7.3.6 – Ciclopista *di Rivoltella - Desenzano*

A ciclopista localiza-se a 60 metros do *Museo Rambotti* e a 460 metros do *Infopoint di Desenzano*. A pontuação atingida foi de 69 pontos, longe dos 316 pontos possíveis (Quadro 48). O eixo mais positivo foi o do Acesso Externo e o menos positivo foi o da Comunicação.

Quadro 48 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na Ciclopista *di Rivoltella - Desenzano*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	45	Comunicação	6
Casas de banho e balneários	Não aplicável	Sistema de Segurança e Emergência	Não aplicável
Localização e orientação	18	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Figura 69 - A ciclovia que conecta *Desenzano del Garda* a *Rivoltella*



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 29 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

Realizei o percurso da *ciclopista* duas vezes. Uma vez fui acompanhada por Marco Bottardi, ele na cadeira de rodas e eu de bicicleta. Na segunda vez realizei o caminho todo a pé (Figura 69). É excelente a qualidade do piso, não havendo buracos ou outro tipo de obstáculos. Possui painéis de iluminação solar e, além disso, é uma excelente opção em termos de prática de desporto. Considera-se

também uma ótima opção para ser utilizada durante os meses nos quais em *Desenzano* há um elevado fluxo de turistas e conseqüentemente se gera congestionamento no trânsito.

A baixa pontuação no eixo Comunicação, justifica-se pela pouca informação disponível sobre esta ciclista. Investiram apenas nas reportagens para a divulgação da obra no *site* da autarquia e não foi publicado qualquer tipo de informação para os turistas/residentes no *site* da autarquia, relacionado com a possibilidade de as pessoas poderem fazer esta caminhada até *Rivoltella* e que é acessível para as pessoas com a cadeira de rodas, seja esta manual ou elétrica.

Por todos os motivos referidos concedemos a classificação de “Boa”, aquando da resposta à pergunta da primeira página da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”.

7.3.7 - *Parco del Laghetto*

Este parque localiza-se a 1,8 quilómetros do *Infopoint di Desenzano*. Preferimos utilizar a viatura para chegarmos até este equipamento. A pontuação atingida foi de 85 pontos, ou seja, muito longe dos 316 pontos possíveis (Quadro 49). O Acesso Externo foi o eixo melhor pontuado, e a Localização e a Orientação os eixos com pontuação mais baixa.

Quadro 49 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no *Parco del Laghetto*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	42	Comunicação	12
Casas de banho e balneários	18	Sistema de Segurança e Emergência	21
Localização e orientação	6	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Este parque é vizinho das piscinas do *Comune di Desenzano*. Portanto, é possível chegar por autocarro, com viatura própria ou de bicicleta, pois existe uma extensa área de estacionamento disponível.

Este é um parque que possui campos de futebol, espaço equipado para cães, bar, dois recintos de basquetebol, local para patinação, parque de *skate*, fontes com água potável, bancos de descanso e uma horta comunitária. Trata-se de um local de lazer e de relaxamento. Este parque é muito frequentado pelas famílias, pelos idosos e também pelos desportistas (Figura 70).

Figura 70 - *Parco del Laghetto* - Sinalização para a horta social



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 23 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

Relativamente ao Acesso Externo, o parque todo possui rampas que conectam os diferentes sítios por nós indicados no parágrafo anterior. Não identificámos um responsável presente no local, mas recebemos toda a informação acerca deste parque por parte de um funcionário da equipa do Turismo de *Desenzano del Garda*. Inclusive, fomos informadas de que as famílias que possuem pessoas com Autismo preferem este parque para o descanso e lazer por ser um local com partes que são muito silenciosas.

Acerca do eixo Localização e Orientação, as sinalizações internas estavam em más condições em várias partes deste parque (Figura 71), causando confusão às pessoas com incapacidades visuais e também aos restantes utentes que não possuem incapacidades, pois as indicações não são as mais convenientes.

Figura 71 - As condições da sinalização do *Parco del Laghetto*



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 23 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

As casas de banho estavam em boas condições higiénicas e era possível usá-las com cadeira de rodas.

Este parque é muito frequentado pelos residentes e pouco pelos turistas, de acordo com Marco. No *site* da autarquia (<https://www.comune.desenzano.brescia.it/Il-Comune/Luoghi/Parco-del-Laghetto> - consultado a 9 de dezembro de 2021), há uma breve descrição sobre o parque e também um *link* sobre um bar que existe no interior do parque. Não estão disponíveis, por exemplo, opções de trajeto por autocarro ou com bicicleta. Acreditamos que os motivos que levem à pouca frequência por parte dos turistas é a sua localização e falta de informação detalhada no *site* da autarquia, em relação à acessibilidade e programação das atividades culturais.

Por causa do que enunciámos antes, a resposta foi “Boa” à “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”.

7.3.8- *Piscine di Desenzano*

Existe apenas uma área de estacionamento entre o *Parco del Laghetto* e as *Piscine di Desenzano*. A pontuação atingida foi de 149 pontos (Quadro 50). O eixo mais pontuado foi o do Acesso Externo e o menos pontuado o eixo da Comunicação.

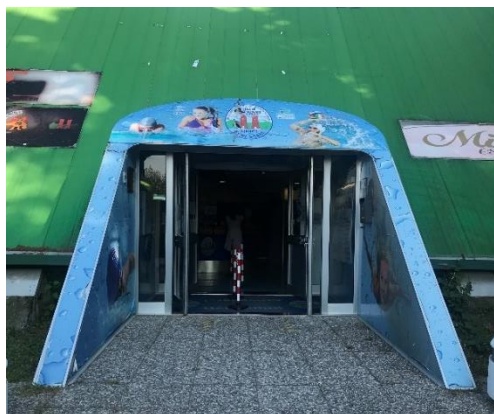
Quadro 50 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação *nas Piscine di Desenzano*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	72	Comunicação	21
Casas de banho e balneários	24	Sistema de Segurança e Emergência	22
Localização e orientação	10	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Não foi possível fotografar as casas de banho das piscinas de *Desenzano*, tal como ocorreu nas Piscinas de Esposende, devido às normas de privacidade. É possível chegar às piscinas de *Desenzano* com o uso do transporte público, de bicicleta ou de carro e estacionar a menos de 50 metros da entrada, pois há uma extensa área de estacionamento que serve as piscinas e o *Parco del Laghetto*. Não há obstáculos na entrada das piscinas de *Desenzano* (Figura 72).

Figura 72 - A entrada principal das Piscinas de *Desenzano* sem barreiras arquitetônicas



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 23 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

Existem cursos disponíveis para as pessoas com incapacidades físicas e que fazem fisioterapia nesta estrutura. O responsável pelas piscinas mostrou-nos um aparelho que é capaz de colocar e retirar da água cada indivíduo sem a mobilidade dos membros inferiores e/ou superiores (Figura 73). Ainda sobre o Acesso Externo, há um elevador interno cumprindo as normas de acessibilidade, com os botões em *Braille* e o aviso sonoro informativo sobre o piso. Não há escadas e não há obstáculos na parte interna, sendo possível a uma pessoa que utiliza a cadeira de rodas deslocar-se autonomamente e o balcão de atendimento é rebaixado, sendo acessível.

Figura 73 - Aparelho utilizado para colocar o nadador condicionado na água



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 23 de agosto de 2021 em *Desenzano*.

Observamos que o responsável pelo equipamento está bastante sensibilizado para o atendimento das pessoas com incapacidades e também dos idosos. Mostrou-se muito disponível para executar ações no âmbito do T.A. e afirmou receber mais residentes e turistas nacionais, pois os turistas internacionais preferem estar no *Lago di Garda*.

É premente melhorar a comunicação das atividades propostas pela equipa de professores e fisioterapeutas no *website* do *Comune di Desenzano* e também atualizar o número de telefone (descobrimos que não era o atual através da ligação efetuada várias vezes). É preciso uma coesão com as atividades desportivas e culturais oferecidas pelo *Comune di Desenzano del Garda*. Esta é também uma das ações em prol do T.A.

Por todos os motivos referenciados e respondendo à pergunta “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”, atribuímos a classificação de “Muito Boa”.

7.3.9 - Torre di San Martino della Battaglia

Este equipamento localiza-se a 8,6 quilómetros do *Infopoint di Desenzano*. Optámos por chegar a este equipamento usando a nossa viatura. A pontuação atingida foi de 107 pontos, afastando-se dos 316 pontos possíveis (Quadro 51).

Quadro 51 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na *Torre di San Martino della Battaglia*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	73	Comunicação	25
Casas de banho e balneários	20	Sistema de Segurança e Emergência	16
Localização e orientação	6	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

A 24 de junho de 1859, em *San Martino della Battaglia*, os exércitos, piemontês e francês, sob a liderança do rei *Vittorio Emanuele II*, entraram em confronto com o exército austríaco, liderado pelo general *Van Benedek*, com o fim de conquistar os territórios da Lombardia e do *Veneto*, que estavam sob o domínio austríaco. A *Torre de San Martino* é hoje um dos símbolos mais importantes do *Risorgimento* italiano. A *Torre de San Martino della Battaglia* tem 64 metros de altura e do seu topo é possível desfrutar de uma magnífica paisagem.

A *Torre* já não é, desde 1995, gerida pelo *Comune di Desenzano*, sendo uma empresa privada a realizar a sua gestão.

Sobre o Acesso Externo, a bilheteira possui barreiras arquitetónicas para o seu acesso (Figura 74), o que impede que uma pessoa com mobilidade reduzida consiga comprar, de forma autónoma, o

seu próprio bilhete. Mas, para transitar do estacionamento até à torre, não há obstáculos. Entretanto, acreditamos ser aconselhável que uma pessoa que use cadeira de rodas seja acompanhada. Tivemos o apoio de um amigo pessoal do Marco, que o ajudou durante o percurso. O percurso dentro da *Torre* é inclinado. Não é indicado para pessoas utilizadoras de cadeira de rodas manual, até porque, após as rampas, o percurso continua com escadas. Mas, é possível realizar o percurso com a ajuda de alguém, como foi o nosso caso. As paredes são enriquecidas por belos frescos, que contam a história e as etapas fundamentais da batalha de *San Martino* e *Solferino* (Figura 74).

Figura 74 - As rampas do percurso até ao topo da Torre, as escadas e os frescos



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 3 de setembro de 2021 em *Desenzano*.

Figura 75 - Acesso à bilheteira da Torre/ A *Torre di San Martino*/ Sinalização das casas de banho e de uma máquina automática de bebidas e *snacks*



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 3 de setembro de 2021 em *Desenzano*.

Há sinalização relativamente às casas de banho (Figura 74), que se encontram em excelente estado e também relativamente a uma máquina automática de bebidas e *snacks*. Em relação às opções dos produtos existentes na máquina, não satisfaziam as exigências relativamente ao glúten e à lactose.

O *site* do equipamento (<https://www.solferinoesanmartino.it/at-san-martino-della-battaglia/?lang=en> – consultado a 25 de janeiro de 2022), não dispõe de uma visita virtual, mas há vídeos explicativos sobre o contexto histórico do equipamento.

Existe dentro da *Torre* uma audiodescrição com legendas, aconselhando este percurso para as pessoas com incapacidades visuais e também auditivas. Aceitam o cão-guia e há espaços para descanso para os utentes da *Torre*.

Resumindo, atribuímos a classificação de “Boa” à “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”.

7.3.10 - *Museo del Risorgimento*- Solferino

Ao fundo da *Torre di San Martino*, localiza-se o *Museo del Risorgimento*. A pontuação atingida foi de 101 pontos (Quadro 52). Este equipamento teve a pontuação mais elevada no eixo do Acesso Externo e a menor pontuação no eixo da Localização e Orientação.

Quadro 52 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação no *Museo del Risorgimento*

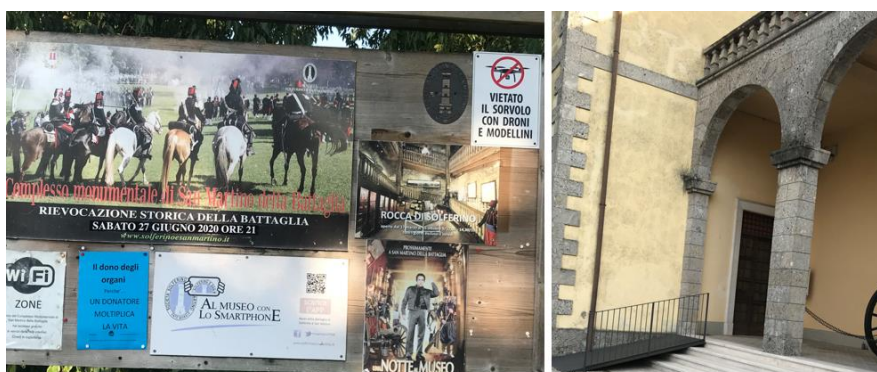
	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	80	Comunicação	28
Casas de banho e balneários	20	Sistema de Segurança e Emergência	14
Localização e orientação	6	Praias	Não aplicável

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Sobre o Acesso Externo, a entrada possui uma rampa para as pessoas com incapacidades motoras (Figura 76). Devido a ser um prédio histórico, incluir acessibilidade para todos é um desafio, por causa da burocracia e por ser bastante moroso. Soma-se o facto de que não é possível realizar reformas que mudem a estrutura deste museu. Esta informação foi concedida pelo funcionário da receção que, por sua vez, realiza o atendimento em inglês, em francês, em espanhol, mas não em LIS. Este manifestou a vontade de aprender a LIS, mas afirmou não ter condições de tempo e disponibilidade financeira para tal.

Neste museu estão guardadas as relíquias da batalha de 1859, além de outros artefactos do *Risorgimento*, tais como: armas, canhões, uniformes e objetos do cotidiano (Figura 77). Ainda hoje se realizam representações da batalha.

Figura 76 - Cartazes de divulgação do evento “La battaglia di San Martino” e a entrada do museu com rampa



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 3 de setembro de 2021 em *Desenzano*.

Figura 77 - Parte interna do museu



Fonte: Fotografia tirada pela autora da presente tese no dia 3 de setembro de 2021 em *Desenzano*.

Figura 78 - Casa de banho sem obstáculos



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 3 de setembro de 2021 em *Desenzano*.

O eixo menos pontuado foi o da Localização e Orientação, devido à não disponibilidade de uma cadeira de rodas para o visitante e porque não havia maquetes de representação sobre o museu e material em *Braille*.

Importa recordar que as casas de banho são as mesmas da *Torre di San Martino* e que optámos por atribuir a classificação de “Muito Boa” na resposta à pergunta da grelha, “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”.

7.3.11 - As praias de *Desenzano* para a aplicação da grelha

Ainda não há em Itália, diferentemente de Portugal, um projeto ou um programa a nível nacional como o Programa Praias Acessíveis Para Todos. Entretanto, há um projeto nacional, desde 2016, que realiza o mapeamento multimédia das praias acessíveis nas várias regiões italianas. Este projeto é executado pela Fundação *Cesare Serono*. Com o mapeamento multimédia, o utilizador que possui alguma incapacidade poderá perceber quais são as praias que poderá visitar de acordo com as suas necessidades (INU, 2017).

Portanto, escolhemos as normativas da *Regione Toscana* como modelo, visto que a Fundação *Cesare Serono* também se apoiou na mesma para realizar o projeto do mapeamento. A *Regione Lombardia* não possui ainda uma normativa específica para as praias acessíveis.

A normativa Toscana apresenta-se da seguinte forma no âmbito das praias acessíveis:

- Os estabelecimentos balneares são estruturas delimitadas, com gestão unitária, essencialmente equipadas para banhos;
- Os estabelecimentos balneares, para além dos requisitos técnicos de construção, saúde e segurança previstos na regulamentação em vigor na matéria, devem possuir os requisitos específicos no âmbito da acessibilidade;
- Para garantir o acesso à água e tornar os serviços de praia acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida, o gestor do estabelecimento prepara passadiços especiais com uma largura mínima de 90 centímetros, ou, se a morfologia do terreno não o permitir, são ativadas ajudas especiais;
- A zona sombreada é definida como a superfície da praia protegida do sol por um guarda-sol equipado com, pelo menos, duas espreguiçadeiras. Quaisquer cortinas e similares, providas do equipamento correspondente, equivalem a mais pontos de sombra em relação à sua superfície;
- Toda a área do estabelecimento à disposição dos hóspedes, incluindo a praia e os seus apetrechos, bem como os equipamentos, mobiliário e instalações onde decorrem as atividades, devem ser mantidos em bom estado de limpeza e conservação. Deve ser garantida a funcionalidade completa da instalação balnear e a utilização segura pelos utentes (*Regione Toscana*, 2022).

Como já mencionámos, usámos indicações da *Regione Toscana* e o Programa Praias Acessíveis Para Todos, de Portugal, para percepcionarmos as praias de Esposende e *Desenzano del Garda* e elaborarmos as perguntas da nossa grelha. Lembra-se que no caso de *Desenzano*, as praias não são geridas pelo *Comune di Desenzano*, mas por instituições privadas.

7.3.11.1- Spiaggia Desenzanino

A praia *Desenzanino* localiza-se a 870 metros do *Infopoint*. É a praia mais próxima do centro histórico. É possível utilizar o autocarro partindo do *Infopoint* ou fazer o percurso de bicicleta. O percurso não tem obstáculos e é possível contemplar a paisagem do *Lago di Garda* e as suas gaivotas. De acordo com a informação que recebemos do *Comune di Desenzano del Garda*, esta praia é classificada como acessível, devido aos serviços relacionados com o uso da cadeira-anfibia e porque não há obstáculos no acesso até à praia. Mas não existe sinalização e divulgação destes serviços, seja no *site* da autarquia, seja no *Infopoint*.

Utilizámos a bicicleta para alcançar este equipamento e Marco acompanhou-nos também.

A pontuação atingida foi de 50 pontos, uma classificação muito baixa quando se consideram os 316 pontos possíveis (Quadro 53). Esta praia possui casas de banho, cadeira-anfíbia (Figura 79), duches, balneários, restaurante, aluguer de guarda-sol, estacionamento para os carros a menos de 200 metros, mas não há sinalização para as vagas destinadas às pessoas com cadeira de rodas. Possui nadador-salvador, que nos disse estar interessado em realizar cursos no âmbito do T.A. e que se encontra muito descontente por não poder oferecer um serviço inclusivo para todos. Referiu que pessoas com incapacidades visuais já o procuraram nesta praia, mas que infelizmente foi muito complicado ajudá-las com a cadeira-anfíbia. De acordo com o depoimento do nadador-salvador, é preciso que haja sempre, no mínimo, três nadadores-salvadores, e que um destes tenha treino no atendimento de pessoas com incapacidades auditivas, visuais e motoras.

Quadro 53 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na *Spiaggia Desenzanino*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	30	Comunicação	5
Casas de banho e balneários	6	Sistema de Segurança e Emergência	Não aplicável
Localização e orientação	Não aplicável	Praias	9

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

Marco disse-nos que consegue fazer banho nesta praia com a ajuda do nadador-salvador e concordou com o nadador-salvador sobre a quantidade de nadadores-salvadores necessários por praia.

Nesta praia não há o problema dos passadiços, pois não há areia, mas apenas pedras. Esta é uma praia preferida pelas famílias, devido à segurança que oferece, qualidade da água e por possuir serviços de restauração satisfatórios. Pudemos fotografar as casas de banho apenas do lado exterior (Figura 79).

Figura 79 - Parte exterior da casa de banho /Cadeira-anfíbia



Fonte: Fotografias tiradas pela autora da presente tese no dia 10 de setembro de 2021 em *Desenzano*.

No eixo Comunicação, não há indicações para as pessoas com incapacidades, acontecendo o mesmo com o conteúdo do *site* da autarquia (<https://www.comune.desenzano.brescia.it/Il-Comune/Luoghi/Spiaggia-Desenzanino> - consultado a 6 de outubro de 2021). Recomenda-se melhorar o *site*, com informação detalhada, sobre se é possível um utente com cadeira de rodas poder usar esta praia e que serviços poderia utilizar, e repetir para as restantes incapacidades. No eixo Praia, não pontuou sobre o código *ColorAdd* e nos outros requisitos para as pessoas com incapacidades visuais, como por exemplo, no atendimento às pessoas com incapacidades auditivas e visuais.

Portanto, devem ocorrer melhorias nesta praia, sobretudo no âmbito da sua sinalização, com linguagem clara e de fácil interpretação, além da disponibilização das indicações/sinalizações em *Braille*, ou de um equipamento audiovisual com legendas. Devem ser incluídas informações sobre os serviços disponíveis nesta praia e comunicá-los no *site* da autarquia e no *Infopoint*. Seria interessante fazer esta divulgação nas associações locais, nomeadamente, na ANFFAS e na AUSER, para que os residentes com incapacidades possam usufruir de uma praia acessível. Pelos vários motivos avançados, optámos pela classificação de “Razoável” na resposta à pergunta “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”.

7.3.11.2- *Spiaggia Rivoltella*

A praia de *Rivoltella* localiza-se a 2,9 quilómetros do *Infopoint* e a 3,8 quilómetros da praia *Desenzanino*. A pontuação atingida foi de 47 pontos (Quadro 54).

Quadro 54 - Resumo da pontuação atingida na aplicação da grelha de avaliação na *Spiaggia Rivoltella*

	Pontuação		Pontuação
Acesso externo	29	Comunicação	5
Casas de banho e balneários	7	Sistema de Segurança e Emergência	Não aplicável
Localização e orientação	Não aplicável	Praias	6

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da grelha de avaliação disponível no Anexo IV.

A praia de *Rivoltella* é conhecida como a praia dos eventos de verão, pois é frequentada pelos jovens. Possui duchas, casas de banho, balneários, restaurante, recinto de voleibol, estacionamento gratuito e é possível alcançá-la de autocarro (o número 2). Possui também nadador-salvador. Nesta praia existe uma cadeira anfíbia, mas os bares e restaurantes em redor não são acessíveis.

Sobre o eixo Comunicação, repetimos todas as recomendações que avançámos para a praia *Desenzano* e optámos pela classificação de “Razoável” no âmbito da “Capacidade para receber turistas com condicionamento/deficiência”.

7.4 - Notas conclusivas

Desenzano del Garda, assim como Esposende, tem vindo a investir, cada vez mais, nas estratégias e ações no âmbito do T.A. As oportunidades para se investir no T.A. foram incentivadas pelo *Recovery Plan* Europeu e nacional. Neste momento o *Comune di Desenzano* deverá sair da sua área de conforto e pensar num Turismo para Todos e mais tecnológico. Diferentemente de Esposende, em *Desenzano*, a divulgação dos pontos de interesse turístico, ainda é feita de maneira prevalente através de brochuras. Há pouca informação *on-line* sobre os pontos de interesse turístico. Isto é um fator que deve ser melhorado a curto prazo. A digitalização nos órgãos públicos é algo muito recente em Itália, quando comparado com Portugal.

No ano de 2016, o *Comune di Desenzano* passou pela P.E.B.A. e por este motivo possui o centro histórico plano, com poucas barreiras físicas, no que diz respeito ao acesso às estruturas públicas, ruas, estação de comboios e paragens.

Observámos que as equipas de trabalho são muito motivadas e que querem receber formação no âmbito do T.A. Começar a pensar num Plano de Acessibilidade para o desenvolvimento do T.A. a

partir das boas práticas do *Castello* e da *Villa Romana*, seria ideal para o *Comune di Desenzano*. Mais do que isso, fazer com que as pessoas com incapacidades possam participar deste momento histórico em *Desenzano*. Desta forma, conseguiremos avançar na perspectiva de um Turismo para Todos, lembrando que o Todos são pessoas e não apenas um *slogan*/um produto.

Assim como em Esposende, é necessário que no *InfoPoint* o turista encontre a informação de que precisa, especialmente no âmbito das acessibilidades. Estamos a referir-nos a um atendimento inclusivo e à disponibilização *on-line* da informação acerca das acessibilidades aos pontos de interesse turístico.

No mês de julho de 2022, foi inaugurado um outro *Infopoint* em *Desenzano*, junto da estação de comboio, que é acessível do ponto de vista arquitetónico, mas que também não possui informação específica no âmbito do T.A. É um compromisso social darmos respostas às pessoas com incapacidade relativamente às possibilidades de turismo dum determinado território. Oferecer serviços, produtos e um atendimento inclusivo às pessoas com incapacidades que desejam conhecer novos destinos turísticos, é a nossa recomendação para os *stakeholders* do turismo de *Desenzano* obterem resultados positivos económicos e, ao mesmo tempo, contribuírem do ponto de vista social.

CAPÍTULO VIII - ANÁLISE DOS RESULTADOS DA GRELHA DE AVALIAÇÃO, DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO E POR ENTREVISTA E PROPOSTA DA REDE PARA O TURISMO ACESSÍVEL PARA ESPOSENDE E *DESENZANO DEL GARDA*

Nota introdutória

Discutiremos neste oitavo capítulo, em termos da perceção do potencial do T.A. em Esposende e em *Desenzano del Garda*, os resultados obtidos com a grelha de avaliação nos pontos de interesse turístico em Esposende (n=13) e em *Desenzano* (n=12) e, os nossos inquéritos por questionário (n=402) e os nossos inquéritos por entrevista (n=15).

Recorremos ao *Test-t* para compararmos os resultados da grelha de avaliação dos pontos de interesse turístico de *Desenzano* e de Esposende permitindo uma análise diferente da que foi realizada nos capítulos VI e VII. Utilizámos o mesmo teste com o fim de compararmos as notas atribuídas pelos *stakeholders* nos municípios de estudo, relativamente às acessibilidades disponíveis nos alojamentos, nos bares e restaurantes e nos equipamentos culturais/de turismo. O *Test-t* de *Student* foi utilizado para amostras independentes. O nível de significância escolhido foi de 5%, ou seja, *p-value's* inferiores a 0,05 foram considerados significativos.

Por seu turno, foi realizada uma análise do foro qualitativo na análise das entrevistas (n=15).

Diante dos resultados obtidos e da literatura específica, foi possível construir uma proposta de funcionamento para uma Rede do Turismo Acessível para Esposende e *Desenzano*.

8.1 - O potencial do T.A. em Esposende e em *Desenzano* com base nos resultados da grelha de avaliação

A grelha de avaliação (consultar Anexo IV) reflete a avaliação da autora da presente tese nos pontos de interesse turístico em *Desenzano del Garda* e em Esposende. O Acesso Externo é o segmento com maior diferenciação de valores entre Esposende e *Desenzano*, devido ao plano de acessibilidades que *Desenzano* incrementou no ano de 2016. Nos Quadros 63, 64 e 65 apresentamos os resultados de todos os pontos de interesse turístico em Esposende e em *Desenzano del Garda* e uma legenda de leitura dos mesmos (Quadro 55).

Quadro 55 - Legenda sobre os códigos atribuídos para os pontos de interesse turístico em Esposende e em Desenzano

Esposende	Designação	Desenzano	Designação
P1E	Posto de Turismo	P1D	Designação
P2E	Piscinas Foz do Cávado	P2D	<i>InfoPoint di Desenzano del Garda</i>
P3E	Museu Municipal de Esposende	P3D	<i>Chiesa di Santa Maria Maddalena</i>
P4E	Museu Marítimo de Esposende	P4D	<i>Castello di Desenzano del Garda</i>
P5E	Forte de São João Baptista	P5D	<i>Villa Romana</i>
P6E	Observatório da Avifauna de Esposende	P6D	<i>Parco del Lghetto</i>
P7E	Caminho de Memória – Fão	P7D	<i>Museo Rambotti</i>
P8E	Mosteiro do Bom Jesus	P8D	<i>Ciclopista Rivoltella</i>
P9E	Casa Museu Viana de Lima	P9D	<i>Piscine di Desenzano del Garda</i>
P10E	Centro Interpretativo de São Lourenço	P10D	<i>Torre di San Martino della Bataglia</i>
P11E	Praia de Suave Mar	P11D	<i>Museo del Risorgimento</i>
P12E	Praia de Cepães	P12D	<i>Spiaggia Desenzanino</i>
P13E	Praia da Apúlia		<i>Spiaggia Rivoletella</i>

Fonte: Elaboração própria.

8.1.2 - Acesso externo de todos os pontos de interesse turístico

De modo geral, o acesso externo retrata a(s) forma(s), possível(eis) de chegada, de estacionamento e de entrada no equipamento cultural e de turismo, ou seja, se é possível chegar de autocarro ou de bicicleta, ou de viatura própria, e se é possível estacionar a menos de 200 metros da entrada principal e se esta é livre e acessível para as pessoas com incapacidades.

Conforme os resultados do *Test-t* tivemos uma diferença estatisticamente significativa (*p-value* <0,05), ou seja, a probabilidade de *Desenzano* e Esposende estarem no mesmo patamar do segmento Acesso Externo, é próxima de 0 (Quadro 56).

Estes resultados fazem-nos refletir sobre as padronizações da acessibilidade na realidade dos Estados-Membros sendo necessária a concretização de mais esforços em Esposende neste âmbito, visto

que os valores do Quadro 56 expressam de maneira significativa que *Desenzano* possui mais acessibilidades no âmbito do acesso exterior, devido ao P.E.B.A. destacado no capítulo VII.

Quadro 56 - O Acesso Externo dos pontos de interesse turístico em Esposende e em *Desenzano* –
grelha de avaliação

Acesso externo	Esposende	Pontuação	<i>Desenzano</i>	Pontuação
	P1E	32	P1D	38
	P2E	60	P2D	23
	P3E	36	P3D	72
	P4E	42	P4D	80
	P5E	10	P5D	73
	P6E	15	P6D	45
	P7E	7	P7D	42
	P8E	10	P8D	72
	P9E	27	P9D	73
	P10E	32	P10D	80
	P11E	23	P11D	30
	P12E	25	P12D	29
	P13E	31		
Média	26,9200		54,7500	
Desvio padrão	14,7300		22,0700	
<i>Pvalue</i>	0,0016			

Fonte: Elaboração própria.

8.1.3 - Casas de banho e balneários de todos os pontos de interesse turístico

As perguntas direcionadas para este segmento eram sobre os sanitários e os balneários. Realizámos as medições das casas de banho de todos os pontos de interesse turístico, exceto nos equipamentos P1D, P6D, P5E, P6E, P7E e P8E (Quadro 57).

Quadro 57 - As casas de banho e os balneários dos pontos de interesse turístico em Esposende e em

Desenzano- grelha de avaliação

Casas de banho e balneários	Esposende	Pontuação	<i>Desenzano</i>	Pontuação
	P1E	12	P1D	n.a.
	P2E	6	P2D	5
	P3E	10	P3D	12
	P4E	9	P4D	6
	P5E	n.a.	P5D	18
	P6E	n.a.	P6D	n.a.
	P7E	n.a.	P7D	18
	P8E	n.a.	P8D	24
	P9E	4	P9D	20
	P10E	21	P10D	20
	P11E	3	P11D	6
	P12E	7	P12D	7
	P13E	8		
Média	8,8900		13,6000	
Desvio padrão	5,3500		7,1800	
<i>P-value</i>	0,1217			

Fonte: Elaboração própria.

Legenda: n.a.= não aplicável

De acordo com os resultados do *Test-t* tivemos uma diferença estatisticamente significativa (*p-value* <0,05), ou seja, os resultados retratam maiores acessibilidades encontradas nas casas de banho e nos balneários de *Desenzano* quando comparado com Esposende.

8.1.4 - Localização e orientação de todos os pontos de interesse turístico

No segmento da Localização e Orientação, avaliámos a sinalética disponível no exterior e no interior do equipamento cultural e de turismo. Incluímos os mapas de localização, as maquetes, o material tátil disponível sobre a localização e se os símbolos gráficos eram de simples entendimento.

Quadro 58 - As sinalizações dos pontos de interesse turístico em Esposende e em *Desenzano*- grelha de avaliação

Localização e orientação	Esposende	Pontuação	<i>Desenzano</i>	Pontuação
	P1E	10	P1D	7
	P2E	15	P2D	13
	P3E	14	P3D	8
	P4E	19	P4D	28
	P5E	3	P5D	6
	P6E	6	P6D	18
	P7E	4	P7D	6
	P8E	4	P8D	10
	P9E	10	P9D	6
	P10E	26	P10D	6
	P11E	n.a.	P11D	n.a.
	P12E	n.a.	P12D	n.a.
	P13E	n.a.		
Média	11,1000		10,8000	
Desvio padrão	7,4800		7,2100	
<i>P-value</i>	0,9282			

Fonte: Elaboração própria.
 Legenda: n.a.= não aplicável

Segundo os resultados do *Test-t* não houve diferença estatisticamente significativa (*p-value* <0,05) (Quadro 58). As sinalizações em Esposende foram representadas por valores superiores aos de *Desenzano* (Quadro 58), em especial, no P10E (Centro Interpretativo Castro de São Lourenço). *Desenzano* deverá melhorar as sinalizações e incrementar as acessibilidades necessárias para os pontos de interesse turístico.

8.1.5 - Comunicação de todos os pontos de interesse turístico

Curiosamente a Comunicação dos pontos de interesse turístico de ambos os territórios também apresentaram diferenças. Esposende possui vantagens em relação a *Desenzano*, porque oferece uma visita virtual e/ou conteúdo *on-line* informativo em todos os equipamentos (Quadro 59).

Quadro 59 - A Comunicação dos pontos de interesse turístico em *Desenzano* e em Esposende - grelha de avaliação

Comunicação	Esposende	Pontuação	<i>Desenzano</i>	Pontuação
	P1E	22	P1D	11
	P2E	8	P2D	6
	P3E	19	P3D	36
	P4E	21	P4D	21
	P5E	7	P5D	25
	P6E	13	P6D	6
	P7E	18	P7D	12
	P8E	6	P8D	21
	P9E	44	P9D	25
	P10E	56	P10D	28
	P11E	11	P11D	5
	P12E	24	P12D	5
	P13E	28		
Média	21,3100		16,7500	
Desvio padrão	14,6600		10,5800	
<i>P-value</i>	0,3799			

Fonte: Elaboração própria.

Perguntámos sobre a existência de informação sobre acessibilidades para as pessoas com incapacidades, como as visuais, as auditivas, as intelectuais, seja de modo *on-line* ou em brochura para os dois municípios.

É preciso melhorar em ambas as autarquias a informação detalhada relativamente aos pontos de interesse turístico e às acessibilidades existentes. São precisos reforços, em ambos os territórios, para a melhoria da comunicação à população.

No caso de *Desenzano*, a nível linguístico, as informações deveriam estar também em alemão, devido à proximidade geográfica e ao elevado número de turistas alemães que visitam o *Lago di Garda*.

Em nenhum dos dois territórios há audiodescrição, pessoal treinado em LGP e LIS, e uma lista de contactos das empresas e das associações que representam as pessoas com incapacidades.

8.1.6 - Sistema de Segurança e Emergência de todos os pontos de interesse turístico

Acessibilidade é também sinónimo de segurança. De acordo com os nossos resultados, podemos perceber que *Desenzano* apresenta valores superiores de condições de Segurança e Emergência nos seus equipamentos de cultura e de turismo (Quadro 60).

Quadro 60 - Os sistemas de segurança e emergência em Esposende e em *Desenzano*- grelha de avaliação

Sistema de Segurança e Emergência	Esposende	Pontuação	<i>Desenzano</i>	Pontuação
	P1E	11	P1D	9
	P2E	24	P2D	21
	P3E	11	P3D	22
	P4E	7	P4D	14
	P5E	0	P5D	14
	P6E	n.a.	P6D	n.a.
	P7E	n.a.	P7D	21
	P8E	n.a.	P8D	22
	P9E	4	P9D	16
	P10E	19	P10D	14
	P11E	n.a.	P11D	n.a.
	P12E	n.a.	P12D	n.a.
	P13E	n.a.		
Média	10,8600		17,0000	
Desvio padrão	8,3600		4,6600	
<i>P-value</i>	0,1154			

Fonte: Elaboração própria.
Legenda: n.a.= não aplicável

Perguntámos sobre as saídas de emergência, se existia um sistema de segurança instalado no equipamento e as devidas acessibilidades, tais como, se havia pessoal treinado em segurança. Os valores encontrados demonstram que as médias são distantes entre os municípios, logo serão precisos mais esforços em Esposende para contemplar uma plena condição de segurança aos utilizadores (Quadro 60).

8.1.7- Praias

Os valores encontrados para as acessibilidades nas praias de Esposende e de *Desenzano* revelaram que as praias de Esposende são mais acessíveis do que as praias de *Desenzano* (P13E) (Quadro 61). Entretanto, a praia de Suave Mar, P11E, obteve uma menor pontuação.

Quadro 61 - Avaliação das praias de Esposende e de *Desenzano*- grelha de avaliação

Praias	Esposende	Pontuação	<i>Desenzano</i>	Pontuação
	P1E	n.a.	P1D	n.a.
	P2E	n.a.	P2D	n.a.
	P3E	n.a.	P3D	n.a.
	P4E	n.a.	P4D	n.a.
	P5E	n.a.	P5D	n.a.
	P6E	n.a.	P6D	n.a.
	P7E	n.a.	P7D	n.a.
	P8E	n.a.	P8D	n.a.
	P9E	n.a.	P9D	n.a.
	P10E	n.a.	P10D	n.a.
	P11E	5	P11D	9
	P12E	8	P12D	6
	P13E	12		
Média	8,3300		7,5000	
Desvio padrão	3,5100		2,1200	
<i>P-value</i>	0,7628			

Fonte: Elaboração própria.
Legenda: n.a.= não aplicável

As praias apresentaram, de modo geral, uma avaliação com valores baixos. É preciso que ambos os territórios movam esforços para as melhorias estruturais das praias, como o acesso por parte das pessoas com incapacidades, com os devidos equipamentos e sinalizações. Destaca-se também a necessidade de formação do nadador-salvador. Aconselhamos a leitura do Guia Praias Acessíveis de 2022, já mencionado no capítulo IV.

8.1.8 - Análise comparativa dos resultados da grelha entre Esposende e *Desenzano*

Consoante os resultados nos Quadros 63, 64 e 65, os valores confirmam que foram encontradas mais acessibilidades nos pontos de interesse turístico no município de *Desenzano*. Este resultado não significa que em Esposende os seus equipamentos culturais e de turismo não são acessíveis. Foram avaliados os segmentos: Acesso Externo, as Casas de Banho, a Localização e a Orientação, a Comunicação, os Sistemas de Segurança e as Praias (Quadro 62, Quadro 63 e Quadro 64).

Relativamente ao Acesso Externo, *Desenzano*, no ano de 2016, passou pelo P.E.B.A. e foram realizadas melhorias no âmbito das acessibilidades nas principais ruas do centro histórico, que dão acesso ao P1D, P2D, P3D, P6D, P7D, P8D, P11D (Quadro 62). A área pedonal do centro histórico da cidade é livre de obstáculos, o piso auxilia a drenagem das ruas e não possui ondulações. As paragens em *Desenzano* são livres de obstáculos, mas devem ser implementadas melhorias na oferta do transporte público urbano para as pessoas com mobilidade reduzida e também para aquelas que utilizam carrinho de bebé (Quadro 62).

Sobre as Casas de Banho, os valores apontam para mais acessibilidades encontradas em *Desenzano*, ainda que os valores indicados neste segmento tenham sido baixos para ambos os municípios (Quadro 62). São necessárias melhorias, em especial na higienização mais frequente destes espaços, e que sejam instaladas e mantidas as devidas sinalizações.

A Localização e a Orientação revelaram valores que demonstraram que Esposende está melhor do que *Desenzano*, mas que deve também realizar melhorias no âmbito da formação do pessoal sobre as exigências da sinalética, como por exemplo, o uso de tecnologias que fazem a audiodescrição dos equipamentos com legendas (Quadro 62).

A Comunicação (Quadro 63) deverá ser melhorada em ambos os territórios, especialmente em *Desenzano*. Recomendamos que a informação *on-line* sobre os equipamentos e as atrações disponíveis com as devidas acessibilidades são muito importantes para os utilizadores do T.A. (OSSATE, 2006; Cassia *et al.*, 2021). Vídeos sobre as experiências positivas dos turistas e as partilhas dos mesmos nas redes sociais e nas plataformas digitais poderão induzir o aumento do número de turistas neste destino turístico (Altinay *et al.*, 2016; Cassia *et al.*, 2021). Para um atendimento com qualidade para as pessoas idosas e com incapacidades, recomendamos que as equipas das autarquias e dos restantes *stakeholders* passem por um processo formativo no âmbito do T.A.

Os Sistemas de Segurança e Emergência são mais acessíveis em *Desenzano* do que em Esposende (Quadro 63). Entretanto, o ponto de interesse turístico com maior valor para este segmento

das acessibilidades encontra-se em Esposende (P2E - Quadro 63), pois oferece uma cadeira de rodas às pessoas com mobilidade reduzida.

As praias precisam de passar por melhorias em ambos os municípios (Quadro 63). As médias dos valores relativamente às praias de *Desenzano* e de Esposende são muito próximas (Quadro 63). Os valores atestam uma acessibilidade baixa.

Os resultados totais obtidos com a nossa grelha, para ambos os municípios, revelam que *Desenzano* está à frente de Esposende, de acordo com a soma total dos pontos (Quadro 64). Se tivermos em consideração todos os eixos, Esposende posiciona-se em primeiro lugar, nomeadamente, nos eixos Localização e Orientação, Comunicação e Praias (Quadro 64).

Quadro 62 - Os resultados obtidos com a nossa grelha de avaliação: Acesso Externo, Casas de Banho e Balneários e Localização e Orientação

	Acesso externo					Casas de banho e balneários					Localização e orientação			
	Esposende	Pontuação	Desenzano	Pontuação		Esposende	Pontuação	Desenzano	Pontuação		Esposende	Pontuação	Desenzano	Pontuação
	P1E	32	P1D	38		P1E	12	P1D	n.a.		P1E	10	P1D	7
	P2E	60	P2D	23		P2E	6	P2D	5		P2E	15	P2D	13
	P3E	36	P3D	72		P3E	10	P3D	12		P3E	14	P3D	8
	P4E	42	P4D	80		P4E	9	P4D	6		P4E	19	P4D	28
	P5E	10	P5D	73		P5E	n.a.	P5D	18		P5E	3	P5D	6
	P6E	15	P6D	45		P6E	n.a.	P6D	n.a.		P6E	6	P6D	18
	P7E	7	P7D	42		P7E	n.a.	P7D	18		P7E	4	P7D	6
	P8E	10	P8D	72		P8E	n.a.	P8D	24		P8E	4	P8D	10
	P9E	27	P9D	73		P9E	4	P9D	20		P9E	10	P9D	6
	P10E	32	P10D	80		P10E	21	P10D	20		P10E	26	P10D	6
	P11E	23	P11D	30		P11E	3	P11D	6		P11E	n.a.	P11D	n.a.
	P12E	25	P12D	29		P12E	7	P12D	7		P12E	n.a.	P12D	n.a.
	P13E	31				P13E	8				P13E	n.a.		
Média	26,9200		54,7500			8,8900		13,6000			11,1000		10,8000	
Desvio padrão	14,7300		22,0700			5,3500		7,1800			7,4800		7,2100	
<i>P-value</i>	0,0016					0,1217					0,9282			

Legenda: n.a.= não aplicável.

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da nossa grelha.

Quadro 63 - Os resultados obtidos com a nossa grelha de avaliação: Comunicação, Sistemas de Segurança e Emergência e as Praias

	Comunicação				Sistema de Segurança e Emergência	Praias								
	Esposende	Pontuação	Desenzano	Pontuação		Esposende	Pontuação	Desenzano	Pontuação					
	P1E	22	P1D	11		P1E	11	P1D	9		P1E	n.a.	P1D	n.a.
	P2E	8	P2D	6		P2E	24	P2D	21		P2E	n.a.	P2D	n.a.
	P3E	19	P3D	36		P3E	11	P3D	22		P3E	n.a.	P3D	n.a.
	P4E	21	P4D	21		P4E	7	P4D	14		P4E	n.a.	P4D	n.a.
	P5E	7	P5D	25		P5E	0	P5D	14		P5E	n.a.	P5D	n.a.
	P6E	13	P6D	6		P6E	n.a.	P6D	n.a.		P6E	n.a.	P6D	n.a.
	P7E	18	P7D	12		P7E	n.a.	P7D	21		P7E	n.a.	P7D	n.a.
	P8E	6	P8D	21		P8E	n.a.	P8D	22		P8E	n.a.	P8D	n.a.
	P9E	44	P9D	25		P9E	4	P9D	16		P9E	n.a.	P9D	n.a.
	P10E	56	P10D	28		P10E	19	P10D	14		P10E	n.a.	P10D	n.a.
	P11E	11	P11D	5		P11E	n.a.	P11D	n.a.		P11E	5	P11D	9
	P12E	24	P12D	5		P12E	n.a.	P12D	n.a.		P12E	8	P12D	6
	P13E	28				P13E	n.a.				P13E	12		
Média	21,3100		16,7500			10,8600		17,0000			8,3300		7,5000	
Desvio padrão	14,6600		10,5800			8,3600		4,6600			3,5100		2,1200	
<i>P-value</i>	0,3799					0,1154					0,7628			

Legenda: n.a.= não aplicável.

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da nossa grelha.

Quadro 64 - Resultados obtidos com a nossa grelha de avaliação: Acesso externo, Casas de banho, Localização e Orientação, Comunicação, Sistemas de Segurança e Emergência e as Praias

Categorias utilizadas para avaliação da acessibilidade	Total da Pontuação Esposende	Total da Pontuação <i>Desenzano</i>
Acesso externo de todos os pontos de interesse turístico	350	657
Casas de banho e balneários de todos os pontos de interesse turístico	80	136
Localização e orientação de todos os pontos de interesse turístico	111	108
Comunicação de todos os pontos de interesse turístico	277	201
Sistema de Segurança e Emergência de todos os pontos de interesse turístico	76	153
Praias	25	15
TOTAL	919	1270
Média	153,17	211,67
Desvio padrão	129,30	226,73
<i>P-value</i>	0,598090	

Fonte: Elaboração própria com base nos resultados da nossa grelha.

8.2 - O potencial do T.A. em Esposende e em *Desenzano* com base nos resultados dos questionários

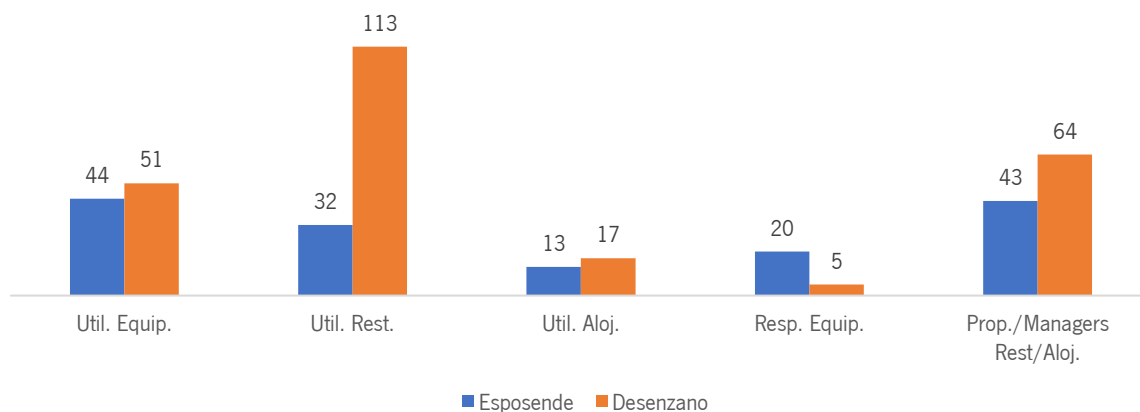
Neste subcapítulo, vamos apresentar os resultados recolhidos junto dos 402 *stakeholders*. Obtivemos um total de 173 respondentes para Esposende e de 229 para *Desenzano del Garda*. Preocupámo-nos em detalhar os dados obtidos pelo inquérito por questionário para cada grupo dos *stakeholders*.

8.2.1 - Os *stakeholders* do T.A. em Esposende e em *Desenzano del Garda*

A existência do T.A. depende da capacidade dos atores do setor público de se envolverem e trabalharem com uma ampla gama de atores do setor privado e com as organizações não governamentais, sendo culturalmente diversos e com infraestruturas e recursos que variam muito (Michopoulou & Buhalis, 2011; Buhalis, 2020). A interação entre os *stakeholders* é um dos fatores que assegura e mantém ao longo do tempo um elevado potencial do T.A. (Michopoulou & Buhalis, 2011; Buhalis, 2020).

A nossa amostra de *stakeholders* em Esposende e em *Desenzano* correspondeu a 402 participantes, nomeadamente, os utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, os utilizadores dos alojamentos e os utilizadores dos bares e restaurantes (n=270). Estes representaram 67% do total de respostas obtidas. O conjunto dos proprietários/*managers* dos restaurantes e dos alojamentos e os responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo (n=132) representaram 33% do total. Na Figura 80 é possível observar o total de respondentes por categoria.

Figura 80 – Número de inquéritos respondidos por categoria em Esposende e em *Desenzano*

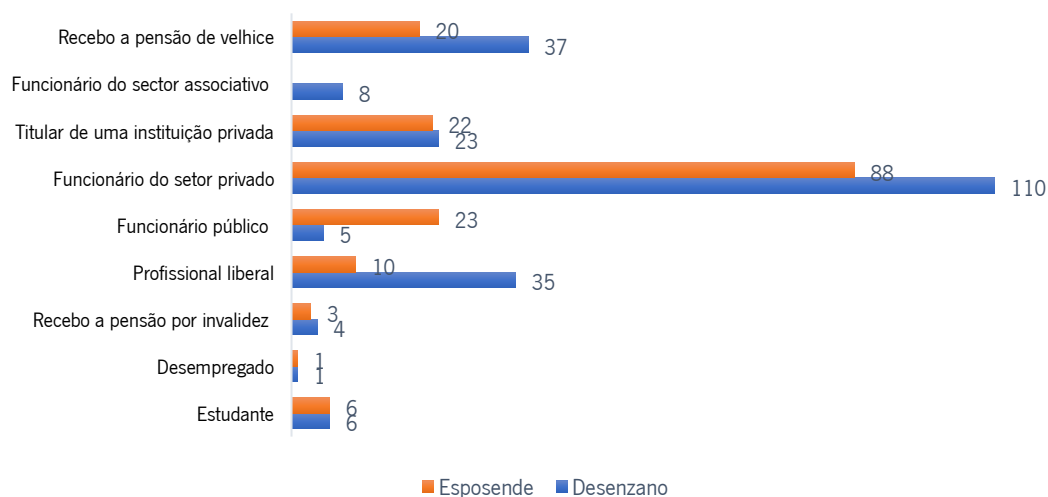


Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Considerando o género autodeclarado, foram consideradas três opções (masculino, feminino e outro) e foi próximo o peso de cada uma das opções em cada município. Nenhum dos respondentes usou a terceira opção. Em Esposende (n=173) tivemos a participação de 54% de participantes que se autodeclararam do género masculino, enquanto no município de *Desenzano* (n=229), 49% também se autodeclarou como sendo do género masculino (n=113).

Sobre a situação económica dos nossos 402 respondentes, a maioria (49%) era funcionário no setor privado, seguindo-se os que auferiam uma pensão de velhice (14%) (Figura 81). É pertinente notar que apenas respondentes de *Desenzano* (2%) afirmaram que trabalhavam no setor associativo (Figura 81).

Figura 81 - A situação económica dos 402 respondentes (em números absolutos) do inquérito por questionário



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Ao considerarmos o total das respostas dos nossos inquiridos de Esposende (n=173), 50% (n=88) dos que participaram eram funcionários do setor privado. Por seu turno, em Desenzano (n=229), estes representaram 48% (n=110) dos respondentes.

No que diz respeito ao nível de instrução (Figura 82), a maioria dos nossos inquiridos (52%) possui formação profissional, como também ocorreu no estudo de Lyu (2017 - 41,3%). No estudo de Foggin (2011), a maioria dos participantes possuía o ensino superior completo (81%).

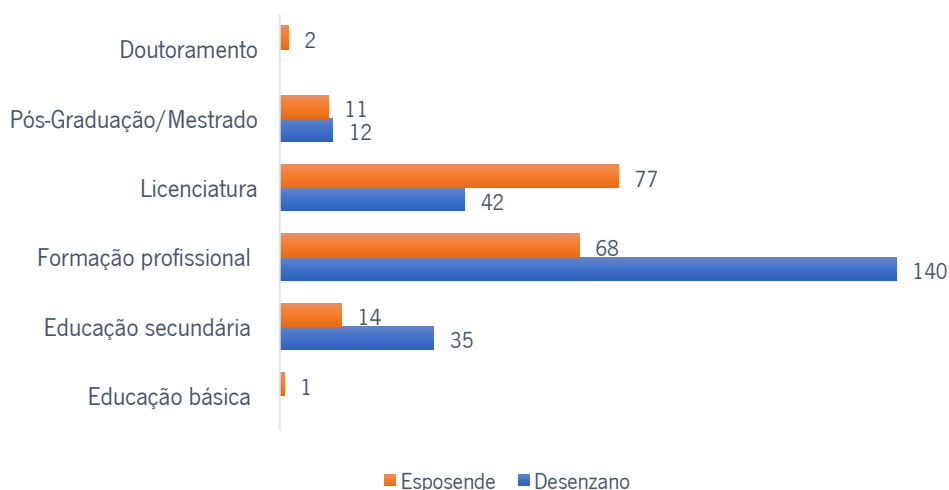
Destes 52% com formação profissional, 68 dizem respeito a Esposende e 140 a *Desenzano*. Chamou-nos a atenção o facto de que os respondentes de Esposende possuíam um nível de instrução

superior ao dos respondentes de *Desenzano* (total de licenciados, pós-graduados e com doutoramento - n=90).

O mesmo não se passou em relação aos rendimentos líquidos mensais, com a maioria de Esposende (n=79) com rendimentos entre os 501 e os 1000 euros (Figura 82 e Figura 83). Em *Desenzano* ocorreu uma concentração na formação profissional (n=140) e a maioria (n=73) afirmou receber entre os 1.501 euros e os 2.000 euros (Figura 83).

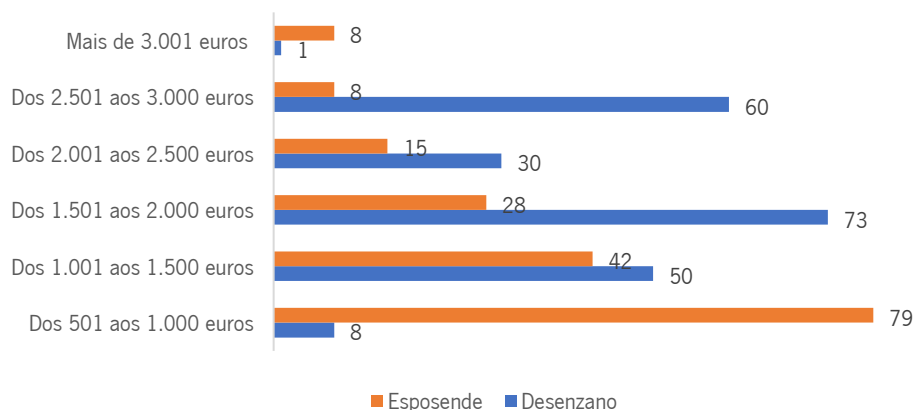
Ao considerarmos o total dos nossos respondentes (n=402), 25% (percentagem mais elevada) afirmou ter rendimentos entre os 1.501 euros e os 2.000 euros (Figura 83).

Figura 82 – Nível de instrução de todos os respondentes do inquérito por questionário



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

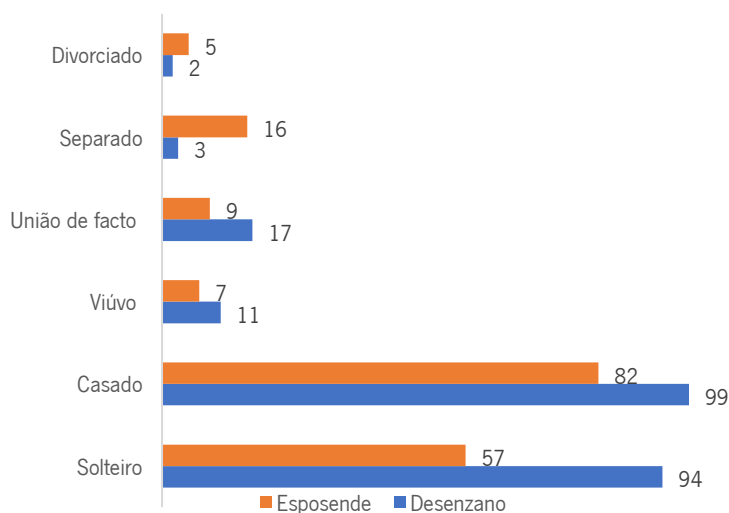
Figura 83 - Os rendimentos de todos os respondentes do inquérito por questionário



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

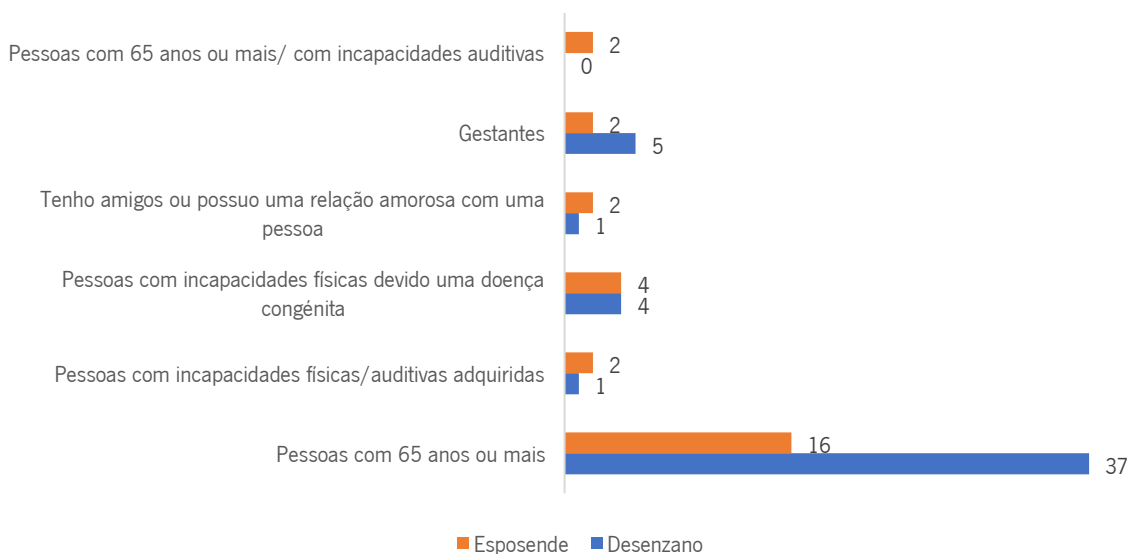
Relativamente ao estado civil, 45% do total dos inquiridos (n=402) afirmou ser casado(a) (Figura 84). Relativamente aos respondentes de Esposende (n=173), 47% declarou ser casado ascendendo a 43% em Desenzano (Figura 84).

Figura 84 - O estado civil de todos os respondentes do inquérito por questionário (em números absolutos)



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Figura 85 - Caracterização do público do T.A. dos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, dos alojamentos e dos bares e restaurantes (n=270) em Esposende e em *Desenzano*



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

De acordo com os resultados do grupo dos utilizadores para os dois municípios (n=270), relativamente aos que compõem o grupo do T.A., tivemos também a participação via inquérito por questionário em Esposende e em *Desenzano*, de pessoas com 65 anos e mais (n=55), gestantes (n=7), pessoas com 65 e mais anos com incapacidades auditivas (n=2), pessoas com incapacidades físicas adquiridas (n=1), pessoas com incapacidades físicas congénitas (n=8) e pessoas que possuem amigos/tem uma relação amorosa com uma pessoa com incapacidades (n=3) (Figura 85). Ao considerarmos o total dos nossos utilizadores (n=270), este grupo representou 28% (Figura 85).

No estudo de Foggin (2011), todos os participantes (n=16) eram portadores de incapacidades. Havia utilizadores da cadeira de rodas manual (n=8), utilizadores da cadeira de rodas elétrica/manual (n=6) e utilizadores da cadeira de rodas manual e de uma bengala (n=2). No estudo de Lyu (2017) também todos os participantes (n=246) eram portadores de incapacidades, devido ao facto de que o inquérito foi aplicado numa associação que trabalha com as pessoas portadoras de incapacidades.

Para perceber a valorização diferenciada de recursos de acessibilidade, perguntámos aos utilizadores dos alojamentos, dos restaurantes e bares e dos equipamentos culturais e de turismo sobre três opções (Quadro 66) de bens e serviços turísticos acessíveis, como propôs Lyu no seu estudo em 2017 (já mencionado no capítulo IV). As opções A e B (consultar Anexo III), possuíam opções de serviços e produtos acessíveis como no estudo de Lyu, 2017. O produto C era a opção em que não havia qualquer tipo de acessibilidade disponível (Quadro 65).

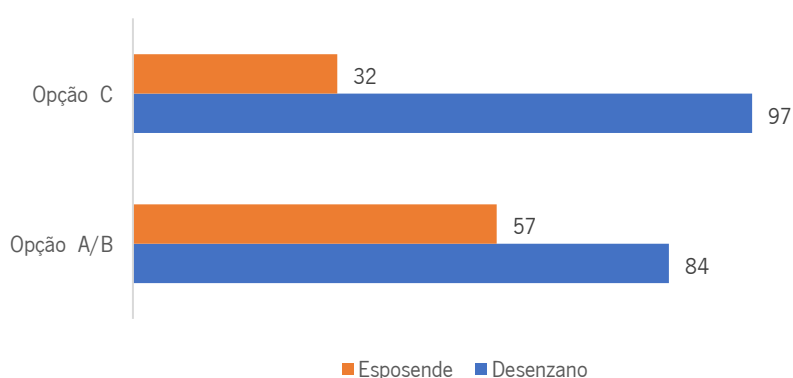
Quadro 65 - As três opções direcionadas para o público do T.A. nos questionários aos utilizadores dos equipamentos culturais/de turismo, dos alojamentos e dos bares e restaurantes

Produtos e serviços direcionados para os utilizadores dos equipamentos culturais/de turismo			
Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Tour Bus</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes 2 produtos
<i>Aluguer de Cadeira de Rodas</i>	Não disponível	Disponível apenas para modelos manuais	
<i>Apoio personalizado</i>	Guia turístico + profissional da área da saúde especializado	Guia turístico	
<i>Estrutura com acessibilidade física</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	30%	25%	
<i>Preço total</i>	20 €	15€	
Produtos e serviços direcionados para os utilizadores dos alojamentos			
Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Tour Bus</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes produtos
<i>Aluguer de Cadeira de Rodas</i>	Não disponível	Disponível apenas para modelos manuais	
<i>Apoio personalizado</i>	Guia turístico + profissional da área da saúde especializado	Guia turístico	
<i>Alojamento adaptado</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	10%	5%	
<i>Preço total</i>	400 €	350€	
Produtos e serviços direcionados para os utilizadores dos bares e restaurantes			
Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Estacionamento e Acesso ao local</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes 2 produtos
<i>Cardápio em Braille/ Atendimento especializado em Língua Gestual Portuguesa (Italiana)</i>	Não disponível	Disponível	
<i>Menu personalizado</i>	Menu <i>Kids</i> Opções para as pessoas com alergias ou intolerâncias ao glúten, à lactose, à proteína do leite e às carnes	Menu <i>Kids</i> Menu Vegetariano	
<i>Acessibilidades físicas na parte interior (corredores, casas de banho e mesas adaptadas)</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	10%	5%	
<i>Preço Médio total por uma refeição</i>	15 €	10 €	

Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Segundo o universo dos nossos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, dos bares e restaurantes e dos alojamentos (n=270), em *Desenzano* e em Esposende, observa-se que os inquiridos optaram mais pelos conjuntos de opções A e B (52%), que ofereciam acessibilidade apesar do acréscimo de valor a pagar, do que pelo produto C (48%), que correspondia à ausência de acessibilidade, mas também sem custo adicional (Figura 86).

Figura 86 - Resultados obtidos nos inquéritos aos utilizadores dos equipamentos culturais/de turismo, dos bares e restaurantes e dos alojamentos, de Esposende e *Desenzano*, relativamente à escolha de um produto do T.A.

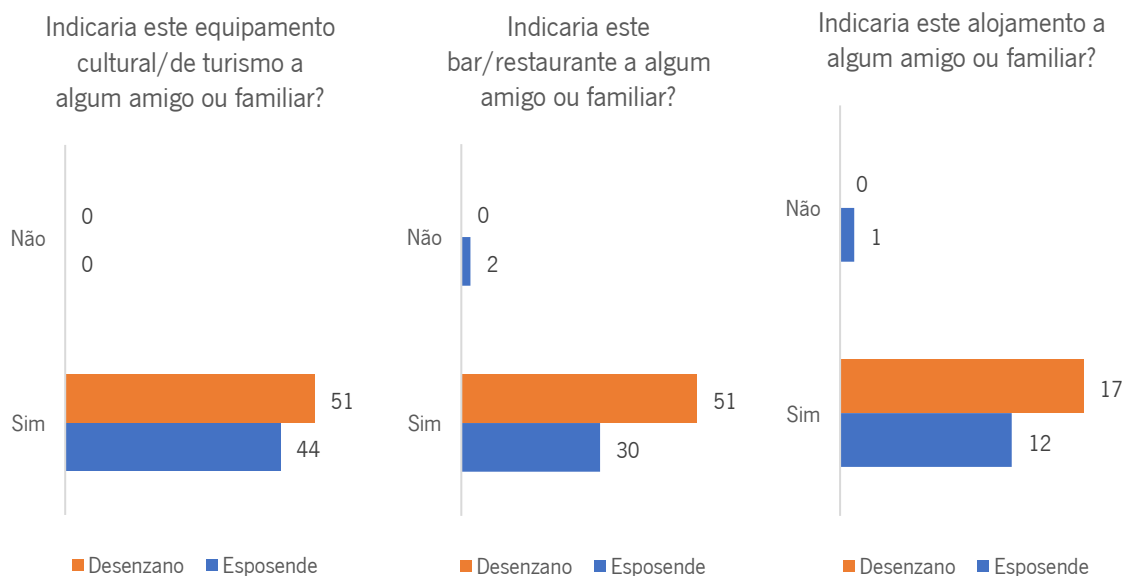


Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Relativamente às opções A/B, tivemos um total de 141, para Esposende e *Desenzano*, que representa 52% dos nossos inquiridos (n=270). No produto C obteve-se um total de 129, para Esposende e *Desenzano*, que representa 48% do total dos nossos inquiridos (n=270). Estes resultados demonstram que houve interesse por parte dos nossos inquiridos pelos produtos e serviços acessíveis (52%) em ambos os municípios (Figura 86), como no estudo de Lyu (2017), em que os respondentes (n=246) escolheram também as opções com mais acessibilidades, nomeadamente nos alojamentos e nos meios de transporte, para que fosse possível maximizarem a sua satisfação numa viagem (Lyu, 2017).

Preocupámo-nos também em perceber a satisfação dos utilizadores dos equipamentos, dos restaurantes e bares e dos alojamentos, como também ocorreu no estudo de Stankova *et al.* (2021). Utilizámos a pergunta: “Indicaria este equipamento cultural/restaurante ou bar/alajamento a algum amigo e familiar?”. De acordo com a Figura 87, apenas em Esposende tivemos utilizadores (n=3) que não indicariam os serviços/os produtos de um restaurante e de um alojamento. Os motivos assinalados foram: “o quarto estava sujo”, para o alojamento, e “não gostei do atendimento”, relativamente ao restaurante.

Figura 87 - Número de respostas sobre a indicação do sítio a algum amigo ou familiar por parte dos utilizadores (n=270)



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Portanto, o grau de satisfação foi bastante elevado, visto que a maioria (76%), indicaria a estrutura a um amigo ou familiar. Diferentemente do que ocorreu no estudo de Stankova *et al.* (2021), devido ao facto de que todos os inquiridos no estudo (n=144) eram portadores de incapacidades. Os nossos inquiridos tinham a opção de explicar os motivos que os levavam a indicar ou a não indicar o alojamento, o bar/restaurante e o equipamento cultural e de turismo. Construámos três nuvens de palavras com as respostas que obtivemos (Figura 88).

As justificações dos utilizadores dos equipamentos de Esposende e de Desenzano (n=95), destacaram a organização (n=23: Esposende n=11 e Desenzano n=12), o atendimento (n=17: Esposende n=13 e Desenzano n=4), a proximidade com o hotel (n=16: Esposende n=10 e Desenzano n=6), passeios com crianças (n=11: Esposende n=5 e Desenzano n=6) e fins de semana (n=18: Esposende n=12 e Desenzano n=6) (Figura 88).

Na Figura 88, observa-se que os utilizadores dos restaurantes de ambos os municípios (n=145) (identificado com o número 1) atribuíram uma avaliação positiva sobre a qualidade dos produtos, como o peixe (n=62: Esposende n=15 e Desenzano n=47), o *casoncelli* (n=32: apenas Desenzano) (macarrão típico da Lombardia), doces (n=29: Esposende n=6 e Desenzano n=23), grelhados (n=12: Esposende n=5 e Desenzano n=7) e batatas (n=10: Esposende n=4 e Desenzano, n=6) (Figura 88).

Sobre os utilizadores dos alojamentos dos dois municípios deste estudo (n=30), identificado com o número 3, destacou-se a limpeza (n=14: Esposende n=6 e Desenzano n=8), a localização (n=7:

Esposende n=5 e Desenzano n=2), a organização (n=4: Esposende n=5 e Desenzano n=1), a existência de quartos espaçosos (n=3: apenas Esposende) e a proximidade com a natureza (n=2: apenas Desenzano) (Figura 88).

Figura 88 - Nuvens de palavras sobre os motivos pelos quais os respondentes de Esposende e de *Desenzano* indicariam os bares/restaurantes (1), os alojamentos (2) e os equipamentos culturais e de turismo (3)



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas aos nossos questionários, a partir do *software* Wordart.com

Entretanto, em convergência com o estudo de Stankova *et al.* (2021), a maioria dos nossos respondentes (74%) também utilizou a viatura própria para chegar ao restaurante/bar, ou ao alojamento ou ao equipamento cultural/de turismo. Destes utilizadores (n=270), 59% estavam em *Desenzano* ao responderem ao inquérito por questionário.

Sobre o interesse na participação na nossa proposta de Rede Institucional para o T.A., os nossos inquiridos em Esposende e em *Desenzano* (n=132) demonstraram resultados diversos, a partir da leitura do *test-t*. Os responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo de Esposende atribuíram notas

superiores em termos do seu interesse em participar na Rede, comparativamente com os responsáveis de *Desenzano*. As notas variaram entre 1 (Quase nada interessado), 2 (Pouco interessado), 3 (Interessado) e 4 (Muito Interessado). A participação destes responsáveis no nosso inquérito, foi também superior em Esposende (n=20) e em *Desenzano* (n=5).

Relativamente aos proprietários/ *managers* de Esposende (n=64) e *Desenzano* (n=43) foram os de *Desenzano* que apresentaram mais interesse, devido a terem atribuído notas mais alta, usando o mesmo tipo de escala.

8.2.2 - Os utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo

Os utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo representam 24% do total dos nossos inquiridos (n=402). Em Esposende os inquiridos representam 11% deste total.

Os nossos inquiridos em Esposende eram todos autónomos e com mais de 18 anos (n=44). Eram na maioria do género masculino (n=23). As mulheres somaram um total de 21 participantes. A situação profissional dividiu-se entre “Funcionário do setor privado” (n=30), “Recebo a pensão de velhice” (n=9), “Recebo a pensão por invalidez” (n=3), “Desempregado” (n=1) e “Profissional liberal (n=1)”.

No que diz respeito ao nível de instrução, prevaleceu a formação profissional (n=33). As categorias de “Licenciatura” (n=4), “Pós-Graduação/Mestrado (n=1)” e “Educação secundária” (n=6), foram menos representadas.

Os rendimentos foram representados por apenas duas categorias, “Dos 501 aos 1.000 euros” (n=43) e “dos 1.001 aos 1.500 euros” (n=1). A média de idade dos nossos inquiridos foi de 42 anos.

Sobre as nacionalidades, prevaleceu a portuguesa (n=41), mas também tivemos participantes de nacionalidade angolana (n=1) e de nacionalidade brasileira (n=2).

Relativamente ao estado civil, prevaleceram os casados (n=24). Tivemos, também, solteiros (n=18), pessoas em união de facto (n=1) e um separado.

O local de residência dos nossos inquiridos foram os seguintes: Braga (n=25), Esposende (n=17), Vila do Conde (n=1) e Barcelos (n=1).

Relativamente à caracterização do público do T.A., tivemos pessoas com 65 anos ou mais (n=9), uma gestante, pessoas com incapacidades físicas devido a uma doença congénita que utilizavam uma cadeira de rodas elétrica (n=3) e apenas um participante que declarou ter amigos/possuir uma relação amorosa com uma pessoa com incapacidades.

Os demais participantes (n=30) escolheram a opção “Não possuo qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas, incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais”.

De acordo com os dados recolhidos, a maioria dos inquiridos (64%) afirmou que as motivações para escolherem Esposende enquanto destino turístico foram: Turismo Sol e Mar/Praias, Indicação de amigos ou familiares, Desporto, Preços e promoções, Lazer. 34% afirmaram que as motivações foram, Turismo Sol e Mar/Praias, Caminho de Santiago e apenas 2% afirmou ter sido o trabalho, motivo pelo qual se encontrava em Esposende.

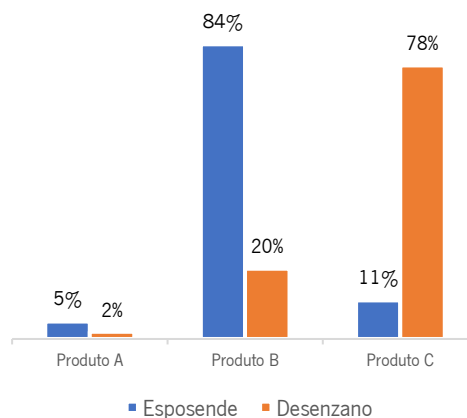
O meio de transporte que todos (n=44) utilizaram para chegar a Esposende foi a viatura própria.

Calculámos a média das vezes em que os mesmos costumam frequentar as atividades culturais e de turismo ao longo do ano e o resultado foi de 3 vezes ao ano. Perguntámos sobre os motivos que os impediam de terem uma participação assídua nas atividades culturais e de turismo e 68% afirmou que o motivo é sempre a falta de tempo, enquanto 28% afirmou que era devido ao valor do bilhete e 7% devido à ausência de acessibilidade física.

Sobre a opção relacionada com o T.A., presente na pergunta de número 12 do questionário (consultar o Anexo III), a opção B representou 84% da escolha dos nossos respondentes (Figura 89). Portanto, a maioria (89%) escolheu a opção que possui uma acessibilidade otimizada na estrutura em que seriam desenvolvidas as atividades culturais e de turismo. Estariam dispostos a pagar 15 euros no bilhete de acesso, um valor acima da média que calculámos para todos os respondentes de Esposende deste segmento, que corresponde a 10 euros.

Figura 89– Resultados da pergunta 12 relativamente à escolha de um produto do T.A., no inquérito dos utilizadores dos equipamentos culturais/de turismo e as respostas obtidas para Esposende e para *Desenzano*

Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Tour Bus</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes 2 produtos
<i>Aluguer de Cadeira de Rodas</i>	Não disponível	Disponível apenas para modelos manuais	
<i>Apoio personalizado</i>	Guia turístico + profissional da área da saúde especializado	Guia turístico	
<i>Estrutura com acessibilidade física</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	30%	25%	
<i>Preço total</i>	20 €	15€	



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário aos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo.

Os nossos inquiridos em *Desenzano* eram todos autónomos e com mais de 18 anos (n=51) e representaram 13% do total dos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo.

A maioria dos respondentes era do género masculino (n=36). As mulheres somaram um total de 15 participantes. A situação profissional dividiu-se entre “Recebo a pensão de velhice” (n=13), “Recebo a pensão por invalidez” (n=4) e “Funcionário do setor privado” (n=34).

Relativamente ao nível de instrução, prevaleceu a formação profissional (n=40), como já tínhamos verificado em Esposende. As restantes categorias de “Licenciatura” (n=8) e “Educação secundária” (n=3), foram menos representadas.

Os rendimentos mais representativos foram: “Dos 1.501 to 2.000 euros” (n=25), enquanto a média de idade foi de 36 anos.

Em termos de nacionalidade, prevaleceu a alemã (n=25). Tivemos também pessoas de nacionalidade italiana (n=20), polaca (n=2), irlandesa (n=2), cubana (n=1) e indiana (n=1).

Relativamente ao estado civil, prevaleceram os casados (n=30), como em Esposende. Tivemos também solteiros (n=16), pessoas em união de facto (n=4) e um viúvo.

Os locais de residência dos nossos inquiridos internacionais foram os seguintes: Alemanha (n=29), Suíça (n=1) e França (n=1). Os demais (n=21), eram residentes na província de *Brescia*, nomeadamente, em *Desenzano* (n=5), na *Villa Carcina* (n=2), em *Lonato del Garda* (n=3), em *Brescia* (n=7), em *Iseo* (n=2) e em *Gussago* (n=1).

Relativamente à caracterização do público do T.A., tivemos pessoas com 65 anos ou mais (n=13), gestantes (n=4), pessoas com incapacidades físicas devido a uma doença congénita e que utilizam uma cadeira de rodas (n=3), pessoas com incapacidades físicas adquiridas e que conseqüentemente utilizam uma cadeira de rodas (n=1). Os outros participantes (n=30) escolheram a opção “Não possuo qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas, incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais”. Destes 30 participantes, tivemos pessoas que utilizavam o carrinho de bebé no seu quotidiano (n=2) e uma pessoa utilizadora de bengala.

Os motivos que fizeram os nossos respondentes escolherem *Desenzano* enquanto destino turístico foram: o *Lago di Garda* (35%), Turismo de Montanha/Praia de lago, amigos ou familiares moram nas proximidades de *Desenzano* (31%), *Lago di Garda* e Gastronomia (22%), *Lago di Garda* e Cultura Local (10%) e *Lago di Garda*, Desportos e Lazer (2%).

Os meios de transporte que os participantes utilizaram para chegar a *Desenzano*, foram: viatura própria (68%), comboio (18%), boleia de amigos (6%), táxi (4%) e avião (4%).

Calculámos a média das vezes em que os mesmos costumavam frequentar as atividades culturais e de turismo ao longo do ano, e o resultado foi de 4 vezes ao ano. Perguntámos sobre os motivos que os impediam de terem uma participação assídua nas atividades culturais e de turismo e 84% afirmou que o motivo era sempre a falta de tempo. 10% afirmou que era devido ao valor do bilhete, 4% devido à falta de acessibilidade física e 2% escolheu a opção “outro” e afirmou que o motivo era devido a não ter vontade de sair de casa.

Sobre o produto relacionado com o T.A., presente na pergunta de número 12 do questionário (consultar o Anexo III), a opção C representou 78% da escolha dos nossos respondentes, 20% a opção B e 2% a opção A (Figura 89). Os resultados de *Desenzano* apontam para um público que não incluiria a acessibilidade na sua escolha em termos de produtos turísticos (Figura 89). Calculámos a média dos bilhetes pagos para o acesso aos equipamentos culturais e de turismo em *Desenzano* e foi de 10 euros.

Para podermos aferir qual dos dois municípios foi avaliado mais positivamente pelos utilizadores dos equipamentos culturais/de turismo, utilizámos novamente o recurso ao *Test-t (p-value)* (Quadro 66). Comparámos a pergunta “Como avalia as acessibilidades disponíveis neste equipamento?”, com os segmentos de acessibilidade, nomeadamente, Localização e Sinalética, Comunicação, Casa de Banho, Acesso Externo e Sistemas de Segurança, que possuímos na nossa grelha de avaliação e em 13 *itens* da pergunta 14 do inquérito destinado aos utilizadores dos equipamentos culturais/de turismo (Quadro 66). Aplicámos o *Test-t*, bicaudal, tipo 2, nestas variáveis, assim como calculámos a média e o desvio padrão (Quadro 66).

Quadro 66 - Avaliação dos nossos respondentes relativamente às acessibilidades disponíveis nos equipamentos culturais e de turismo, média e *p-value*

Eixos para as acessibilidade	Pergunta e <i>itens</i> selecionados relativamente as acessibilidades	Município	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da Média	<i>p-value</i>
Acessibilidades de modo geral	Como avalia as acessibilidades disponíveis neste equipamento?	Esposende	2,6	0,49782	0,07340	0,00000
		Desenzano	3,4	0,72815	0,10196	
Localização e sinalética	Sinalizações internas do equipamento.	Esposende	3,4	0,70608	0,10411	0,06000
		Desenzano	3,1	0,60260	0,08357	
	Mapas de orientação simples e claros.	Esposende	3,5	0,83637	0,12332	0,30500
		Desenzano	3,2	1,42272	0,19730	
Comunicação	Os textos expositivos possuem linguagem simples e clara?	Esposende	3,0	0,29814	0,04396	0,21800
		Desenzano	3,3	1,55092	0,21507	
	Existe informação audiovisual disponível para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida?	Esposende	3,7	0,58359	0,08605	0,00000
		Desenzano	2,6	1,60081	0,22199	
	A página da internet deste local cumpre as normativas internacionais de acessibilidade?	Esposende	3,2	0,91683	0,13518	0,00000
		Desenzano	1,6	1,64679	0,22837	
	Informações <i>on-line</i> sobre o local	Esposende	3,0	0,49392	0,07283	0,61800
		Desenzano	3,1	1,45560	0,20186	
	Informações em papel acerca dos pontos turísticos disponíveis na receção.	Esposende	3,3	0,55993	0,08256	0,93300
		Desenzano	3,5	1,53245	0,21251	
Casas de banho	Sanitas	Esposende	3,6	0,53161	0,07838	0,05300
		Desenzano	3,2	1,50452	0,20864	
	Casas de banho.	Esposende	3,0	0,39379	0,05806	0,32900
		Desenzano	3,2	1,25771	0,17441	
Sistemas de segurança	Saída de emergência assinalada.	Esposende	2,9	0,28488	0,04200	0,31800
		Desenzano	2,6	1,77565	0,24864	
	Saída de emergência assinalada e acessível para cadeiras de rodas.	Esposende	3,7	0,58359	0,08605	0,00300
		Desenzano	2,9	1,74506	0,24200	
Acesso externo	A entrada deste local está livre de desníveis (ou caso existam, há acesso alternativo para pessoas com mobilidade reduzida?)	Esposende	3,0	0,41934	0,06183	0,98500
		Desenzano	3,0	1,77080	0,24557	

Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário aos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo.

De acordo com os resultados do *Test-t*, houve uma diferença estatisticamente significativa entre as variáveis do eixo Comunicação, nomeadamente, “Existe informação audiovisual disponível para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida?”, “A página da *internet* deste local cumpre as normativas

internacionais de acessibilidade?” e do eixo Sistemas de Segurança, no *item* “saída de emergência assinalada e acessível para cadeiras de rodas”, entre os municípios em estudo ($p\text{-value} < 0,05$) (Quadro 66). Esposende apresentou resultados superiores nestes serviços/nestas estruturas, em relação a *Desenzano*, conforme as notas atribuídas pelos seus utilizadores (n=44) (Quadro 66).

Se considerarmos apenas os valores das médias, em relação ao eixo, acessibilidades de modo geral, *Desenzano* possui um valor superior a *Esposende*. O *Test-t* revelou uma diferença estatisticamente significativa entre os dois municípios (Quadro 66).

8.2.3 - Os utilizadores dos bares e restaurantes

Os utilizadores dos bares e restaurantes de *Desenzano* representaram 36% do total dos nossos inquiridos (n=402). Os utilizadores dos bares e restaurantes de *Esposende* corresponderam a 8% do total (n=402).

Os nossos inquiridos em *Esposende* eram todos autónomos e com mais de 18 anos (n=32) sendo a maioria do género masculino (n=21). A situação profissional dividiu-se entre “Recebo a pensão de velhice” (n=4), “Estudante” (n=6) e “Funcionário do setor privado” (n=22).

No que concerne ao nível de instrução, prevaleceu a formação profissional (n=18). As demais categorias de “Educação básica” (n=1), “Educação secundária” (n=3), “Licenciatura” (n=9) e “Doutoramento (n=1)”, foram menos representadas.

Os rendimentos foram representados pelas categorias “Dos 501 aos 1.000 euros” (n=26), “dos 1.001 aos 1.500 euros” (n=4) e “Dos 1.501 aos 2.000 euros” (n=2).

A média de idade dos nossos inquiridos foi de 36 anos e todos detinham nacionalidade portuguesa (n=32). Relativamente ao estado civil, prevaleceram os solteiros (n=16). Tivemos também casados (n=11), viúvos (n=3) e pessoas separadas (n=2).

O local de residência dos nossos inquiridos repartiu-se por: *Marinhas* (n=7), *Porto* (n=6), *Braga* (n=4), *Esposende* (n=4), *Fão* (n=4), *Barcelos* (n=2), *Matosinhos* (n=2), *Ofir* (n=2) e *Apúlia* (n=1).

75% dos respondentes encontravam-se num restaurante ao responder o nosso questionário.

Relativamente à caracterização do público do T.A., tivemos pessoas com 65 anos ou mais (n=4), uma gestante, uma pessoa com incapacidades físicas devido a uma doença congénita e utilizadora de uma cadeira de rodas e tivemos também apenas um respondente para a pergunta, “Tenho amigos ou possuo uma relação amorosa com uma pessoa com incapacidades”. Os demais participantes (n=25), escolheram a opção “Não possuo qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas,

incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais”. Destes 25 participantes, 4 eram utilizadores de carrinho de bebé.

Os motivos dos inquiridos para escolherem Esposende como destino turístico foram os seguintes: 88% escolheram devido ao Turismo Sol e Mar/Praias, Gastronomia local, 6% devido ao Turismo Sol e Mar/Praias, Relaxamento/Terapia, Lazer, 3% devido à indicação de amigos ou familiares e os outros 3%, por causa do Turismo Sol e Mar/Praias, Amigos ou familiares residem em Esposende ou nos seus arredores, Relaxamento/Terapia.

Os meios de transporte utilizados pelos respondentes (n=32) foram a viatura própria (78%), a pé (13%) e bicicleta/ *E-bike* (9%).

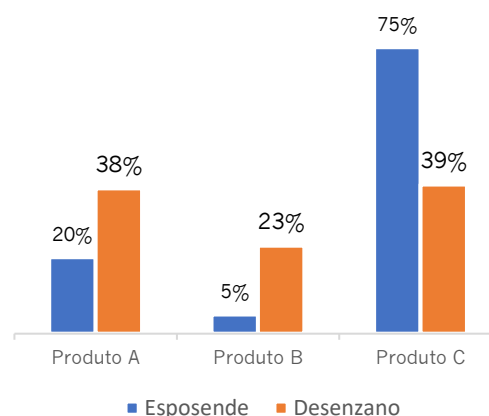
Os motivos que levaram os nossos respondentes (n=32) a escolherem os bares/ restaurantes, foram: “com base em informações disponibilizadas por amigos/familiares” (69%), “aleatoriamente” (25%) e “com base em informações disponíveis na Internet, na página *web* da Câmara Municipal” (6%).

Calculámos a média das contas pagas nos bares e restaurantes pelos inquiridos em Esposende e chegámos ao valor de 13 euros por uma refeição.

Sobre o produto relacionado com o T.A., presente na pergunta de número 10 do questionário (consultar o Anexo III), a opção C representou 75% da escolha dos nossos respondentes, 20% a opção A e 5% a opção B (Figura 90). De acordo com os nossos resultados, não houve uma sensibilização ou necessidade especial assinalada pelos nossos respondentes de Esposende (Figura 90).

Figura 90 - Resultados da pergunta 10 relativamente à escolha de um produto do T.A., no inquérito dos utilizadores dos bares e restaurantes e as respostas obtidas para Esposende e para *Desenzano*

Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Estacionamento e Acesso ao local</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes 2 produtos
<i>Cardápio em Braille/ Atendimento especializado em Língua Gestual Portuguesa</i>	Não disponível	Disponível	
<i>Menu personalizado</i>	Menu <i>Kids</i> Opções para as pessoas com alergias ou intolerâncias ao glúten, à lactose, à proteína do leite e às carnes	Menu <i>Kids</i> Menu Vegetariano	
<i>Acessibilidades físicas na parte interior (corredores, casas de banho e mesas adaptadas)</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	10%	5%	
<i>Preço Médio total por uma refeição</i>	15 €	10 €	



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário aos utilizadores dos bares e restaurantes.

De acordo com os nossos resultados, 94% dos nossos respondentes de Esposende indicariam o bar/restaurante aos seus amigos/ou familiares.

Em *Desenzano* os utilizadores dos bares e restaurantes representaram 28% do total de inquiridos. Os nossos inquiridos em *Desenzano* eram todos autónomos e com mais de 18 anos (n=113).

Eram na maioria do género masculino (n=65). A situação profissional dividiu-se entre “Funcionário do setor privado” (n=52), “Profissional liberal” (n=27), “Recebo a pensão de velhice” (n=22), “Estudante” (n=6), “Funcionário do setor associativo” (n=5) e “Desempregado” (n=1).

Sobre o nível de instrução, prevaleceu a formação profissional (n=51). As outras categorias assinaladas foram: “Educação secundária” (n=32), “Licenciatura” (n=25) e “Pós-graduação/Mestrado” (n=5).

Os rendimentos foram representados pelas categorias “dos 1.001 aos 1.500 euros” (n=40), “dos 1.501 aos 2.000 euros” (n=17), “dos 2.001 aos 2.500 euros” (n=11), “dos 2.501 aos 3.000 euros” (n=39), e “mais de 3.000 euros” (n=6).

A média da idade dos nossos inquiridos foi de 36 anos e em termos de nacionalidade dos nossos inquiridos, mais uma vez os alemães foram a maioria (n=53), seguindo-se os italianos (n=50). Tivemos também a participação dos holandeses (n=6), austríacos (n=2) e de um belga e um inglês.

Relativamente ao estado civil, prevaleceram os solteiros (n=64) e os locais de residência foram bastante variados. Tivemos um total de 62 participantes que residiam no exterior (57 na Alemanha, 3 na Holanda, 1 na Áustria e 1 na Inglaterra). Na província de Brescia tivemos um total de 47 participantes,

distribuídos pelos seguintes *comuni*: *Brescia* (n=30), *Rezzato* (n=8), *Collebeato* (n=3), *Villa Carcina* (n=2), *Concesio* (n=2), *Bedizzole* (n=1), *Caino* (n=1) e *Desenzano* (n=1). Tivemos também a participação de residentes em *Bergamo* (n=1), *Milano* (n=1) e *Messina* (n=1).

90% dos respondentes encontravam-se num restaurante ao responder o nosso questionário e relativamente ao público do T.A, tivemos pessoas com 65 anos ou mais anos (n=22), uma gestante, uma pessoa com incapacidades físicas devido a uma doença congénita e consequentemente utilizadora de uma cadeira de rodas e tivemos também apenas um respondente na pergunta, “Tenho amigos ou possuo uma relação amorosa com uma pessoa com incapacidades”. Os outros participantes (n=88) escolheram a opção “Não possuo qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas, incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais”. Destes 88 participantes, 4 eram utilizadores de carrinhos de bebé.

Os motivos dos inquiridos para escolherem *Desenzano* enquanto destino turístico foram os seguintes: *Lago di Garda* e Gastronomia (48%), Turismo de Montanha/ Praias, Relaxamento/Terapia, Lazer (21%), indicação de amigos ou familiares (20%) e Turismo de Montanha/Praias, Amigos ou familiares residem em *Desenzano* ou nos seus arredores, Relaxamento/Terapia (11%).

Os meios de transporte utilizados pelos respondentes (n=113) foram a viatura própria (60%), o comboio (19%), a bicicleta/ *E-bike* (13%), a pé (6%) e o avião (n=2%).

Os motivos que levaram os nossos respondentes (n=113) a escolherem os bares/ os restaurantes, foram: aleatoriamente (74%), com base em informações disponibilizadas por amigos/familiares (14%), o *Tripadvisor* (7%) e com base em informações disponíveis na Internet, na página *web* da Câmara Municipal (5%).

Calculámos a média das contas pagas nos bares e restaurantes pelos inquiridos em *Desenzano*, e chegámos ao valor de 40 euros por uma refeição.

Em termos do produto ligado ao T.A., presente na pergunta número 10 do questionário (consultar o Anexo III), a opção C representou 39% da escolha dos nossos respondentes, 38% a opção A e 23% a opção B (Figura 90). Em *Desenzano* 38% das pessoas inquiridas estariam dispostas a pagar 15€ por uma refeição com produtos e serviços com acessibilidades (Figura 90), tratando-se de um valor considerado baixo para a realidade de *Desenzano*, visto que de acordo com os respondentes, a média do custo de uma refeição é de 40 euros.

Todos os inquiridos (n=113) indicariam o bar/restaurante aos seus amigos/ou familiares.

Para que pudéssemos aferir qual dos municípios foi melhor avaliado pelos utilizadores dos bares e restaurantes de Esposende e de *Desenzano*, utilizámos o *Test-t (p-value)* (Quadro 67). Comparámos a

pergunta “Como avalia as acessibilidades disponíveis neste bar/restaurante”, com os segmentos de acessibilidade, nomeadamente, Localização e Sinalética, Comunicação, Casa de Banho, Acesso Externo e Sistemas de Segurança, que possuímos na nossa grelha de avaliação e em 8 *itens* da pergunta 12 do questionário destinado aos utilizadores dos bares e restaurantes (Quadro 67). Aplicámos o *Test-t*, bicaudal, tipo 2, nestas variáveis, e calculámos a média e o desvio padrão (Quadro 67).

Quadro 67 - Avaliação dos nossos respondentes relativamente às acessibilidades disponíveis nos bares e restaurantes, usando a média e o *p-value*

Eixos para as acessibilidade	Pergunta e <i>itens</i> selecionados relativamente às acessibilidades	Município	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da Média	<i>p-value</i>
Acessibilidade Geral	Como avalia as condições de acessibilidade neste bar/restaurante?	Esposende	2,7	0,47093	0,083250	0,00000
		<i>Desenzano</i>	4,0	0,86081	0,080980	
Acesso externo	Acessibilidade na entrada do bar/restaurante	Esposende	2,9	0,55358	0,097860	0,00000
		<i>Desenzano</i>	4,3	1,00000	0,098200	
Localização e Sinalética	Sinalizações internas do bar/restaurante.	Esposende	1,9	0,43533	0,076960	0,00000
		<i>Desenzano</i>	4,2	1,20000	0,111630	
Comunicação	Informações online sobre o bar/restaurante.	Esposende	3,9	0,56440	0,099770	0,68000
		<i>Desenzano</i>	3,8	1,60000	0,146190	
Casas de Banho	Sanitas	Esposende	2,8	0,98374	0,173900	0,00000
		<i>Desenzano</i>	4,3	1,10000	0,106160	
	Casas de banho	Esposende	3,5	1,10000	0,190500	0,00000
		<i>Desenzano</i>	4,2	1,20000	0,110120	
Sistemas de Segurança	Saída de emergência assinalada	Esposende	3,9	0,53033	0,093750	0,14000
		<i>Desenzano</i>	3,4	2,00000	0,189530	
	Saída de emergência assinalada e acessível para cadeiras de rodas	Esposende	2,9	0,65991	0,116660	0,26000
		<i>Desenzano</i>	3,3	2,10000	0,194620	

Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário para os utilizadores dos bares e restaurante de Esposende e de *Desenzano*.

Os resultados do *Test-t* (Quadro 67) revelam que houve uma diferença estatisticamente significativa ($p\text{-value} < 0,05$) nas variáveis da pergunta “Como avalia as condições de acessibilidade neste bar/restaurante?”, pois os respondentes de *Desenzano* atribuíram notas superiores aos de Esposende.

No eixo Comunicação, com a variável, “Informações online sobre o bar/restaurante”, e no eixo, Saída de emergência assinalada, com a variável, “Saída de emergência assinalada”, mesmo que os municípios tenham apresentado médias similares, o *Test-t* teve em consideração o volume de cada amostra e, por este motivo, o *p-value* foi $< 0,05$ (Quadro 67).

Relativamente ao eixo Acesso Externo (nomeadamente, à acessibilidade na entrada do bar/restaurante), ao eixo Localização e Sinalética (nomeadamente, Sinalizações internas do bar/restaurante) e os dois *ítems* que compõe o eixo Casa de Banho, a nota média atribuída pelos utilizadores dos restaurantes foi maior em *Desenzano* do que em Esposende. Em relação ao eixo Comunicação e ao eixo Sistemas de Segurança, nomeadamente a Saida de Emergência, os dois municípios apresentaram uma avaliação semelhante pelos serviços prestados, se tivermos em consideração apenas as médias das respostas dos inquiridos (Quadro 67).

8.2.4 - Os utilizadores dos alojamentos

Os utilizadores de alojamentos de Esposende e de *Desenzano* representaram 8% do total dos nossos inquiridos (n=402). Em Esposende os utilizadores dos alojamentos representaram 3% do total.

Os nossos inquiridos em Esposende eram todos autónomos e com mais de 18 anos (n=13) e maioritariamente do género masculino (n=10). A situação profissional dividiu-se em “Recebo a pensão de velhice” (n=5), “Funcionário público” (n=3), “Titular de uma instituição privada” (n=3), “Profissional liberal” (n=1) e “Funcionário do setor privado” (n=1).

Sobre o nível de instrução, tivemos respondentes enquadrados em apenas duas categorias: Licenciatura (n=11) e Pós-graduação (n=2) e os rendimentos foram representados pelas categorias, “Dos 501 aos 1.000 euros” (n=1) e “dos 1.501 aos 2.000 euros” (n=12).

A média da idade dos nossos inquiridos foi de 48 anos com nacionalidade portuguesa (n=10), brasileira (n=2) e angolana (n=1).

Relativamente ao estado civil, prevaleceram os solteiros (n=5) e os casados (n=5).

Os locais de residência dos nossos inquiridos foram os seguintes: Braga (n=4), Esposende (n=1), Porto (n=3), Viana do Castelo (n=1), Vila do Conde (n=1), Vila Nova de Famalicão (n=1), Ponte de Lima (n=1) e Maia (n=1).

43% dos inquiridos de Esposende estavam alojados num Hotel 3 estrelas, 38% num alojamento local, 10% em apartamentos turísticos e 9% em pousadas da juventude.

Relativamente ao público do T.A., tivemos pessoas com 65 anos ou mais (n=5) em que 2 afirmaram ter incapacidades auditivas. Os demais participantes (n=8), escolheram a opção “Não possuo qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas, incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais”.

Os motivos dos inquiridos para escolherem Esposende como destino turístico repartiram-se por: Turismo Sol e Mar/Praias, Caminho de Santiago, Gastronomia local, Amigos ou familiares residem em Esposende ou nos seus arredores, Indicação de amigos ou familiares, Desporto, Acessibilidade (69%), Turismo Sol e Mar/ Praias (15%), Turismo Sol e Mar/ Praias, Desporto, Acessibilidade, Preços e promoções (8%) e Turismo Sol e Mar/Praias, Gastronomia local (8%).

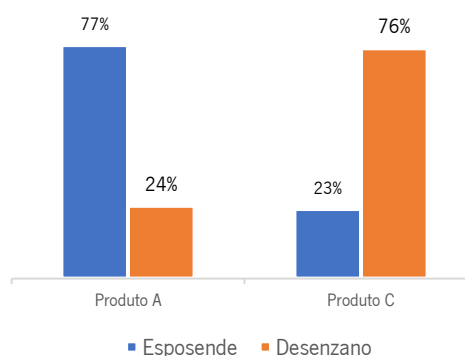
O meio de transporte utilizado por todos os respondentes (n=13) foi a viatura própria e os motivos que levaram os nossos respondentes (n=13) a escolherem os alojamentos, foram: “com base em informações disponibilizadas por amigos/familiares” (69%), “aleatoriamente” (25%) e o “*Booking*” (6%).

Calculámos a média do valor pago pela estadia diária em Esposende e chegamos ao total de 75 euros. Sobre o produto relacionado com o T.A., presente na pergunta número 13 do questionário (consultar o Anexo III), a opção A representou 77% da escolha dos nossos respondentes e 23% a opção C (Figura 91).

77% dos inquiridos optou por uma estadia de 3-4 dias e 23% por uma estadia de 5-7 dias tendo 85% optado por um quarto duplo e 15% por um quarto individual. Paralelamente, 92% dos inquiridos indicaria o alojamento aos seus amigos/familiares.

Figura 91 - Resultados da pergunta 13 relativamente à escolha de um produto do T.A., no inquérito dos utilizadores dos alojamentos e as respostas obtidas para Esposende e para *Desenzano*

Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Tour Bus</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes produtos
<i>Aluguer de Cadeira de Rodas</i>	Não disponível	Disponível apenas para modelos manuais	
<i>Apoio personalizado</i>	Guia turístico + profissional da área da saúde especializado	Guia turístico	
<i>Alojamento adaptado</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	10%	5%	
<i>Preço total</i>	400 €	350€	



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário aos utilizadores dos alojamentos.

Em *Desenzano* os utilizadores dos alojamentos representaram 5% do total (n=402).

Os nossos inquiridos em Esposende eram todos autónomos e com mais de 18 anos (n=17), na maioria dos casos, do género masculino (n=10). A situação profissional dividiu-se entre “Funcionário setor privado” (n=12), “Funcionário do setor associativo” (n=3) e “Recebo a pensão de velhice” (n=2).

Relativamente ao nível de instrução, tivemos respondentes enquadrados em apenas duas categorias: formação profissional (n=11) e licenciatura (n=6).

Os rendimentos foram representados pelas categorias, “Dos 1.501 aos 2.000 euros” (n=15) e “dos 2.501 aos 3.000 euros” (n=2) e a média de idade foi de 45 anos. Todos os inquiridos eram de nacionalidade italiana (n=17).

Relativamente ao estado civil, prevaleceram os solteiros (n=8). Participaram também os casados (n=3), os viúvos (n=2), pessoas em união de facto (n=2), separados (n=1) e divorciados (n=1).

Os locais de residência dos nossos inquiridos eram os seguintes: *Bolzano* (n=2), *Milano* (n=2), *Gardone* (n=2), *Montichiari* (n=4), *Bologna* (n=5) e *Ravenna* (n=2).

Considerando o público do T.A., tivemos pessoas com 65 anos ou mais (n=2). Os demais participantes (n=15) escolheram a opção “Não possui qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas, incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais”.

Enquanto 41% dos inquiridos estavam alojados num Apartamento turístico, 35% selecionaram um hotel de 2 estrelas, 18% um hotel de 3 estrelas e 6% um hotel de 4 estrelas.

Os motivos dos inquiridos para escolherem *Desenzano* enquanto um destino turístico foram os seguintes: Turismo de Montanha, praia de lago, *Lago di Garda* (53%), Turismo de Montanha, *Lago di Garda*, Amigos ou familiares que residem nas proximidades do *Lago di Garda* (24%), Turismo de Montanha, praia de lago, *Lago di Garda*, Cultura, Festas (12%), Turismo de Montanha, praia de lago, *Lago di Garda*, Cultura e Gastronomia (6%) e Turismo de Montanha, praia de lago, *Lago di Garda*, Indicação de amigos ou familiares, Desporto (6%).

Os meios de transportes utilizados pelos respondentes (n=17), foram a viatura própria (82%), o carro alugado (12%) e a moto (6%).

Os motivos que levaram os nossos respondentes (n=13), a escolherem os alojamentos, foram: “aleatoriamente” (41%), “com base em informações disponibilizadas por amigos/familiares” (30%), e “*Booking*” (29%).

Calculámos a média do valor pago pela estadia diária em *Desenzano* e chegámos ao total de 80 euros.

Sobre o produto relacionado com o T.A., presente na pergunta número 13 do questionário (consultar o Anexo III), a opção C representou 76% da escolha dos nossos respondentes e 24% a opção A (Figura 91). Sendo assim, ainda que os números expressem um valor baixo, observa-se que há um público interessado nos produtos e serviços com acessibilidade.

82% dos inquiridos optou por uma estadia de 3-4 dias e 18% por uma estadia de 5-7 dias tendo 59% optado por um quarto duplo e 41% por um quarto individual.

100% dos inquiridos indicaria o alojamento aos seus amigos/familiares.

Para podermos aferir qual o município mais bem avaliado pelos utilizadores dos alojamentos de Esposende e de *Desenzano*, utilizámos o *Test-t (p-value)* (Quadro 68). Comparámos a pergunta “Como avalia as acessibilidades disponíveis neste alojamento?”, com os segmentos de acessibilidade, nomeadamente, Localização e Sinalética, Comunicação, Casa de Banho, Acesso Externo e Sistemas de Segurança, que possuímos na nossa grelha de avaliação e em 14 *ítems* da pergunta 15 do questionário destinado aos utilizadores dos bares e restaurantes (Quadro 68). Aplicámos o *Test-t*, bicaudal, tipo 2, nestas variáveis e calculámos a média e o desvio padrão (Quadro 68).

Quadro 68 - Avaliação dos nossos respondentes relativamente às acessibilidades disponíveis nos alojamentos, usando a média e o *p-value*

Eixos para as acessibilidade	Pergunta e <i>itens</i> selecionados relativamente às acessibilidades	Município	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da Média	<i>p-value</i>
Acessibilidade de modo geral	Como avalia as acessibilidades deste alojamento?	Esposende	3,8	0,98710	0,27377	0,00800
		Desenzano	4,6	0,50163	0,11824	
Localização e Sinalética	Mapas de orientação simples e claros sobre o alojamento	Esposende	4,4	1,19293	0,33086	0,28100
		Desenzano	4,7	0,46089	0,10863	
	Sinalizações internas do alojamento	Esposende	4,4	0,96077	0,26647	0,02400
		Desenzano	4,9	0,23570	0,05556	
Comunicação	Informações online sobre o alojamento	Esposende	4,4	0,96077	0,26647	0,29100
		Desenzano	4,7	0,48507	0,11433	
	Informações em papel acerca dos pontos turísticos disponíveis na receção	Esposende	4,3	1,03155	0,28610	0,14100
		Desenzano	4,7	0,46089	0,10863	
	Informações noutros formatos (braille, áudio) acerca dos pontos turísticos disponíveis na receção/ site do alojamento	Esposende	4,3	1,03155	0,28610	0,41000
		Desenzano	4,6	0,61570	0,14512	
Acesso Externo	Átrio	Esposende	4,4	0,96077	0,26647	0,55000
		Desenzano	4,6	0,61570	0,14512	
Casas de Banho	Casas de banho	Esposende	4,5	0,96742	0,26831	0,74300
		Desenzano	4,6	0,61570	0,14512	
	Sanitas	Esposende	4,2	0,80064	0,22206	0,01800
		Desenzano	4,7	0,46089	0,10863	
	Banheira/Duche Acessível	Esposende	4,4	0,76795	0,21299	0,00200
		Desenzano	5,0	0,00000	0,00000	
	Barra de apoio do duche/da banheira	Esposende	4,7	0,96742	0,26831	0,32500
		Desenzano	4,7	0,46089	0,10863	
Sistemas de Segurança	Atendimento 24 Horas/Emergências	Esposende	4,7	0,48038	0,13323	0,06300
		Desenzano	4,9	0,23570	0,05556	
	Saída de emergência assinalada	Esposende	4,4	0,76795	0,21299	0,22000
		Desenzano	4,7	0,48507	0,11433	
	Saída de emergência assinalada e acessível para cadeiras de rodas	Esposende	4,3	0,94733	0,26274	0,01000
		Desenzano	4,9	0,23570	0,05556	

Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário aos utilizadores dos alojamentos.

As médias das respostas dos nossos inquiridos (Quadro 68), apresentaram valores aproximados e o *Test-t* teve em consideração também o tamanho das amostras. Houve uma diferença estatisticamente significativa entre as variáveis do eixo Acessibilidade de modo geral, do eixo Localização e Sinalética (Sinalizações internas do alojamento), do eixo Casas de Banho (Sanita e Banheira/Duche acessível) e do eixo Sistemas de Segurança (saída de emergência assinalada e acessível para cadeiras de rodas), que apresentaram um *p-value* <0.05 (Quadro 68).

Ao considerarmos apenas as médias, *Desenzano* apresentou valores superiores (Quadro 68).

8.2.5 - Os responsáveis pelos equipamentos culturais e de Turismo

Os nossos respondentes relativamente a este segmento nos dois municípios representaram 6% do total dos nossos inquiridos (n=402).

Em Esposende, obtivemos um empate relativamente ao género declarado pelos nossos participantes, sendo 10 homens e 10 mulheres, todos com nacionalidade portuguesa (n=20) e sendo funcionários do setor público (n=20).

Relativamente ao estado civil, a maioria dos inquiridos declarou ser casada (n=18) e havia poucos solteiros (n=2).

Sobre os rendimentos, a minoria (n=9) ganhava entre 501 e os 1.000 euros. A maioria, que representa 55%, concentrou-se nas categorias, “dos 1.001 aos 1.500 euros” (n=7) e “dos 1.501 aos 2.000 euros” (n=4).

A média das idades foi de 38 anos e a maioria (n=12) possuía Licenciatura, enquanto os demais possuíam Ensino secundário (n=5) e Pós-graduação/Mestrado (n=3). A residência dos respondentes era mais concentrada em Esposende (n=17). Os outros afirmaram residir em Barcelos (n=3).

Em Esposende, os cargos ocupados pelos respondentes foram: de rececionista (n=17), de conservador-restaurador (n=1), de técnico (n=1) e de diretor coordenador (n=1).

O público-alvo, de acordo com os nossos respondentes, caracterizou-se como casais com filhos (n=1), pessoas com 65 ou mais anos sem necessidades específicas/casais com filhos/jovens sem necessidades especiais (18 aos 29 anos)/adultos sem necessidades especiais (30 aos 64 anos) (n=2), casais com filhos/pessoas portadoras de um tipo de deficiência auditiva/pessoas portadoras de um tipo de deficiência intelectual/pessoas portadoras de mais de um tipo de deficiência/adultos sem necessidades especiais (30 aos 64 anos) (n=13), pessoas com 65 ou mais anos com necessidades

específicas/pessoas portadoras de um tipo de deficiência auditiva/pessoas portadoras de um tipo de deficiência intelectual/pessoas portadoras de mais de um tipo de deficiência (n=3) e pessoas com 65 ou mais anos sem necessidades específicas/casais com filhos/pessoas portadoras de um tipo de deficiência física (n=1).

De acordo com 70% dos respondentes, seria mais complicado adaptar a estrutura e as atividades para as pessoas portadoras de deficiência motora. 10% acreditava que seria mais difícil para as pessoas portadoras de deficiência intelectual/cognitiva, outros 10% para as pessoas portadoras de deficiência sensorial (baixa visão, cegos, surdos, surdos-mudos) e outros 10% para as pessoas com 65 ou mais anos.

Calculámos a média das atividades desenvolvidas ao longo do ano e resultou num total de 23 atividades anuais. 55% dos inquiridos afirmou não ter participado em qualquer tipo de formação nos últimos 6 meses, 25% recebeu uma formação e atendimento aos clientes sénior e apenas 5% recebeu uma formação direcionada para o atendimento inclusivo. 15% não proporcionou/organizou formação à sua equipa.

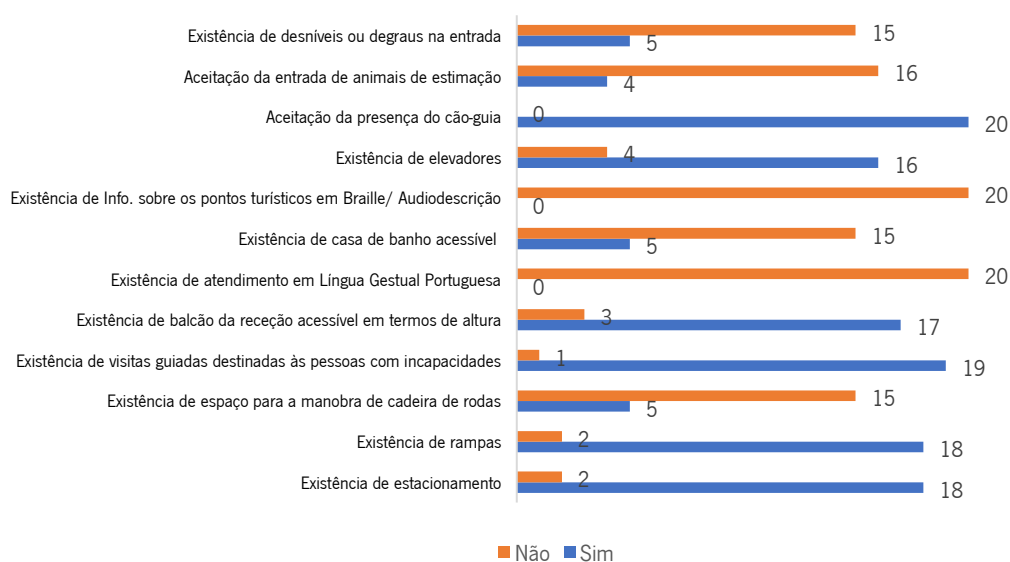
Sobre o conceito do T.A., 70% afirmaram que se trata de um turismo direcionado para as pessoas idosas, 25% de um tipo de turismo direcionado para as pessoas portadoras de deficiência e 5% um tipo de turismo preocupado em atender todas as necessidades dos seus utilizadores.

Relativamente à divulgação do equipamento, 35% afirmaram que existe um *site* específico *on-line* do equipamento e é também usada uma página ou perfil no *Facebook*. 30% afirmaram que utilizam apenas um *site* específico *on-line* do equipamento e o passa-a-palavra. 25% afirmou utilizar o *Facebook*, o *Instagram*, e um *site* específico *on-line* do equipamento e 10% o Posto de Turismo, o *Facebook* e o passa-a-palavra.

Sobre os parceiros no território, 100% afirmaram que os possuem (n=20), sendo a confiança recíproca (50%) o principal motivo destas parcerias. 30% afirmou que a parceria é fruto de confiança adquirida ao longo dos anos e 20% devido à partilha de recursos e interesses económicos.

Pedimos para que os responsáveis avaliassem os serviços ou as estruturas disponíveis para o público do T.A. (Figura 92).

Figura 92 - As acessibilidades físicas e os serviços inclusivos disponíveis nos equipamentos de Esposende de acordo com os respondentes (Pergunta 12)



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

De acordo com a avaliação sobre as acessibilidades físicas e os serviços inclusivos disponíveis, as respostas indicaram a presença de rampas, de estacionamento, de visitas guiadas às pessoas com incapacidades, de elevadores, da aceitação da entrada dos animais de estimação e também o cão-guia (Figura 92).

As respostas revelam-nos que os pontos mais críticos são relativamente ao atendimento em LGP (não=20) e informações sobre os pontos de interesse turístico em Braille/audiodescrição (n=20) e também sobre a casa de banho acessível disponível (n=15) (Figura 92).

Em *Desenzano*, a maioria dos inquiridos autodeclarou ser do género feminino (n=3) havendo dois homens. Todas e todos os participantes eram de nacionalidade italiana (n=5) e funcionários do setor público (n=5).

Relativamente ao estado civil, a maioria dos inquiridos declarou ser casada (n=4) e havia apenas uma pessoa solteira, enquanto nos rendimentos, a maioria (n=3), enquadrou-se nos rendimentos, “dos 1.501 aos 2.000 euros” (n=3). Os restantes (n=2), integraram-se na categoria “dos 2.001 aos 2.500 euros”.

A média das idades foi de 51 anos e a maioria (n=3) possuía Licenciatura e os restantes Pós-graduação/Mestrado (n=2).

Em Desenzano, os cargos ocupados pelos respondentes foram: de rececionista (n=3), de técnico (n=1) e de diretor coordenador (n=1).

O público-alvo foi caracterizado pelos respondentes como casais com filhos/pessoas portadoras de um tipo de deficiência auditiva/pessoas portadoras de um tipo de deficiência intelectual/pessoas portadoras de mais de um tipo de deficiência/adultos sem necessidades especiais (30 aos 64 anos) (n=3), pessoas com 65 ou mais anos sem necessidades específicas/casais com filhos/jovens sem necessidades especiais (18 aos 29 anos)/adultos sem necessidades especiais (30 aos 64 anos) (n=1), pessoas com 65 ou mais anos sem necessidades específicas/casais com filhos/ pessoas portadoras de um tipo de deficiência física (n=1).

De acordo com 60% dos respondentes, seria mais complicado adaptar a estrutura e as atividades às pessoas portadoras de deficiência sensorial (baixa visão, cegos, surdos, surdos-mudos) e 40% acreditava ser mais complicado receber e fornecer um atendimento com qualidade às pessoas portadoras de deficiência intelectual/cognitiva.

Calculámos a média das atividades desenvolvidas ao longo do ano e resultou um total de 40 atividades anuais.

60% dos inquiridos afirmou não ter participado em qualquer tipo de formação nos últimos 6 meses, enquanto 20% recebeu uma formação e atendimento aos clientes sénior e os outros 20% recebeu uma formação direcionada para o atendimento inclusivo.

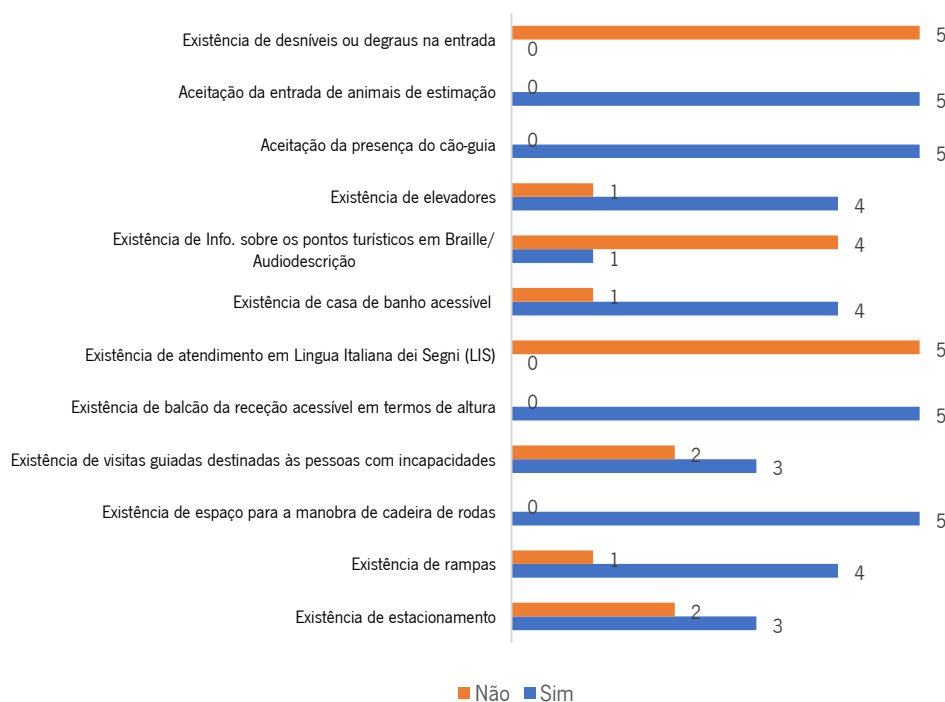
Sobre o conceito do T.A., 60% afirmaram que se trata de um turismo preocupado em atender todas as necessidades dos seus utilizadores e os 40% restantes assinalaram a opção de que se trata de um tipo de turismo direcionado para as pessoas portadoras de deficiência.

Relativamente à divulgação do equipamento, 60% afirmaram que existe um *site* específico *on-line* sobre o equipamento tendo 40% afirmado utilizar o *site* específico *on-line* do equipamento, do Posto de Turismo, do *passa-a-palavra* e do *Facebook*.

Sobre os parceiros no território, 80% afirmaram que os possuíam. A confiança recíproca (80%) foi o principal motivo desta presença de parceiros e outro motivo que foi assinalado pelos 20% restantes, foi a partilha de recursos e interesses económicos semelhantes.

Pedimos para que os responsáveis de *Desenzano*, avaliassem os seguintes serviços ou as seguintes estruturas disponíveis para o público do T.A. (Figura 93).

Figura 93 - Acessibilidades físicas e serviços inclusivos disponíveis nos equipamentos de *Desenzano* de acordo com os respondentes



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

De acordo com a avaliação sobre as acessibilidades físicas e os serviços inclusivos disponíveis, as respostas confirmaram a presença de rampas, de estacionamento, de visitas guiadas às pessoas com incapacidades, de elevadores, da aceitação da entrada dos animais de estimação e também de um cão-guia, da existência de balcão de receção adaptado, de casas de banho com acessibilidades e espaço para a manobra de cadeira de rodas (Figura 93).

As respostas revelam-nos que os pontos mais críticos foram relativamente ao atendimento em LIS (não=5) e informações sobre os pontos de interesse turístico em Braille/audiodescrição (não=4), como também ocorreu em Esposende (Figura 93).

Para que pudéssemos aferir qual dos municípios recebeu as notas mais altas, atribuídas pelos responsáveis dos equipamentos culturais/de turismo, relativamente à presença de acessibilidades na própria estrutura, nas restantes estruturas do município e sobre o interesse na participação na nossa proposta de Rede para o T.A., utilizámos o *Test-t (p-value)* (Quadro 69). Aplicámos o *Test-t*, bicaudal, tipo 2, nestas variáveis e calculámos a média e o desvio padrão (Quadro 69).

Quadro 69 - Avaliação dos responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo, relativamente às acessibilidades disponíveis, com média e *p-value*

Pergunta seleccionadas relativamente às acessibilidades	Município	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da Média	<i>p-value</i>
Como avalia as condições de acessibilidade desta estrutura? (pergunta 13)	Esposende	2,9	0,48936	0,10942	0,16000
	<i>Desenzano</i>	3,2	0,44721	0,20000	
Como avalia as condições de acessibilidade disponíveis dos restantes estabelecimentos do município de Esposende/de <i>Desenzano del Garda</i> ? (pergunta 14)	Esposende	3,5	0,76089	0,17014	0,78600
	<i>Desenzano</i>	3,4	0,54772	0,24495	
Quanto estaria interessado em conhecer e fazer parte de uma possível Rede Institucional para Turismo Acessível em Esposende/ <i>Desenzano del Garda</i> ? (pergunta 17)	Esposende	3,8	0,44426	0,09934	0,02100
	<i>Desenzano</i>	3,2	0,44721	0,20000	

Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Relativamente às perguntas 13 e 14, os responsáveis pelos equipamentos de *Desenzano* apresentaram notas superiores aos de Esposende (Quadro 69). Lembramos que as notas variavam entre: 1-Más, 2-Razoáveis, 3-Boas, 4-Muito boas, 5-Excelentes (Quadro 69).

Esposende foi o município que apresentou maior interesse, por parte da função pública, em participar na Rede Institucional para o T.A., validado pelo *Test-t*, com a diferença de <0,05% (Quadro 69). As respostas variavam entre: 1-Quase nada interessado, 2-Pouco interessado, 3-Interessado e 4-Muito Interessado.

8.2.6 - Os proprietários/ *managers* dos bares e restaurantes

Os nossos respondentes deste segmento representam 27% do total dos inquiridos (n=402).

Em Esposende, houve uma maior participação (16%) do total de 402 inquiridos.

A maioria autodeclarou-se do género feminino (n=34). Os homens foram minoria neste grupo de inquiridos distribuídos pelos proprietários e gerentes do setor da restauração (n=30).

Tivemos uma maioria de pessoas com a nacionalidade portuguesa (n=62) e também de pessoas com a nacionalidade angolana (n=1).

Sobre o estado civil, a maioria era casada (n=24). Participaram também os solteiros (n=16), os separados (n=13), as pessoas em união de facto (n=7), os viúvos (n=2) e os divorciados (n=2).

Relativamente ao nível de instrução, a maioria possuía Licenciatura (n=41). Os demais declararam possuir formação profissional (n=17), pós-graduação/Mestrado (n=5) e Doutoramento (n=1).

A maior parte dos participantes declarou ser funcionária do setor privado (n=35). Os restantes eram titulares de uma instituição privada (n=19) ou eram profissionais liberais (n=8) e poucos recebiam a pensão de velhice (n=2).

A média das idades foi de 46 anos e a maioria declarou ter rendimentos dos 1.001 aos 1.500 euros (n=30). O local de residência foi variado, entre Braga (n=36), Esposende (n=19), Viana do Castelo (n=2), Porto (n=2), Vila do Conde (n=2), Matosinhos (n=1) e Guimarães (n=1). Tivemos um residente em Praga (n=1).

Os nossos respondentes de Esposende classificaram-se como proprietários de restaurantes (n=2), *Managers* e Proprietários de alojamentos (n=39), *Managers* dos restaurantes (n=11) e *Managers* dos alojamentos (n=12).

De acordo com os nossos inquiridos, a maior parte das empresas (n=48) possui uma receita anual inferior aos 50.000 euros seguindo-se as de 50.000 a 99.000 euros (n=14), as de 100.000 a 249.000 euros (n=1) e as de 250.000 a 499.000 Euros (n=1).

Calculámos a média de vida da idade das empresas, que foi de 9 anos e sobre o público-alvo, foi assim caracterizado pelos nossos respondentes: pessoas com 65 ou mais anos com necessidades específicas/casais com filhos/pessoas portadoras de mais de um tipo de deficiência (n=33), casais com filhos, casais sem filhos (n=7) e adultos sem necessidades especiais (30 aos 64 anos) (n=24).

38% afirmou ser difícil adaptar os seus serviços e produtos para as pessoas portadoras de deficiência sensorial (baixa visão, cegos, surdos, surdos-mudos). Por seu turno, 34% afirmou ser difícil adaptar os seus serviços e produtos às pessoas portadoras de deficiência motora e 28% para as pessoas portadoras de necessidades dietéticas (intolerância ou alergia ao glúten, à lactose e veganos).

Também 80% (n=51) afirmou sentir-se desencorajado da oferta de produtos e serviços acessíveis, sendo o maior motivo assinalado pelos respondentes (37%) a falta de apoio financeiro, seja pelos bancos e/ou pelos órgãos públicos. Os outros motivos foram a baixa procura por parte dos grupos que têm necessidades especiais (25%), falta de pessoal especializado (24%) e falta de recursos para investir em reformas no estabelecimento (14%).

Enquanto 38% (n=64) utilizava a plataforma do *Airbnb* para divulgar a sua atividade, 24% usavam uma página ou perfil em plataformas como o *Facebook* ou o *Trip Advisor*, o Posto de Turismo e o passa-palavra, 22% utilizava um *site* específico da empresa e o *Trip Advisor*, 10% utilizava um *site* específico da empresa e o *Booking* e 6% apenas o passa-palavra.

Sobre as atividades de formação, 53% não participou em qualquer tipo de formação, 45% não ofereceu aos seus funcionários qualquer tipo de formação e só 2% ofereceram uma formação destinada ao atendimento inclusivo.

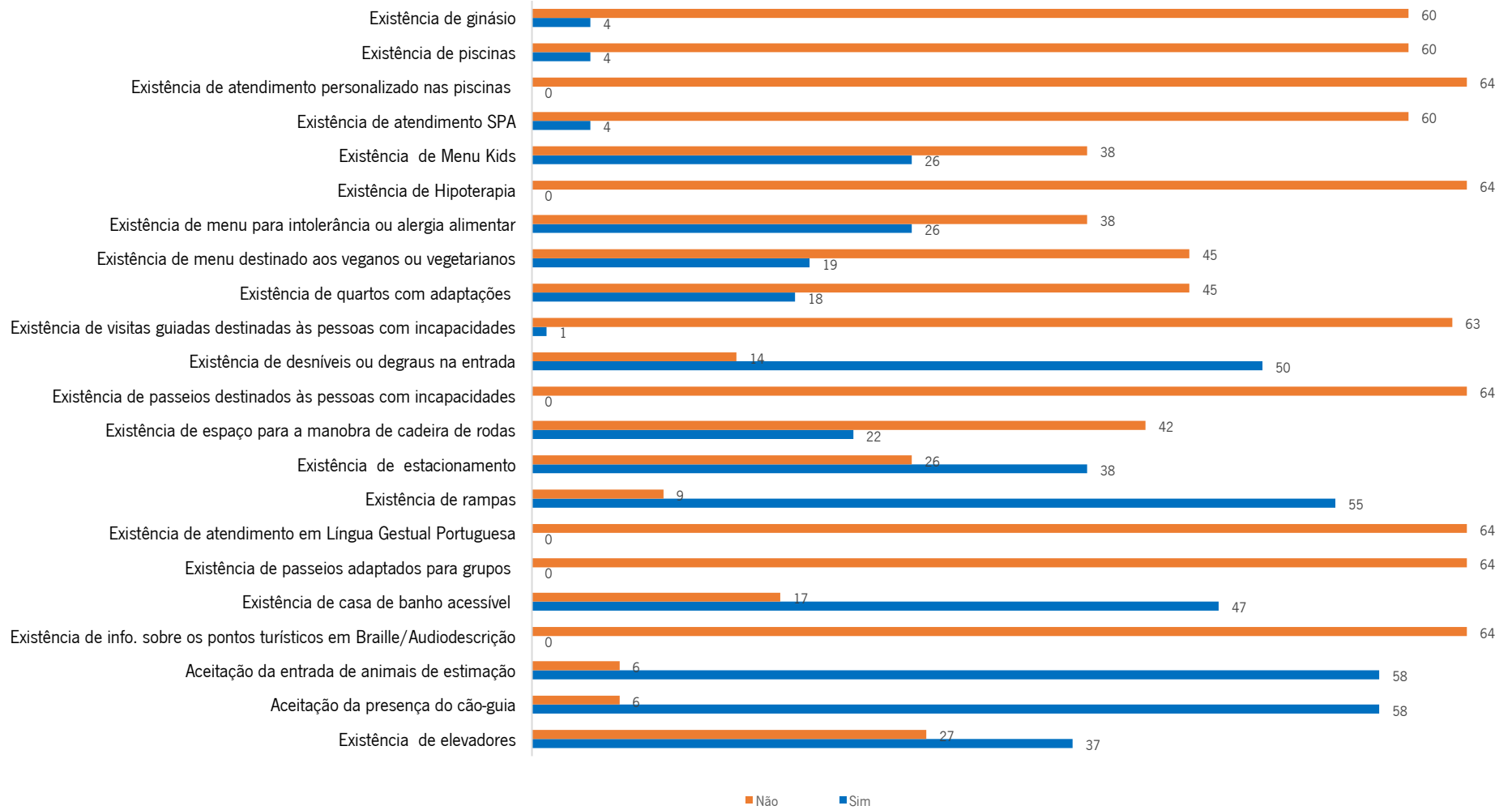
Sobre o conceito do T.A., a maioria afirmou que se trata de um tipo de turismo preocupado em atender todas as necessidades dos seus utilizadores (n=25). Vinte participantes afirmaram que se trata de um tipo de turismo preocupado em atender todas as necessidades dos seus utilizadores e também que é um tipo de turismo que oferece serviços e produtos mais baratos. Quinze afirmaram que se trata de um tipo de turismo que oferece serviços e produtos mais baratos. Apenas 4 participantes afirmaram que se trata dum tipo de turismo direcionado para as pessoas portadoras de deficiência e direcionado também para as pessoas idosas.

Tivemos 42 participantes que afirmaram ter parceiros no território. O motivo pelo qual a maioria (48%) realiza parcerias é devido à confiança recíproca. Logo a seguir, apareceu com 29% a indicação e partilha de clientes. Os motivos pessoais representaram 20% e as outras opções assinaladas foram confiança adquirida ao longo dos anos (1,5%) e interesses económicos (1,5%).

Pedimos para que os proprietários/*managers* avaliassem os seguintes serviços ou as seguintes estruturas disponíveis para o público do T.A. (Figura 94).

As respostas revelaram que os pontos mais críticos eram relativamente ao atendimento em LGP (não=64), informações sobre os pontos de interesse turístico em Braille/audiodescrição (não=64), passeios adaptados para grupos (não=64), passeios destinados às pessoas com incapacidades (não=64), visitas guiadas para as pessoas com incapacidades (não=63), hipoterapia (não=64) e o atendimento personalizado nas piscinas (não=64) (Figura 94).

Figura 94- Acessibilidade física e serviços inclusivos disponíveis nos restaurantes e alojamentos de Esposende a partir das respostas dos inquiridos (em números absolutos)



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Em *Desenzano*, houve a participação de 11% do total de 402 inquiridos e a maioria autodeclarou-se do género feminino (n=23). Os homens foram minoria neste inquérito (n=20).

Todos e todas possuíam nacionalidade italiana (n=43). No que diz respeito ao estado civil, a maioria era casada (n=27). Participaram também solteiros (n=5), separados (n=1), pessoas em união de facto (n=5), viúvos (n=3) e divorciados (n=2).

Relativamente ao nível de instrução, a maioria possuía formação profissional (n=38) seguindo-se os que possuíam pós-graduação/Mestrado (n=5).

A maioria declarou ser titular de uma iniciativa privada (n=23) e os restantes eram profissionais liberais (n=8) ou funcionários do setor privado (n=12).

A maioria declarou ter rendimentos dos 2.501 aos 3.000 euros (n=18). Treze afirmaram que recebiam entre 1.501 e 2.000 euros, dez dos 2.001 aos 2.500 euros e apenas duas pessoas afirmaram receber mais de 3.000 euros mensais.

O local de residência foi nas redondezas de *Desenzano*, nomeadamente, *Desenzano del Garda* (n=31), *Lonato del Garda* (n=6), *Sirmione* (n=2), *Brescia* (n=2) e *Rivoltella* (n=2).

A média das idades foi de 45 anos e os respondentes de *Desenzano*, classificaram-se como Proprietários de restaurantes (n=24), *Managers* e Proprietários de alojamentos (n=13) e *Managers* dos alojamentos (n=6).

A maior parte das empresas (n=48), possuía uma receita anual de 50.000 a 99.000 Euros, havendo algumas de 1 milhão de euros a 2 milhões de euros (n=5) e mais de 2 milhões de euros (n=3).

Calculámos a média de vida da idade das empresas, que foi de 8,5 anos e o público-alvo foi caracterizado da seguinte forma pelos nossos respondentes: pessoas com 65 ou mais anos com necessidades específicas/casais com filhos/pessoas portadoras de mais de um tipo de deficiência (n=22), adultos sem necessidades especiais (30 aos 64 anos) (n=15) e casais sem filhos (n=3).

Sobre as adaptações dos serviços/produtos, 53% afirmou ser difícil adaptar os seus serviços e produtos às pessoas portadoras de necessidades dietéticas (intolerância ou alergia ao glúten, à lactose, veganos ou vegetarianos), 28% afirmou ser difícil adaptar às pessoas portadoras de deficiência sensorial (baixa visão, cegos, surdos, surdos-mudos) e 19% às pessoas com baixa visão, cegos, surdos, surdos-mudos.

Importa destacar que 93% (n=40) afirmou sentir-se desencorajado para conseguir oferecer produtos e serviços acessíveis, sendo o maior motivo assinalado pelos respondentes (n=19) a falta de apoio financeiro, seja pelos bancos e/ou pelos órgãos públicos, como afirmaram também os inquiridos de Esposende. Houve também aqueles que comentaram sobre a baixa procura por parte dos grupos que

têm necessidades especiais (n=13) e a falta de recursos para investir em reformas no estabelecimento (n=11).

Sobre a divulgação da empresa, 49% utilizavam um *site on-line* específico da empresa para divulgar a sua atividade (n=21). Existem ainda os que usam apenas o passa-a-palavra (n=9), os que utilizam uma página ou perfil em plataformas como o *Facebook* ou o *Trip Advisor*, o Posto de Turismo, o passa-a-palavra (n=8) e os que possuem *site* específico da empresa e utilizam o *Trip Advisor* (n=6).

Relativamente à formação, 63% não ofereceu aos seus funcionários qualquer tipo de formação, 21% não participou em qualquer tipo de formação e 16% ofereceram uma formação destinada ao atendimento inclusivo.

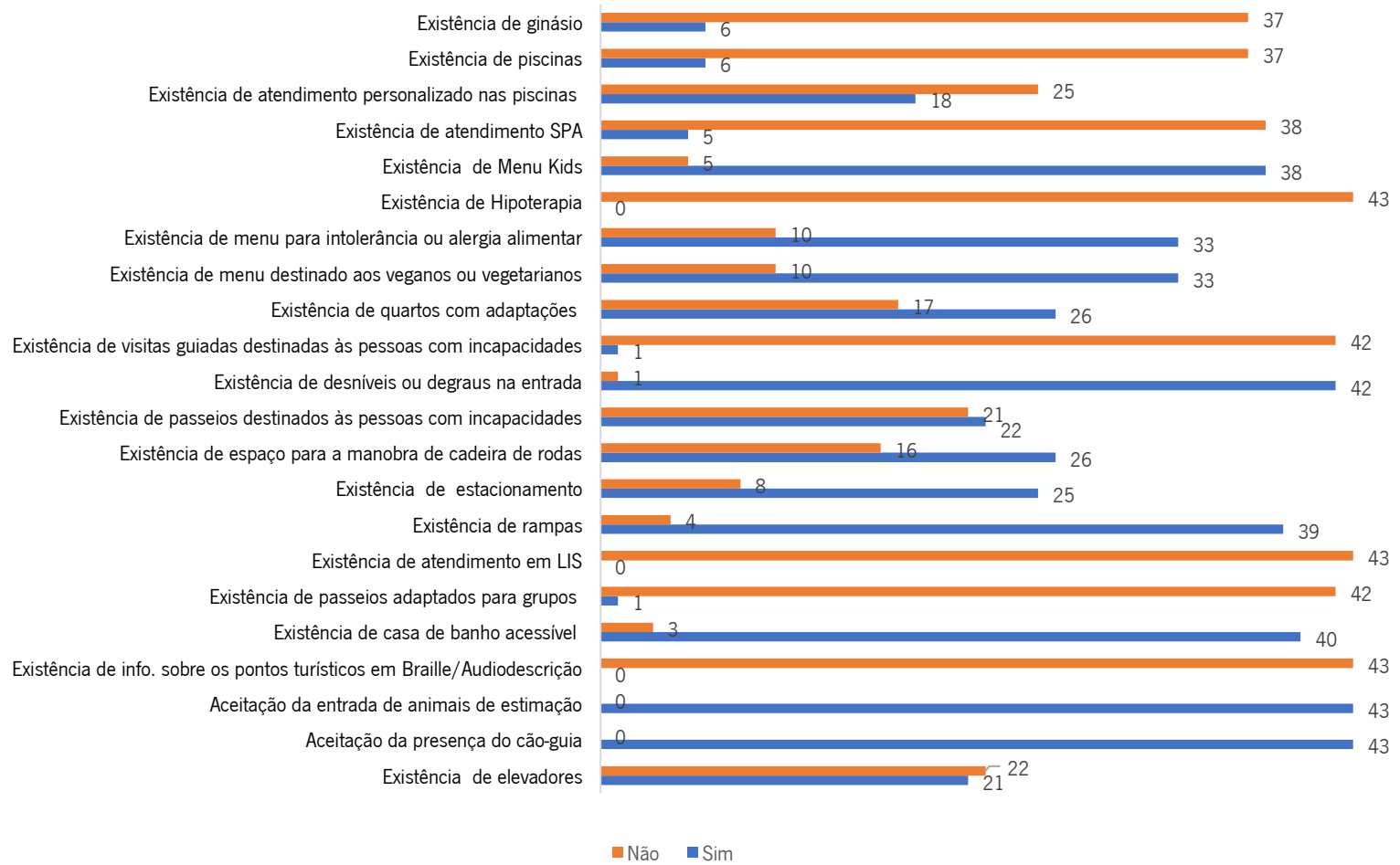
Sobre o conceito do T.A., 21 dos participantes afirmaram que se trata de um tipo de turismo preocupado em atender todas as necessidades dos seus utilizadores, 12 afirmaram ser um tipo de turismo direcionado para as pessoas portadoras de deficiência, 8 afirmaram que se trata dum tipo de turismo que oferece serviços apenas para os idosos e 2 acreditavam ser um turismo com serviços e produtos mais baratos.

Saliente-se que 86% afirmou não ter parceiros no território. O motivo pelo qual a minoria (n=6) afirmou ter parceiros foi devido à confiança recíproca (n=3). Foram também citadas como motivações a confiança adquirida ao longo dos anos (n=2) e os motivos pessoais (n=1).

Pedimos para que os proprietários/*managers* avaliassem os seguintes serviços/as seguintes estruturas disponíveis para o público do T.A. (Figura 95).

As respostas revelam-nos que os pontos mais críticos são relativamente: ao atendimento em LIS (n=43), informações sobre os pontos de interesse turístico em Braille/audiodescrição (n=43), passeios adaptados para grupos (n=42), visitas guiadas para as pessoas com incapacidades (n=42) e hipoterapia (n=43) (Figura 95).

Figura 95 - Acessibilidade física e serviços inclusivos disponíveis nos restaurantes e alojamentos de *Desenzano* a partir das respostas dos inquiridos (em números)



Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Para que pudéssemos aferir qual o município que recebeu notas mais altas, atribuídas pelos proprietários/*managers* dos alojamentos e dos bares e restaurantes, relativamente à existência de acessibilidades na própria estrutura, nas do município e sobre o interesse da participação na nossa proposta de Rede para o T.A., utilizámos o *Test-t (p-value)* (Quadro 70). Aplicámos o *Test-t*, bicaudal, tipo 2, nestas variáveis e calculámos a média e o desvio padrão (Quadro 70).

Quadro 70 - Avaliação dos proprietários/*managers*, relativamente às acessibilidades disponíveis, média e *p-value*

Pergunta seleccionadas relativamente às acessibilidades	Município	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da Média	<i>p-value</i>
Como avalia as condições de acessibilidade da sua empresa? (pergunta 15)	Esposende	2,4	0,74785	0,09348	0,00000
	<i>Desenzano</i>	3,5	1,43541	0,22149	
Como avalia as condições de acessibilidade disponíveis nos restantes estabelecimentos do município? (pergunta 16)	Esposende	3,1	0,98752	0,12344	0,00300
	<i>Desenzano</i>	3,7	1,21092	0,18685	
Quanto estaria interessado em conhecer e fazer parte de uma possível Rede Institucional para Turismo Acessível em Esposende/ <i>Desenzano del Garda</i> ? (pergunta 19)	Esposende	2,6	0,76360	0,09545	0,00010
	<i>Desenzano</i>	3,2	1,12205	0,17314	

Fonte: Elaboração própria com base nas respostas ao nosso inquérito por questionário.

Relativamente às perguntas 15, 16 e 17, os proprietários/*managers* de *Desenzano*, atribuíram notas superiores quando comparado com Esposende (Quadro 70). Lembramos que as notas para as perguntas 15 e 16, variavam entre: 1-Más, 2-Razoáveis, 3-Boas, 4-Muito boas e 5-Excelentes (Quadro 70).

Os proprietários/*managers* de *Desenzano* apresentaram maior interesse em participar na Rede Institucional para o T.A., comprovado pelo *Test-t*, cujo *p-value* foi de <0,05% (Quadro 70). As respostas à pergunta 19 variavam entre: 1-Quase nada interessado, 2-Pouco interessado, 3-Interessado e 4-Muito Interessado. Sendo assim, os proprietários/*managers*, da iniciativa privada em *Desenzano* são mais favoráveis à participação na Rede quando se compara com Esposende.

8.3 - Análise sobre as percepções dos *stakeholders* para o T.A. em Esposende e em *Desenzano*

Optámos pelo uso de inquérito por entrevista semiestruturada a 15 *stakeholders* que seleccionámos, para ambos os municípios, de modo a podermos perceber o seu envolvimento com o T.A. e também o possível interesse de participação na Rede do Turismo Acessível.

As nossas perguntas foram inspiradas nos estudos, *Blind's People Tourism Experiences: An Exploratory Study* (Poria *et al.*, 2011), *Air travel for people with disabilities* (Darcy & Ravinder, 2012), assim como nas publicações realizadas no âmbito do projeto Brendait “Turismo Acessível e Inclusivo”, que se realizou durante 18 meses (2015-2017) em 8 municípios do litoral oeste de Portugal (Alcobaça, Batalha, Caldas da Rainha, Lourinhã, Nazaré, Óbidos, Peniche e Torres Vedras - Brendait, 2017).

8.3.1- Características dos inquiridos

Do total de 15 entrevistas concretizadas, 6 reportaram-se a participantes de Esposende e 9 a *Desenzano* (Quadro 71). Foram entrevistados vereadores, presidentes e/ou diretores de associações, colaboradores e voluntários das associações, um funcionário da iniciativa privada, uma ativista e uma Secretária de Estado (Quadro 71).

Optou-se por gravar as mesmas, seguindo as normas vigentes de privacidade (consultar Anexo II). tendo as mesmas durado, em média, 55 minutos em Esposende e 40 minutos em *Desenzano*. No estudo de Poria *et al.* (2011) referente à percepção das barreiras enfrentadas pelas pessoas com incapacidades visuais em Israel, durante as viagens aéreas, nos museus de arte e nos hotéis, concretizado no ano de 2011, a média foi de 75 minutos. Tratando-se de um tema tão sensível, tivemos que proporcionar aos inquiridos um conjunto de perguntas, onde falassem de forma livre e que permitisse um conhecimento mais aprofundado do tema.

Quadro 71 - Participantes do nosso inquérito por entrevista

Designação da instituição	Função do entrevistado	O entrevistado autorizou que gravássemos o áudio da entrevista?
<i>Regione Lombardia</i>	Vereadora	Sim
<i>Comune de Desenzano</i>	Vereadora	Sim
<i>Garda Lago Accessibile</i>	Presidente	Sim
<i>ANFFAS Desenzano</i>	Diretor	Sim
<i>Artide e dintorni</i>	Presidente	Sim
<i>AUSER Desenzano onlus</i>	Voluntário de longa data	Sim
<i>Benaco Assiste società cooperativa sociale onlus</i>	Presidente	Sim
<i>Lions club</i>	Sócio	Sim
<i>Unione Italiana dei Ciechi ed Ipovedenti Ets-Aps Sezione di Brescia</i>	Ativista e Formadora	Sim
Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência – Dra. Ana Sofia Antunes	Secretária de Estado	Sim
Centro Hípico da Quinta do Vau	Funcionário	Sim
Associação Salvador	Colaboradora	Sim
APPACDM-Complexo de Esposende	Diretora	Sim
Rio Neiva - Associação de Defesa do Ambiente	Presidente	Sim
Câmara de Esposende	Vereador	Sim

Fonte: Elaboração própria com base no inquérito por entrevista semiestruturada.

Na análise realizada e nas narrativas reproduzidas foi realizada uma identificação sumária (apenas a designação da instituição).

Os entrevistados de Esposende foram 3 do sexo masculino e 3 do sexo feminino. A média das idades foi de 43 anos. Relativamente ao nível de instrução, todos (n=6) declararam ter uma Licenciatura. Sobre a situação profissional, tivemos a participação de um funcionário do setor privado, de dois funcionários do setor associativista, de um funcionário do setor público, de um funcionário de uma empresa pública e de um participante que na altura da entrevista estava desempregado e que realiza voluntariado, pois é um colaborador de uma associação. Em termos de rendimentos mensais líquidos, a maioria declarou que ganhava entre 501 e 1.000 euros (n=4) e os restantes (n=1) dos 1.001 aos 1.500 euros, pois um dos participantes optou por não declarar os seus rendimentos.

Relativamente ao estado civil, foram diversificadas as respostas: pessoas em união de facto (n=2), pessoas solteiras (n=2) e pessoas casadas (n=2). Os locais de residência foram Esposende (n=5) e Vila Franca de Xira (n=1). Em Esposende tivemos apenas um participante portador de deficiência (Quadro 72).

Quadro 72 – Descrição dos nossos inquiridos relativamente ao tipo de incapacidade (pergunta 7 do guião das entrevistas)

Perguntas do guião do inquérito por entrevista semiestruturada	ESPOSENDE	DESENZANO
É portador de algum tipo de condicionamento ou deficiência? Se sim e se sente à vontade, poderia explicar-nos a tipologia deste condicionamento ou deficiência (visual, auditivo, mobilidade, etc) e a sua causa (se foi devido a algum acidente, se é congénito, se se relaciona com um outro motivo, etc)?	Sim (n=1) Não (n= 5)	Sim (n=2) Não (n=7)
	Deficiência visual congénita (n=1)	Deficiência motora adquirida (n=1) Deficiência visual congénita (n=1)

Fonte: Elaboração própria com base na informação recolhida no inquérito por entrevista.

Os entrevistados de *Desenzano* foram 6 do sexo masculino e 3 do sexo feminino. A média de idades foi de 51 anos. Relativamente ao nível de instrução, tivemos participantes que cursaram até ao Ensino Secundário (n=6) e participantes com Licenciatura (n=3). Sobre a situação profissional, tivemos a participação de pessoas que recebem a pensão de velhice (n=4), pessoas que recebem a pensão de invalidez (n=1), funcionários públicos (n=2) e funcionários do setor associativista (n=2). Relativamente aos rendimentos mensais, a maioria declarou que ganhava entre 1.001 e 1.500 euros (n=7). Tivemos dois participantes que optaram por não declarar os seus rendimentos.

No que concerne ao estado civil, tivemos pessoas solteiras (n=2) e pessoas casadas (n=7). Os locais de residência foram *Desenzano*, *Brescia* e *Montichiari*. Para *Desenzano*, tivemos 2 participantes portadores de deficiência, sendo um paraplégico (deficiência adquirida) e outro participante com deficiência visual (deficiência congénita).

Curiosamente, conseguimos o mesmo total de inquiridos (n=15), como no estudo de Darcy & Ravinder (2012) e no estudo de Poria *et al.*, 2011.

8.3.2- Perceções dos inquiridos sobre o Turismo Acessível

Os nossos inquiridos estavam ligados a atividades relacionadas com o público do T.A. (Quadro 73).

Quadro 73 - Caracterização das atividades desenvolvidas pelos inquiridos de Esposende e de *Desenzano* (pergunta 1 do guião da entrevista)

Pergunta do guião do inquérito por entrevista semiestruturada	ESPOSENDE	DESENZANO
Pedimos gentilmente que nos faça uma breve síntese sobre as atividades que desenvolve na instituição que representa e que descreva o público-alvo.	<ul style="list-style-type: none">-Planeamento do turismo (n=2).-Organização de viagens/passeios para as pessoas com incapacidades e pessoas idosas (n=1).-Atividades desportivas e culturais/de lazer(n=1).-Atividades direcionadas para as pessoas com deficiência (n=1).	<ul style="list-style-type: none">-Planeamento do turismo (n=2).-Organização de viagens/passeios para as pessoas com incapacidades e pessoas idosas e cursos de formação (n=5).-Atividades desportivas e culturais (n=2).-Atividades direcionadas para as pessoas com deficiência (n=1).

Fonte: Elaboração própria com base na informação recolhida no inquérito por entrevista aplicado nos dois municípios.

É importante destacar a narrativa da diretora da APPACDM do complexo de Esposende e a do diretor de *ANFFAS* para *Desenzano*, que executam um trabalho muito parecido, ou seja, fornecem um suporte educativo e assistencial às famílias do território que possuem pessoas portadoras de deficiência(s). Em especial, as deficiências mentais.

Nós atendemos os jovens com multideficiência. Atualmente, temos 25 famílias inscritas e antes da pandemia, tínhamos 30. Os utentes possuem entre 18 e 53 anos e a maioria são homens. Realizamos atividades de carácter ocupacional, como bordar, pintar e outras atividades internas com o apoio psicológico e também de fisioterapia (Representante APPACDM, 11/03/2022).

Innanzitutto, facciamo un'attività rivolta alle persone con disabilità intellettive relazionali, perché è un'associazione di familiari, di persone con disabilità intellettiva e relazionale. Quindi c'è un discorso più generale, gli iniziative culturali di tutela e così via. Dopo il grosso dell'attività, è la gestione dei servizi diurni. Noi di grosso modo, facciamo la gestione di tre servizi diurni accreditati con Regione Lombardia e uno sportello di aiuto ai familiari con

l'assistente sociale e negli ultimi anni abbiamo aperto anche una palestra di autonomia con i fondi della legge 112, quella del "Dopo di noi". Il target, appunto, è costituito di persone con disabilità intellettiva e soprattutto in età scolare (Representante ANFFAS, 03/03/2022).

Relativamente às atividades direcionadas para o turismo e/ou lazer local, todos os participantes estão envolvidos nas mesmas (Quadro 74).

Quadro 74 - Número de envolvidos nas atividades de turismo local e/ou lazer em Esposende e em Desenzano (pergunta 2)

Pergunta do guião do inquérito por entrevista semiestruturada	ESPOSENDE	DESENZANO
As atividades desenvolvidas, relacionam-se com a promoção do lazer ou do turismo local?	Sim (n=6) Não (n= 0)	Sim (n=9) Não (n= 0)

Fonte: Elaboração própria com base na informação recolhida no inquérito por entrevista aplicado nos dois municípios.

Quando perguntámos sobre as dificuldades enfrentadas pelos utentes idosos e portadores de deficiência, surpreendeu-nos que todos os nossos participantes (n=15), por mais que elencassem as barreiras arquitetónicas como um grande obstáculo, enfatizaram as barreiras culturais (Quadro 75).

Percebemos, a partir das narrativas dos nossos participantes, que as barreiras arquitetónicas são ainda um impedimento do desenvolvimento do turismo local e também a nível nacional, seja em Portugal, como em Itália, como resultado do número muito significativo de prédios históricos. Sendo assim, implementar normas de acessibilidade pode ser um processo muito burocrático e, dependendo do monumento, até proibido por lei. Entretanto, há saídas para isto, como por exemplo, o uso de visitas virtuais com legendas. Por seu turno, as barreiras culturais, são mais "difíceis" de serem banidas, como nos referiu o diretor do ANFFAS (*Desenzano*).

Quadro 75 – Opinião dos nossos inquiridos sobre as principais barreiras que limitam o T.A. em Esposende e em *Desenzano* (perguntas 3 e 4)

	Perguntas do guião do inquérito por entrevista semiestruturada	ESPOSENDE	DESENZANO
Pergunta 3	Na sua opinião quais são as barreiras que existem em Portugal/Itália e que limitam a utilização por parte dos idosos ou de pessoas com algum tipo de condicionamento? O que pode ser melhorado em termos de barreiras?	As barreiras arquitetónicas (n=6). As barreiras culturais (n=6).	As barreiras arquitetónicas (n=9). As barreiras culturais (n=9).
Pergunta 4	Que pontos fracos e necessidades sentidas (de informação e de formação) considera que devem ser tidos em consideração e revistos relativamente ao Turismo Acessível em Portugal/Itália? E que pontos fortes existem?	As barreiras culturais (n=6). Transportes (n=5). Passeios (n=4). Passadiços (n=1).	As barreiras culturais (n=9). Transportes (n=7). Informações para as pessoas com deficiência (n=3).
		Esposende “é plano” (n=1). Projetos e programas locais por parte da autarquia e associações (n=6).	O P.E.B.A. (n=9). Projetos e programas locais por parte da autarquia e associações (n=9).

Fonte: Elaboração própria com base na informação recolhida no inquérito por entrevista aplicado nos dois municípios.

Desenzano foi considerado pelos entrevistados como um município que usufrui de acessibilidades a nível dos passeios e das ruas devido à intervenção do P.E.B.A. no ano de 2016 (Quadro 75). Entretanto, o presidente da Associação *Garda Lago Accessibile*, chamou a atenção para a entrada com rampa na estação de comboio de *Desenzano*, que até janeiro de 2022, era uma rampa provisória em madeira, tendo sido substituída, devido a uma reestruturação na estação. Mas, a entrada nesta estação, feita por uma pessoa com mobilidade reduzida, é lateral e não central. E, assim, manifestou a sua indignação, [...] *l'accesso c'è ma comunque è ancora in parte...Al meno adesso non è più un pezzo di legno che ci fa entrare nella stazione* (Representante *Garda Lago Accessibile*, 30/03/2022).

Acerca dos meios de transportes disponíveis em Desenzano, estes também revelaram a necessidade de melhorias (Quadro 75). O descontentamento foi manifestado pelos respondentes, tal como se pode confirmar nas seguintes narrativas.

(...) per prima cosa, i mezzi di trasporto con connessione e con spazio per la sedia rotella, senza aver bisogno di prenotare prima (Representante de AUSER, 04/03/2022).

(...) non ho mai visto nessuno in carrozzina dentro di un autobus, qui a Desenzano...e guardi che io prendo spesso l'autobus (...) (Representante de Artide e Dintorni, 03/04/2022).

Em Desenzano é preciso agendar o autocarro com 24 horas de antecedência, caso o utente seja utilizador de cadeira de rodas, o que é um fator limitador para as pessoas com mobilidade reduzida.

Os respondentes de Esposende evidenciaram problemas urbanos que atingem a maioria dos destinos turísticos portugueses, incluindo Esposende.

(...) seja os que utilizam as cadeiras de rodas, como os que usam as trotinetes para trabalharem, para lazer. Não se percebe ainda as leis para isto e os passeios também não estão adaptados. Já vi pessoas que ao caminhar foram ao chão devido a falta de manutenção dos passeios (Representante da Associação Salvador, 05/03/2022).

Lá está, os problemas de mobilidade atingem todos os residentes e pode também levar a que venham menos turistas com problemas de mobilidade (Representante do Centro Hípico da Quinta do Vau, 03/03/2022).

Sobre os transportes, os passeios e os passadiços, a informação direcionada para as pessoas com deficiência será melhorada, na perspetiva do Vereador do Turismo de Esposende e da Vereadora do Turismo de *Desenzano*. Ambos iniciaram as suas funções recentemente (o primeiro em outubro de 2021 e a segunda no presente ano de 2022).

Através de uma estratégia de mobilidade sustentável, temos alguns projetos, como um conjunto de Ecovias e ciclovias. As praias, desde junho de 2022, passaram a ser da responsabilidade da Câmara Municipal de Esposende e iremos trabalhar para melhorar as acessibilidades, nomeadamente, os passadiços (Representante da Câmara Municipal de Esposende, 22/07/2022).

Pensiamo di fare una Desenzano con delle spiagge più accessibile per le persone in sedia rotelle, per le persone con disabilità auditiva, visiva, disabilità intellettiva. Non c'è ancora niente in specifico per queste persone, e dobbiamo lavorare insieme per raggiungere tutti i

nostrì obiettivi per le persone con disabilità (Representante da *Comune di Desenzano*, 02/09/2022).

As barreiras arquitetônicas podem ser o ponto de partida para a sensibilização para o T.A., como nos explicou o presidente da Associação *Garda Lago Accessibile*.

Le barriere architettoniche possono diventare un punto di forza e un punto di abbattimento per le barriere mentali (Representante da *Garda Lago Accessibile*, 30/03/2022).

E as barreiras culturais podem ser banidas, como sugere o presidente da Associação Rio Neiva, com formação e capacitação especializada em T.A., mas são necessárias várias ações.

É preciso mais controlo, fiscalização, formação e capacitação aos empresários e associações. Ter uma entidade acessível é complexo e leva tempo (Representante do Rio Neiva - Associação de Defesa do Ambiente, 06/06/2022).

Sobre os pontos fortes, em Desenzano foi destacado o P.E.B.A.

Senza il P.E.B.A, sarebbe tutto ancora più difficile (Representante de AUSER, 04/03/2022).

Il P.E.B.A, ci ha portato molto. Riesco a fare tutte le mie cose personali, cioè, andare in banca, fare la spesa, di modo autonomo (Representante da *Garda Lago Accessibile*, 30/03/2022).

Il P.E.B.A per noi, che abbiamo la disabilità visiva è stato molto importante, gli ostacoli nelle marciapiedi ti fanno andare in ospedali (Representante da *Unione Italiana dei Ciechi ed Ipovedenti*, 17/06/2022).

Sobre os restantes pontos fortes, em *Desenzano*, foram enaltecidos mais os recursos humanos (n=6), do que os projetos e ações propostos pela administração pública (n=3). Consideraram relevantes as iniciativas de pessoas que fazem parte de associações que lutam para a inclusão e melhoria de vida das pessoas com deficiência, como é destacado nas seguintes narrativas.

La cosa più importante è che riusciamo a lavorare con altri ente e riusciamo a portare dei risultati positivi alle nostre famiglie/ai nostri utenti (Representante da *ANFFAS*, 03/03/2022).

Sono le persone che difendono queste cause (Representante de *Artide e Dintorni*, 03/04/2022).

È sapere che non stiamo soli e che il Comune ci dà una mano quando non c'è la fa (Representante de *Benaco Assiste*, 04/05/2022).

Sono le altre associazioni che lavorano per chi ha bisogno (Representante do *Lions Club*, 16/05/2022).

Svegliarmi e ricordarmi che ce tanto lavoro da fare e sapere che non sono sola (Representante da *Unione Italiana dei Ciechi ed Ipovedenti*, 17/06/2022).

Lavoriamo per gli anziani e per le persone con disabilità, nell'ambito di una vita dignitosa e con autonomia (Representante da *Comune di Desenzano*, 02/09/2022).

No que diz respeito a Esposende, os nossos inquiridos destacaram os programas e ações promovidos em conjunto com os seus parceiros (n=6) e manifestaram motivação no âmbito da melhoria dos seus serviços.

Poder fazer os passeios de cunho lúdico pedagógico com o apoio da Câmara de Esposende (Representante da APPACDM, 11/03/2022).

São as nossas atividades propostas em diferentes contextos (Representante da Associação Salvador, 05/03/2022).

Propomos atividades inclusivas e recebemos apoio de outras instituições locais (Representante do Centro Hípico da Quinta do Vau, 03/03/2022).

Fazemos o nosso melhor para atender as pessoas com diferentes limitações e atuamos com os nossos parceiros (Representante do Rio Neiva - Associação de Defesa do Ambiente, 06/06/2022).

Temos o compromisso de promover o melhor para os locais que possuem algum tipo de deficiência (Representante da Câmara Municipal de Esposende, 22/07/2022).

Na visão de todos os participantes (n=15) deve-se valorizar e investir nas instituições que trabalham em prol da inclusão e estas são pontos de apoio para o desenvolvimento do T.A. no território. Salienta-se a importância da implementação de estratégias para que seja possível a redução das barreiras culturais, com as barreiras arquitetónicas, a partir de planos de acessibilidade elaborados por parte dos vários *stakeholders*.

8.3.3- Disponibilidade para participar na Rede Institucional do Turismo Acessível

Adotámos os mesmos pilares do projeto *Brendait* para a nossa proposta de Rede, nomeadamente, motivar e qualificar os *stakeholders* para uma promoção eficiente e eficaz do T.A. Partilhámos da mesma opinião, sobre a desconstrução dos três grandes obstáculos do T.A., que são os seguintes: desinteresse e falta de sensibilidade pelo T.A., falta de conhecimento e de competências para a execução e promoção do T.A.

De acordo com o Quadro 76, percebemos que todos os participantes desejam participar na futura Rede Institucional de Turismo Acessível.

Quadro 76 – O desejo de participar numa Rede do T.A. em Esposende e em *Desenzano* (perguntas 5 e 6)

	Perguntas do guião do inquérito por entrevista semiestruturada	ESPOSENDE	DESENZANO
Pergunta 5	A instituição que representa trabalha com parceiros institucionais? Se sim, poderia explicar-nos que tipo de relação têm?	Sim (n=6). Não (n= 0).	Sim (n=9). Não (n= 0).
	Se não trabalha com os outros parceiros institucionais, quais são os motivos que impedem o trabalho em parceria/rede?	-	
Pergunta 6	Estariam interessados em participar numa Rede Institucional de Turismo Acessível que venha a ser criada em Esposende?	Sim (n=6). Não (n= 0).	Sim (n=9). Não (n= 0).
	O que acredita ser necessário para que esta Rede seja sustentável (que perdure no tempo) e para uma maior adesão por parte dos vários parceiros existentes no município?	Comunicação entre os parceiros do território/formação (n=4). Força de vontade (n=1). Apoio dos fundos comunitários europeus (n=1).	Comunicação entre os parceiros do território/formação (n=6). Força de vontade (n=1). Bom planeamento (n=1). Apoio dos fundos comunitários europeus (n=1)

Fonte: Elaboração própria com base na informação recolhida no inquérito por entrevista aplicado nos dois municípios.

Na percepção dos entrevistados de *Desenzano*, a Rede deve ser reforçada com os atuais parceiros, como afirmou a Vereadora do Turismo de *Desenzano* e o Presidente da *Garda Lago Accessibile*.

Si! Siamo davvero interessati in portare avanti una Rete per il turismo accessibile. La strategia per esempio, sarebbe di proporre a tutte le associazioni del territorio di lavorare insieme, anche si lavorano con temi diversi (Representante da *Comune di Desenzano*, 02/09/2022).

Siamo molto interessati! La associazione che rappresento, al momento lavora sempre da tempo con il Comune di Desenzano del Garda, attivamente e con altre realtà che riguardano le varie ridotte mobilità, anche disabilità cognitive. Il rapporto è, oltre che amichevole, anche fattivo e lavorativo. Al momento abbiamo delle partnership aperte a livello di partenariato con Navigarda, dato che mobileremo il trasporto pubblico attraverso la rete lacustre del Lago di Garda (Representante da *Garda Lago Accessibile*, 30/03/2022).

É importante a motivação e o apoio numa formação específica no âmbito do T.A., a todos os *stakeholders*, o que proporcionará uma Rede sólida, como defendeu o representante da *Regione Lombardia*.

Assolutamente si. La risposta è sì, ma lo sai bene perché stiamo lavorando proprio in questa direzione. La necessità è che ognuno mantenga viva la fiammella!...far sì che le istituzioni sostengano, ascoltino e collaborino sempre di più quelle associazioni che promuovono, così stili di vita assolutamente efficaci e assolutamente necessari. (...) Marco me diceva sempre, ma dove sono i turisti cinese in carrozzina a Desenzano? (...) Con le formazioni possiamo arrivare anche ai turisti cinese (Representante da *Regione Lombardia*, 19/01/2022).

O interesse pela Rede, expresso pelo diretor da *ANFFAS*, simboliza uma solução para a procura dos utilizadores do T.A. no território, pois já recebeu chamadas telefónicas, de pessoas com incapacidades, que desejavam usufruir das férias de verão em *Desenzano*, mas não sabiam quais eram as possibilidades de alojamento com acessibilidades apropriadas para uma pessoa paraplégica.

L'interesse ce! Penso che possiamo essere un punto di riferimento per la disabilità intellettiva, sia in termini di consulenza, che di pubblicizzazione, che di aiutare a creare una rete, per il mondo della disabilità intellettiva. Una volta una signora tedesca mi ha chiamato perché voleva sapere dove poteva prenotare per lei (qui a Desenzano, verso il Lago) perché era una persona in carrozina (Representante da *ANFFAS*, 03/03/2022).

Em Esposende, é nítido o entusiasmo, por parte dos elementos da autarquia, em direcionar esforços para melhorias nas condições de acessibilidade no município.

Sim, estamos disponíveis para a Rede. E a Rede tem que ser muito bem estruturada, pois a Câmara de Esposende está a pensar num futuro para a fileira do turismo alicerçado na sustentabilidade, que acabar por ser também direcionado para a acessibilidade (Representante da Câmara Municipal de Esposende, 22/07/2022).

Não se pode esquecer que os esforços direcionados para o T.A. acabam também por beneficiar os residentes, sendo o que espera a representante da APPACDM do complexo de Esposende.

Estamos sim, e muito interessados! Acreditamos que uma rede seja de importância para os turistas, como também beneficiará os residentes, com atividades inclusivas e que estas também sejam melhoradas e aperfeiçoadas com a ajuda de mais parcerias (Representante da APPACDM, 11/03/2022).

O trabalho em rede faz com que os *stakeholders* possam trazer melhorias para o território, ainda mais, quando se trata de uma rede internacional. A nossa proposta (consultar o subcapítulo 8.4), alicerça-se no desenvolvimento de uma rede para o T.A. no município de Esposende e que esta possa se expandir e se entrelaçar com a rede do município de *Desenzano*. Conforme o depoimento da Secretária de Estado, é essencial o trabalho em rede, por parte das instituições, sejam estas da esfera pública ou da esfera privada. O importante é encontrar um denominador comum para se poder avançar.

Sim, penso que faz todo o sentido o trabalho em rede e cada vez mais é a resposta para os muitos dos nossos desafios nos dias de hoje. Trabalhar em conjunto, conhecer boas práticas, influenciar, são formas de evoluir e andar para a frente. Por exemplo, parece-me que seria sempre muito interessante apostar num selo de acessibilidade patrimonial, que certificasse os equipamentos turísticos inclusivos, fossem eles privados ou públicos (Secretária de Estado da Inclusão, 18/03/2022).

Foi enfatizado pelo representante da Rio Neiva - Associação de Defesa do Ambiente, que Esposende possui um elevado potencial para oferecer um turismo mais acessível aos seus residentes e turistas, devido à sua variedade e riqueza no âmbito do património natural e cultural. Entretanto, deixou claro, que uma Rede para ser sustentável no tempo, será preciso colaboração entre os *stakeholders* e uma avaliação constante, para se confirmar o que foi realizado e como se pode melhorar.

Há interesse da nossa parte, mas parece-me que é preciso primeiro trabalhar individualmente com cada entidade e organização, para que, depois sim, tenhamos uma rede forte, como uma estratégia a longo prazo. É preciso que seja escrito um plano de atividades e com uma visão para se trabalhar em rede, porque não serve trabalhar em rede, se o meu sítio continua a não ser acessível, a não ter atividades direcionadas para as pessoas com dificuldades (Representante do Rio Neiva - Associação de Defesa do Ambiente, 06/06/2022).

Por fim, todos os nossos entrevistados, evidenciaram ser preciso melhorias nos projetos e ações já iniciados no âmbito do T.A. e que a Rede deve ser eficaz e operativa no território. Apostam na formação, como uma resposta de investimento no âmbito do T.A., com francas possibilidades de se poder usufruir de bons resultados.

Na proposta de Rede do projeto *Brendait*, foram 14 os resultados alcançados durante os 18 meses, que se resumem, na ampliação do número do *stakeholders* nos 8 municípios de atuação, participação contínua em *workshops* de formação e sensibilização dos *stakeholders* para a melhoria dos serviços/produtos ofertados, na utilização de instrumentos de avaliação e uma conferência de encerramento com a participação de 160 participantes, que ocorreu no dia 02/03/2017 na cidade de Coimbra.

Desejamos que a nossa proposta para uma Rede de T.A., seja implementada nos nossos municípios de estudo e que seja possível a obtenção de resultados positivos, como aconteceu no projeto *Brendait*, seguindo os seguintes elementos: elaboração de um plano estratégico, avaliação, melhoria e inovação dos recursos disponíveis e, por último, sustentabilidade. Iremos apresentar a nossa proposta no próximo subcapítulo.

8.4 - O Turismo Acessível e os princípios das Redes numa proposta da Geografia da Deficiência

Este estudo é ancorado na proposta do Modelo Geográfico da Deficiência (como explicámos no capítulo I), apoiando o desenvolvimento de ações de intervenção no espaço geográfico, a partir de uma ótica mais acessível e inclusiva para todos. Esperamos que seja uma forma de sensibilização dos *stakeholders* dos territórios, para que estes recorram aos processos formativos no âmbito do T.A. e no seio das suas equipas de trabalho. Almejamos que sejam criadas políticas públicas e programas em prol do T.A., com longa duração, com o cunho da prevenção do capacitismo e também do etarismo e de redução das barreiras arquitetónicas.

8.4.1- O nosso contributo para o desenvolvimento do T.A. em Esposende e em Desenzano

Com uma breve reflexão, é possível perceber, o quanto se deve fazer/trabalhar, ainda, para que um destino seja considerado acessível. Convidamos os leitores que façam uma reflexão sobre o que poderia ser limitador para uma pessoa utilizadora de uma cadeira de rodas, num determinado espaço geográfico. Como, por exemplo, para ir beber um café, no bar a que está acostumado(a) a visitar, quais seriam os obstáculos para chegar até ao bar? E dentro do bar, seria fácil utilizar a casa de banho com a cadeira de rodas? Seria possível fazer todo o percurso de ida e volta, sozinho(a), sem a ajuda de algum conhecido?

Pois, acreditamos que muitos dos leitores elencaram, no mínimo, duas dificuldades que poderiam ser enfrentadas, como o acesso à parte interna do bar, devido à presença dos degraus, sem a opção de rampa, e a casa de banho, com a sanita não adaptada, ou ainda, obstáculos no percurso da casa até ao bar, como, por exemplo, árvores de grande porte plantadas em passeios estreitos que interferem na passagem dos peões.

Por outro lado, o capacitismo pode ocorrer várias vezes no mesmo dia, em contextos diferentes. Tal torna o quotidiano de uma pessoa que convive com as suas incapacidades, cada vez mais difícil e doloroso, não apenas a nível do *stress* físico, mas também do *stress* psicológico (Campbell, 2008; Ivanovich & Gesser, 2020). Pode, inclusive, levar a uma pessoa com incapacidades, a não querer sair de casa (Campbell, 2008; Morgan, 2019; Ivanovich & Gesser, 2020).

É devido a estas situações, que decidimos manifestar a nossa inquietude, propondo uma Rede para o T.A., que poderá beneficiar também os residentes de Esposende e de *Desenzano del Garda*.

Uma das formas de formação e sensibilização do T.A., para serem cada vez menos os episódios de capacitismo e também de etarismo no espaço geográfico, será a aplicação das orientações da Agenda 2030, dos objetivos da Estratégia para a Deficiência (2010-2020/2021-2030) e também dos objetivos do *Recovery Plan* (como vimos no capítulo II), relativamente ao desenvolvimento das cidades acessíveis e sustentáveis. Todas estas diretivas propõem um trabalho integrativo e multidisciplinar por parte dos *stakeholders* locais, em especial, das autarquias.

Na nossa perspetiva a Rede para o T.A. deverá ser um trabalho multidisciplinar incluindo diferentes *stakeholders* de *Desenzano* e de Esposende.

As Redes no espaço geográfico configuram uma conexão dos fixos e também dos fluxos (Santos, 1996). Pressupõem, por seu turno, um dinamismo local e também global, a partir das instituições e organizações que operam (Santos, 1996). Podem ser percecionadas como estruturas abertas capazes

de se expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede (Castells, 2000).

A nível prático, a análise da Rede fornece à indústria do turismo ferramentas simples para identificar as lacunas entre a oferta e também a procura de um destino turístico. As Redes podem, inclusive, aumentar o potencial de um destino turístico, desde que haja uma boa interação e uma constante comunicação entre os *stakeholders* (Prescott, 2012).

Uma Rede é constituída por vértices, nomeadamente, os *stakeholders*. Estes, representam as instituições de um determinado segmento, espalhados no espaço geográfico, como os alojamentos, os restaurantes, os centros estéticos, as termas, as agências de viagem e as praias. Quando os vértices possuem objetivos comuns, como, por exemplo, atrair os turistas através das redes sociais com promoções para aumentar os seus lucros, estes poderão trabalhar de modo cooperativo. Desta forma, é possível criar a conexão entre os vértices e, assim, criar uma Rede (Buhalis, 2012; Prescott, 2012).

As conexões dentro de uma Rede envolvem argumentos subjetivos, como, por exemplo, a confiança (Prescott, 2012). A confiança poderá ser adquirida ao longo do tempo pela boa convivência, pela partilha de clientes, ou/e também pela mesma filosofia (visão) da componente comercial (Prescott, 2012; Bertosso *et al.*, 2016). Poderá ser fruto de laços do passado, devido a se tratar de uma atividade comercial herdada de antigas gerações, ou de laços do presente, como, por exemplo, por utilizarem a mesma plataforma *on-line* para a sua divulgação (Prescott, 2012; Bertosso *et al.*, 2016). A força e a intensidade de uma rede são representadas a partir dos extratos de confiança e de afinidade entre os vértices de uma Rede, criando assim as inter-relações dentro da mesma Rede (Prescott, 2012; Bertosso *et al.*, 2016).

Propor viagens acessíveis às pessoas, assim como, estruturar e investir num destino turístico acessível é ainda algo muito recente em várias partes do mundo, em especial, no sul da Europa (Prescott, 2012). A adoção da Rede como ferramenta central para o desenvolvimento do T.A., proporcionará à indústria do turismo uma vantagem competitiva e ajudará a manter a sua posição como um dos setores de maior crescimento (OSSATE, 2006).

Na Europa existem 87 milhões de pessoas portadoras de incapacidades, em que 64,3% possui uma conexão fixa de Internet em casa. Importa recordar que 50,8% destas pessoas estão empregadas, 29,4% concluíram o ensino superior e 28,4% estão em risco de pobreza e exclusão social (Eurostat, 2018, 2019). Será uma oportunidade de negócio aos que ofertam o T.A. poder investir na acessibilidade das suas estruturas e também na formação de pessoal, visto as pessoas

portadoras de deficiência preferirem viajar com, pelo menos, um acompanhante (Buhalis, 2011, 2012).

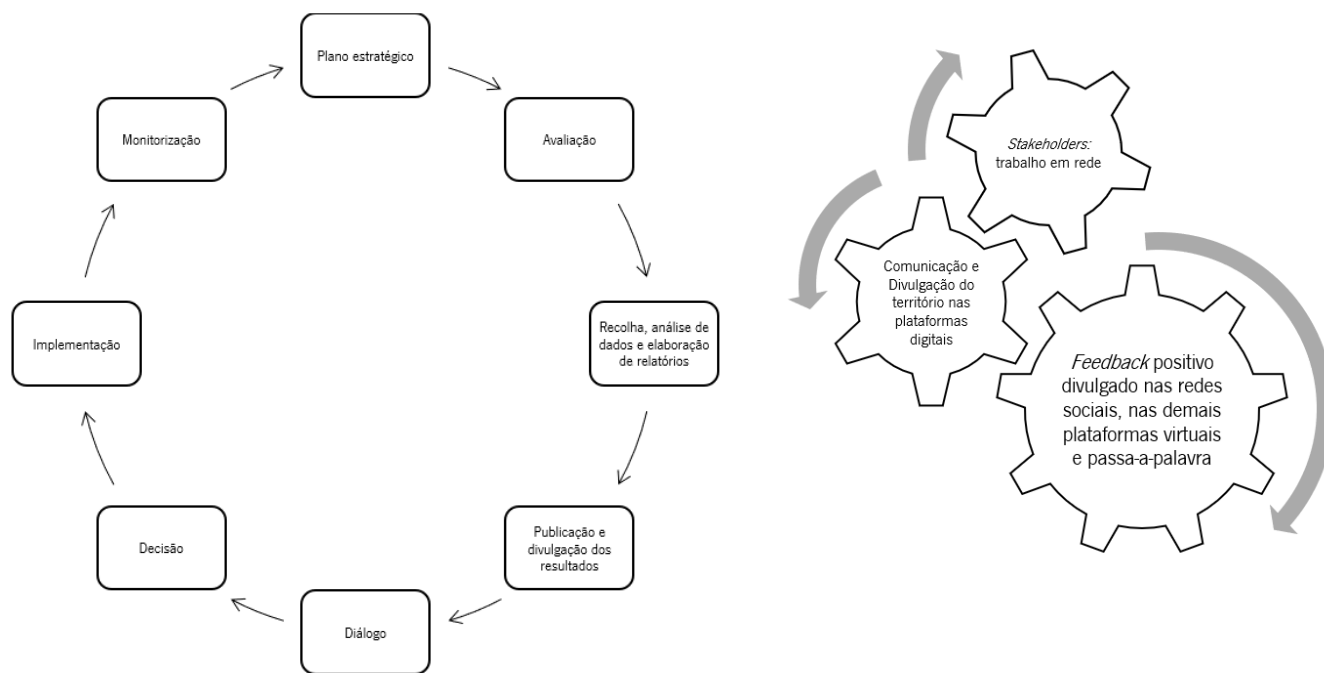
As autarquias, como no caso de Esposende e de *Desenzano del Garda*, poderiam criar programas e projetos de incentivos fiscais às empresas do território para a redução e adaptação das barreiras arquitetónicas. Outra barreira a abater, é a barreira cultural, como já mencionámos, que pode ser mitigada com programas e projetos de sensibilização sobre as dificuldades encontradas na sociedade, pelas pessoas com incapacidades e pelas pessoas idosas. Acreditamos ser possível com a oferta de diferentes tipos de formação, contemplar os pilares da nova Estratégia Europeia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2021-2030), como mencionámos no capítulo II, e desta forma os territórios do nosso estudo poderão ofertar não apenas aos turistas, mas aos residentes, boas condições de acessibilidade e também boas condições para o envelhecimento ativo (Figura 96).

É preciso que o gabinete do Turismo consiga estar vinculado com os restantes da autarquia, como o gabinete da Educação, o do Comércio, o da Segurança Social, para ser elaborada uma proposta de Rede para o T.A. Juntamente com este grupo, é importante que participem os representantes da iniciativa privada, como os proprietários dos hotéis, dos apartamentos turísticos, das agências de viagem e os representantes das associações locais, em especial, aquelas que desenvolvem atividades com as pessoas com incapacidades e também com os idosos.

A participação popular é de extrema importância para a consolidação de um destino turístico para Todos. Com os programas de sensibilização, o envolvimento dos cidadãos no tema do T.A., poderá ser cada vez mais próximo.

O planeamento do T.A. faz com que o destino turístico tenha mais possibilidades de obter uma avaliação positiva por parte dos utilizadores, significando, no retorno destes utilizadores e também na promoção do destino, via o *feedback* positivo, nas plataformas virtuais e/ou no passa-a-palavra (Figura 96).

Figura 96- Os eixos para o funcionamento das Redes direcionadas para o T.A.



Fonte: Elaboração própria com base em Prescott, 2012 e OSSATE, 2006.

Uma vez acordado o Planeamento para o T.A. no território, é preciso perceber os avanços das estratégias estipuladas e conseqüentemente o(s) motivo(s) dos não avanços por parte dos *stakeholders*. Caberá às autarquias desenvolver instrumentos de avaliação semestrais para ser possível perceber o ponto de situação (Figura 96). Os resultados desta recolha de dados, poderão ser expostos e dialogados, a partir de reuniões trimestrais entre os *stakeholders*, na autarquia, nomeadamente com a equipa técnica do Turismo e com o vereador do Turismo. Constitui um momento oportuno para que os envolvidos possam partilhar as boas experiências e também as que devem ser melhoradas. Esta é uma forma de avaliar, com intuito crítico-constructivo (Figura 96).

A partir da nossa observação no decorrer do trabalho de campo realizado nos dois municípios e da reflexão entre a teoria e a prática, demonstramos nas Figuras 97 e 98 uma possibilidade de estrutura para a Rede Institucional para o T.A.

Relativamente à sustentabilidade da Rede, existe a possibilidade de alicerçamos a mesma no projeto Cidades Gêmeas. Desta forma, haverá uma maior interação entre as autarquias, a população dos territórios e os *stakeholders* locais. Desenvolver o *slogan* “Esposende Acessível” e “Desenzano Acessível”, deverá ocorrer a partir de um planeamento multidimensional, de forma a que os residentes

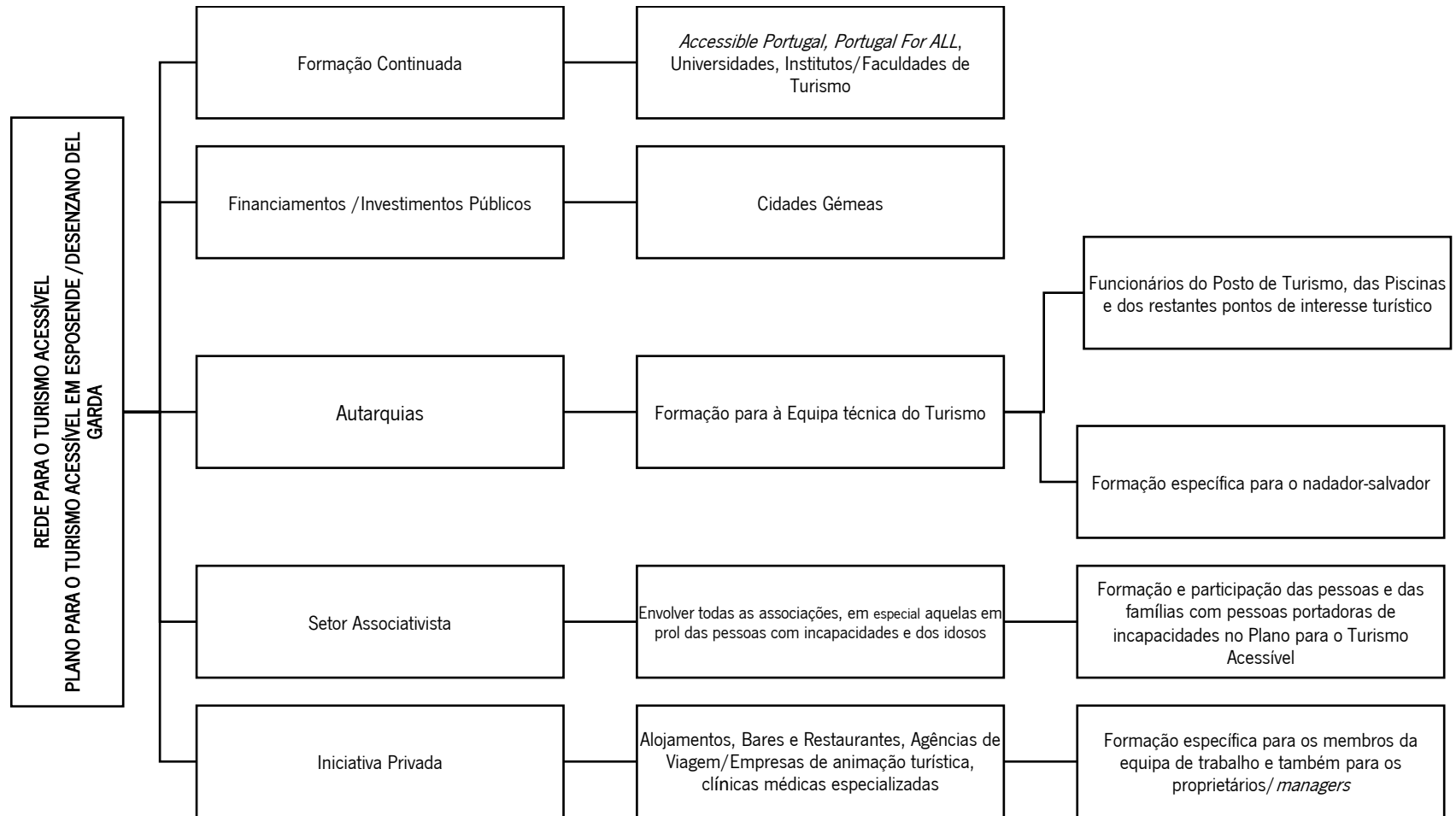
sejam sensibilizados e também percecionem a pertinência social deste projeto e o potencial económico para o território.

No âmbito da iniciativa privada, os *stakeholders* locais poderão ser os proprietários dos alojamentos e os proprietários dos restaurantes, devido aos turistas se concentrarem mais nestes dois segmentos durante a estadia no destino turístico. Também será interessante acrescentar os proprietários das agências de viagem, das clínicas médicas e das empresas de animação turística do território. No caso das empresas de animação turística do território, ambos os territórios se destacam nas atividades náuticas e as agências de viagem ainda se assumem como uma forma de divulgação e comunicação do território a nível nacional e internacional, com a possibilidade de oferecer promoções em conjunto, como aprendemos no estudo de Lyu (2017).

A partir da nossa observação no trabalho de campo e também das 15 entrevistas, todos os participantes afirmaram que a barreira mais resistente ao T.A. é a barreira cultural. Portanto, o primeiro passo, é iniciar com a formação dos *stakeholders*, por exemplo, no decurso de 3 meses.

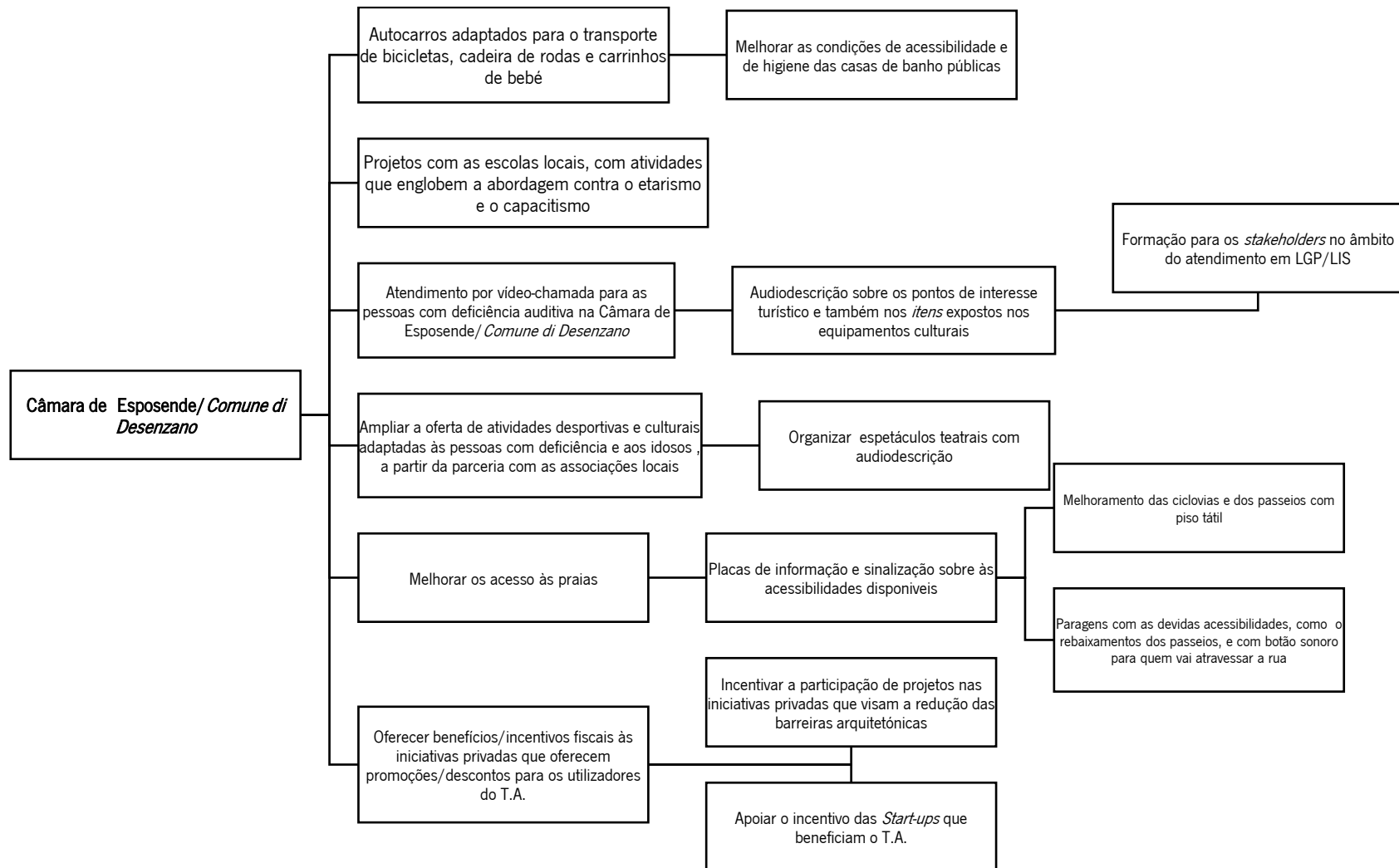
Para esta formação inicial, pensamos na TecMinho que desenvolveu o projeto TAD (como mencionamos no capítulo III), em conjunto com Itália, Bélgica e Lituânia (2017-2019), com o objetivo de auxiliar as PME a desenvolver os seus negócios e a melhorar os seus serviços direcionados para o mercado do T.A. O curso possui 6 módulos e o seu material encontra-se no *site* <https://learning.abilityadvisor.eu/pt/course/introducao-ao-turismo-acessivel/> (consultado a 6 de setembro de 2022), em português e em italiano. Desta forma, Esposende e *Desenzano*, poderão oferecer o mesmo tipo de formação inicial, que poderá ser complementada, ao longo do tempo, com o apoio de instituições que trabalham no âmbito da formação dos *stakeholders*, nomeadamente com a *Accessibile* Portugal, com o Turismo Porto e Norte e com as Universidades e Institutos onde é lecionado o Turismo, com a *Regione Lombardia (Spazio Disabilità)* e com a *Garda Lago Accessibile*.

Figura 97 - Proposta de construção de uma Rede Institucional para o T.A.



Fonte: Elaboração própria com base no nosso trabalho de campo, no estudo de *Small & Darcy* (2011), no documento *Manual on Accessible Tourism for All* (WTO, 2015) e no Manual do Projeto *Brendait* (2017).

Figura 98 – Exemplo ampliado da sub-rede de um *stakeholder* em particular (os Municípios)



Fonte: Elaboração própria com base na observação do trabalho de campo, no estudo de *Small & Darcy* (2011), no documento *Manual on Accessible Tourism for All* (WTO, 2015) e no Projeto *Brendait* (2017).

Em Itália, o projeto TAD foi oferecido pela *CityFriend* e pela ENGIM Veneto, que poderão contribuir nesta formação inicial.

Após a formação inicial, poderão ser ofertados cursos como:

- a) Língua Gestual Portuguesa (LGP)/ *Lingua dei Segni Italiana* (LIS);
- b) Curso para o Atendimento e Hospitalidade direcionado para as pessoas com incapacidades e para os idosos;
- c) Curso destinado aos nadadores-salvadores relativamente às pessoas com mobilidade reduzida e aos que possuem incapacidades visuais;
- d) Curso para o atendimento das pessoas com Autismo.

Destaco que o curso para o atendimento das pessoas com Autismo, resultou do contacto de três amigas da autora da tese, mães de filhos portadores do Autismo e que encararam esta tese de doutoramento, como uma forma de comunicação com as administrações públicas. Trata-se de algo que não estava previsto na nossa pesquisa. As três senhoras procuraram a autora da presente tese, assim que tiveram conhecimento do tema a ser estudado. Uma, no ano de 2020, e as outras duas no ano de 2021. Foram concretizadas 10 chamadas telefónicas e 630 mensagens (escritas e áudio-mensagens) via *WhatsApp* em que todas estiveram a contar sobre as suas experiências negativas com os filhos em lugares turísticos, devido à ausência de qualificação do pessoal técnico relativamente aos portadores de Autismo. Estas três senhoras, narraram um total de 6 episódios de capacitismo, que segundo as mesmas, foram os mais desagradáveis, por parte de funcionários de hotéis, de restaurantes e também dos que trabalham nas empresas de animação turística.

Esperamos que as frases como *Mas a menina nem parece que tem autismo* ou *Quando é que o teu filho vai sarar?*, ou ainda *Mas é tão bonitinha. É pena que é doente*, que retratam o capacitismo, não tenham mais lugar nos dois territórios de estudo.

É importante destacar que a formação no âmbito do T.A. proporciona aos utilizadores do T.A., um atendimento igual ao que é proporcionado aos outros utilizadores. Sendo assim, apoiamos uma formação contínua e inovadora, com o apoio das associações locais, que trabalham com os temas das incapacidades.

Na Figura 98, colocamos vários exemplos de ações/atividades que poderão ser desenvolvidas a partir do Plano para o T.A. proposto por cada território. Apontamos melhorias para as acessibilidades físicas presentes no espaço geográfico, como a adaptação dos peões, melhorias nas ciclovias, no acesso às praias e também nas casa de banho públicas. Propomos também o atendimento em LGP/LIS por

videochamada nas autarquias e exemplos de atividades culturais e desportivas que podem ser desenvolvidas, como a audiodescrição nos equipamentos culturais e de turismo. Expusemos na Figura 99 a necessidade do estímulo à criação de *Start-ups* no âmbito do T.A. e incentivos fiscais as PME que se comprometam a reduzir as barreiras arquitetónicas.

8.4.2- A comunicação para o desenvolvimento de um destino turístico acessível

O turismo depende muito da comunicação, seja para comunicar sobre o destino, seja para comunicar com as empresas. Em termos tecnológicos e mediáticos, a comunicação turística ocorre de diversas formas, seja através dos jornais, televisão, rádio ou internet (OSSATE, 2006; Buhalis, 2020).

A comunicação pode ser baseada em três modos principais: (a) as interações interpessoais face a face, entre turistas e residentes; (b) comunicação mediada clássica, realizada por turistas através de instituições de turismo (Postos de Turismo), organizações de turismo (Agências de turismo) e através da *mass media*, como jornais e televisão; (c) *media* digital, como *sites* de turismo e redes sociais e outras aplicações sobre agendamento/organização de viagens com comentários dos utilizadores (OSSATE, 2006; Buhalis, 2020).

Um turista bem informado interage melhor com os recursos e cultura locais no sentido de encontrar produtos e serviços que atendam aos seus interesses (Gotardi *et al.*, 2015; Buhalis, 2020).

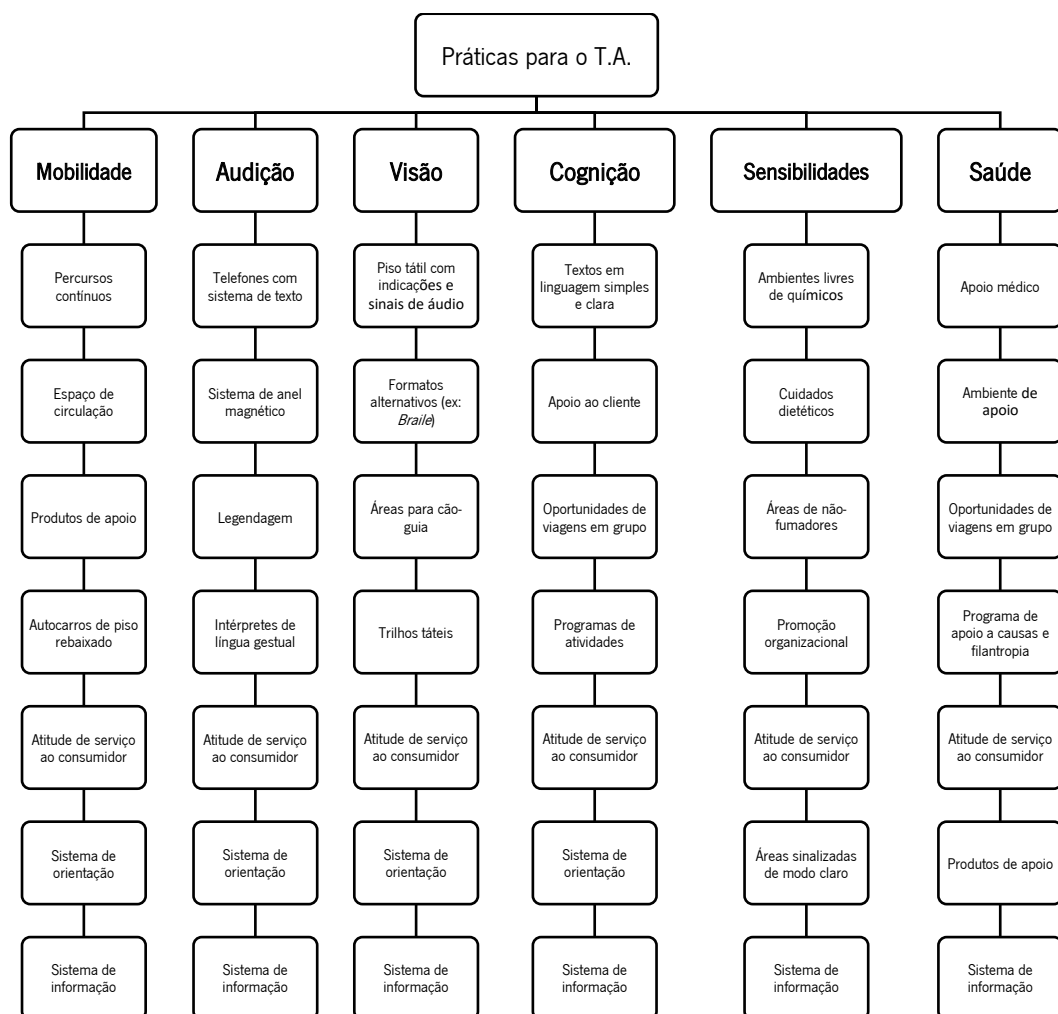
Para criar um destino turístico acessível será preciso oferecer serviços e produtos que atendam às necessidades dos turistas. Logo, perceber as barreiras que o público do T.A. costuma enfrentar desde o planeamento de uma viagem até ao retorno, é de suma importância (OSSATE, 2006; Michopoulou *et al.*, 2015; Buhalis, 2020). No estudo de Cassia *et al.* (2021), foram listadas seis principais barreiras enfrentadas pelo público do T.A.: 1) barreira da informação; 2) barreira arquitetónica; 3) barreira política; 4) barreira cultural; 5) barreira relacional; 6) barreira tecnológica.

As barreiras da informação significam as dificuldades dos indivíduos com incapacidades em obter, avaliar e verificar autonomamente a informação relacionada com um destino turístico. As barreiras arquitetónicas refere-se aos obstáculos presentes no espaço, que impedem o acesso por parte das pessoas com limitações de mobilidade. No que diz respeito às barreiras políticas, estas representam a falta de reconhecimento das necessidades das pessoas com incapacidades no planeamento público (Cassia *et al.*, 2021). Em relação às barreiras culturais, significa o sentimento de indiferença para com as pessoas portadoras de incapacidades (Cassia *et al.*, 2021). A barreira relacional, assim, como as barreiras culturais, simbolizam os episódios de capacitismo, como, por exemplo, no contexto do trabalho.

Por último, como barreira tecnológica, a tecnologia e a comunicação, que são utilizadas nos meios de transporte, que não são claras, e que, por isso, não são acessíveis para as pessoas com incapacidades (Cassia *et al.*, 2021).

Foram 32 as narrativas do estudo de Small & Darcy (2011), sobre os pontos positivos e também sobre os problemas enfrentados pelas pessoas com incapacidades durante o planeamento e a estadia de uma viagem (Small & Darcy, 2011). Organizamos na Figura 99 bons exemplos para intervenções no T.A, que podem ser utilizados no âmbito das praias.

Figura 99 - Exemplos de boas práticas no âmbito do T.A. e de acordo com seis tipos de limitações



Fonte: Elaboração própria com base em Small & Darcy (2011).

A formação no âmbito da comunicação, para os que trabalham na indústria do Turismo, é mais do que necessária, quando nos referimos ao T.A. Por exemplo, no caso das pessoas com incapacidades auditivas, será preciso adaptar a forma de comunicação com o uso da LGP, de vídeos com legenda, de

audiolivros sobre o destino turístico e com a implementação do sistema de anel magnético (Figura 100). O anel magnético refere-se à instalação de um anel de indução magnética para facilitar as condições de escuta às pessoas com dificuldades auditivas e utilizadoras de aparelhos auditivos. Também é conhecido como Aro de Indução Magnética ou *Hearing Loop* (Widex, 2022).

As barreiras da comunicação, assim como as demais barreiras citadas no estudo de Cassia *et al.* (2021), poderão ser reduzidas ou eliminadas, com o uso da tecnologia (Ribeiro *et al.*, 2018; Cassia *et al.*, 2021) (Quadro 77).

Quadro 77 - A comunicação destinada ao T.A.

Tipos de tecnologias	Estratégias para a comunicação do T.A.	Autores
Aplicações móveis	Plataformas de acesso à informação adaptada. Informações e recomendações personalizadas. Direções de navegação e <i>wayfinding</i> . Traduzir a língua de sinais para o idioma do local. Alerta para evitar obstáculos, com alarme sonoro para ser possível pedir ajuda. Assistência de voz e áudio.	Ribeiro <i>et al.</i> , 2018
Redes sociais	Alcançar informação e conhecimento sobre os destinos e atividades turísticas. Plataformas para <i>networking</i> com comando de voz.	Altinay <i>et al.</i> , 2016
Plataformas Digitais	Recolha e armazenamento de dados sobre os utilizadores do turismo e as suas exigências. Comunicação e partilha das experiências turísticas. Estimular os <i>stakeholders</i> do turismo a trocarem informação.	Cassia <i>et al.</i> , 2021
Realidade Virtual	Facilitação de <i>tour</i> virtual a destinos inacessíveis. Oferecer uma experiência de turismo imersivo. Fazer com que o utilizador possa criar um espaço imaginário sobre o destino.	Teixeira <i>et al.</i> , 2021

Fonte: Elaboração própria tendo por base alguns estudos.

Portanto, a comunicação é também um elemento que proporciona que os *stakeholders* construam os seus laços, as suas redes e possam não apenas melhorar, como ampliar os seus produtos/os seus serviços. A comunicação, para ser eficaz e de modo eficiente no âmbito do T.A., deverá

envolver o maior número possível de *stakeholders* sendo preciso que haja cooperação entre todos para alcançarem o objetivo da criação e consolidação de um destino acessível.

Outro elemento a considerar na comunicação das atividades direcionadas para o T.A., é a conexão com as associações locais que trabalham em prol das pessoas com deficiência. É possível organizar passeios semanais ou quinzenais com grupos específicos, como por exemplo, com pessoas com Autismo, ou com pessoas com *Alzheimer*, ou com pessoas com limitações de mobilidade motora, isto porque seria mais fácil de gerir os utentes, a partir das exigências que estas pessoas requerem.

Obviamente tudo depende do grau da deficiência/da incapacidade que a pessoa possui, mas pensando nos turistas, seria melhor se os passeios/ *tours* turísticos para Esposende ou *Desenzano*, fossem organizados a partir do tipo de deficiência. Por exemplo, ao se elaborar um itinerário para as pessoas com Autismo, será de se evitar locais muito cheios e com música. As barreiras arquitetónicas não seriam um problema, mas ambientes com muita aglomeração de pessoas e com elevado índice de poluição sonora seriam de evitar. Outro exemplo, ao se pensar num roteiro para as pessoas com incapacidades visuais, diz respeito à casa de banho, que não precisaria de dispor de uma sanita adaptada. No caso dos idosos, deveria ser percebido se todos são autossuficientes, Caso contrário, é necessário que os educadores sanitários e/ou os cuidadores os acompanhem para a realização da higiene pessoal, nas refeições e na administração de remédios de uso contínuo. Desta forma, o que pretendemos atingir é o melhor atendimento possível ao turista com incapacidades e que este passe por o menor *stress* possível durante o seu lazer/o seu turismo.

CAPÍTULO IX – Conclusões finais

9.1- Respostas às questões de partida e aos objetivos elencados

As investigações no âmbito do T.A. têm crescido desde os anos 2000, a partir de várias ramificações, como estudos direcionados para o público sénior, para pessoas com mobilidade reduzida, ou para as tecnologias desenvolvidas para satisfazer as necessidades do público-alvo do T.A. durante uma viagem. Podemos associar a este aumento do número de estudos, o aumento da percentagem da população idosa, em especial no continente europeu, que poderá representar 29,1% até ao ano de 2080, conforme revelam as estatísticas europeias (European Commission, 2019a). O envelhecimento poderá acarretar o desenvolvimento de incapacidades e/ou agravar as incapacidades, adquiridas ao longo da vida, como as que são congénitas.

A normativa europeia e as recomendações dos estudos oficiais, publicados pela Comissão Europeia, no âmbito dos utilizadores do T.A., nomeadamente sobre os idosos e as pessoas portadoras de deficiência, simbolizam um avanço em relação aos direitos destas populações, em termos da sua participação na vida social e política europeia com autonomia e equidade. Foram estes os pilares da Estratégia Europeia para a Deficiência (2010-2020). Estes pilares continuam a serem desenvolvidos nos Estados-Membros, com a União de Igualdade e com a Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2021-2030), que representam, sobretudo, a defesa dos direitos ao estudo, ao trabalho e a uma vida independente das pessoas com deficiência.

Ao analisarmos os projetos desenvolvidos no âmbito do T.A. em Portugal e em Itália relativamente às medidas aconselháveis para a acessibilidade aos edifícios, às casas de banho, aos elevadores e aos quartos com adaptações nos alojamentos, percebemos existirem diferenças nas normativas de cada Estado. Ainda que sejam ambos Estados-Membros da UE e que se apoiem nos princípios europeus de acessibilidade, nomeadamente no Ato Europeu de Acessibilidade e nas recomendações da União de Igualdade: Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2021-2030), as diferenças são notórias.

Até outubro do ano de 2022 não foi publicado qualquer tipo de Recenseamento, seja a nível Europeu, Português ou Italiano, dedicado aos utilizadores do T.A. Seria interessante possuir os dados estatísticos relativamente às necessidades, às perceções e às preferências do público-alvo do T.A. nos destinos turísticos, como recomendam vários estudos (Darcy *et al.*, 2020; Gillovic *et al.*, 2021; Fernandez-Díaz *et al.*, 2022).

Entretanto, podemos destacar os avanços dos Recenseamentos Gerais da População de Portugal e de Itália em relação à identificação das pessoas com deficiência. No ano de 2001, classificava-se a população residente pelo tipo de deficiência, enquanto no ano de 2011 o Censo se classificaram as incapacidades da população residente usando 6 domínios de funcionalidade através da avaliação do grau de dificuldade que a pessoa sente diariamente (autoavaliação) na realização de determinadas atividades, devido a problemas de saúde ou decorrentes da idade (envelhecimento).

A partir das semelhanças entre os municípios desta investigação e, sobretudo, devido a terem assumido o T.A. no seu planeamento, procurámos perceber quem são os *stakeholders* presentes no território que intervêm no âmbito do Turismo Acessível. Quisemos também perceber se ambos os municípios oferecem produtos e serviços com acessibilidades aos residentes e aos turistas. Almejámos ainda compreender a perceção dos utilizadores nos equipamentos culturais e de turismo, nos alojamentos e nos bares e restaurantes, e acerca das acessibilidades dos bens e serviços dos dois municípios deste estudo.

Para operacionalizar o T.A., acreditamos ser relevante a proposta de uma rede institucional e funcional do Turismo Acessível de modo sustentável para o município de Esposende e para o município de *Desenzano del Garda*, e que esta seja desenvolvida de acordo com o projeto europeu das Cidades-Gémeas.

Com o uso das técnicas mistas de investigação, percebemos que as autarquias e as associações, que trabalham com as pessoas com deficiência e também com os idosos, representam as instituições mais sensibilizadas para o tema desta tese.

As duas autarquias desta investigação possuem projetos e programas que atendem os residentes, nomeadamente, as pessoas com incapacidades e os idosos, mas não há ainda um olhar para um potencial turista estrangeiro ou inter-regional com estas características. Com a nossa proposta de Rede, somada à possibilidade do desenvolvimento do projeto Cidades Gémeas, para Esposende e *Desenzano*, a interação entre estes dois territórios contribuirá para um maior fluxo de turistas seniores e com incapacidades. No âmbito da acessibilidade física, *Desenzano*, devido a ter passado por um plano de acessibilidades no ano de 2016, designado P.E.B.A., possui bons níveis de acessibilidade para as pessoas com mobilidade reduzida a passeios, ruas e estação de comboio. O município de Esposende, ainda que seja privilegiado na componente do baixo acidentado do relevo, pressupõe intervenção nos passeios, o aumento do percurso das ciclovias, e o mesmo para as ruas e para as principais avenidas, como revelaram as pontuações da nossa grelha. Relativamente ao acesso a informação, Esposende destaca-se, devido a oferecer no *site* da Câmara Municipal uma visita virtual em todos os seus

equipamentos culturais. No *site* do *Comune di Desenzano* existem apenas conteúdos informativos acerca dos equipamentos culturais e de turismo.

As piscinas de ambos os territórios obtiveram classificações elevadas, devido a possuírem equipamentos adaptados para as pessoas com deficiência motora. As praias precisam de ser repensadas no âmbito do atendimento das pessoas com deficiência(s). O ideal é iniciar com formações específicas para os nadadores-salvadores e que as praias possam ter sinalização acessível acerca dos serviços disponíveis. Os meios de transporte público oferecidos são geridos em ambos os municípios pela iniciativa privada, mas será preciso uma comunicação à empresa responsável sobre a falta de acessibilidade nos autocarros. No caso de *Desenzano*, deveria ser mais facilitado o acesso por parte das pessoas utilizadoras da cadeira de rodas, ou seja, sem ser necessário um agendamento prévio. Relativamente aos projetos desenvolvidos pelas autarquias, Esposende possui 5 projetos destinados às pessoas com deficiência e *Desenzano* um total de 3.

Os responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo, com os quais interagimos quando estávamos em trabalho de campo, demonstraram-se sensibilizados e motivados para realizar formação no âmbito do T.A. Os que responderam ao nosso inquérito (n=25) afirmaram não poderem oferecer o atendimento em LGP/em LIS, assim como não ofereciam informação turística através do uso de materiais adaptados, como, por exemplo, escritos em *Braille*. Em Esposende, de acordo com 70% dos respondentes, seria complicado adaptar a estrutura e as atividades para as pessoas portadoras de deficiência motora, enquanto em *Desenzano* ascendeu a 60% dos respondentes que afirmou que seria mais complicado adaptar a estrutura e as atividades para as pessoas portadoras de deficiência sensorial (baixa visão, cegos, surdos, surdos-mudos).

Sobre os parceiros no território, em Esposende, 100% afirmaram que os possuem (n=20), sendo a confiança recíproca (50%) o principal motivo destas parcerias. Em relação aos respondentes de *Desenzano*, 80% afirmaram que possuem parceiros e a confiança recíproca (80%), que foi também o principal motivo das parcerias.

As associações locais, de Esposende e de *Desenzano*, desenvolvem projetos com as respetivas autarquias, mas não em conjunto com as demais associações locais. A nossa proposta é a de que as associações locais possam cooperar em mais atividades com as restantes associações do território. A comunicação entre estas instituições poderia ser mais ativa, para que ganhassem mais representatividade no território. O nosso intuito é que estas pudessem atender, além dos residentes, também os turistas do T.A., com atividades inclusivas, de cunho desportivo, criativo e cultural. Apenas em *Desenzano* há uma associação que desenvolve o trabalho de sensibilização do T.A. e que desenvolve

atividades desportivas e culturais, nomeadamente, a *Garda Lago Accessibile*, e que até à data do nosso contacto, 16/10/2022, o presidente afirmou estar a empenhar-se para conseguir financiamento para o *Comune di Desenzano*. Espera-se que futuramente se possa oferecer *tours* e experiências turísticas para as pessoas com deficiência. A APPACDM de Esposende e a *ANFFAS Desenzano*, são as associações que trabalham com o público portador de deficiência(s) destes territórios. Desenvolvem atividades de lazer e de turismo com os seus utentes, em parceria com as respetivas autarquias. Reconhecem o quão é importante assegurar os direitos das pessoas com deficiência e esperam que aconteçam mais esforços no âmbito da oferta do T.A., não apenas por parte da autarquia, mas que fosse um compromisso dos restantes *stakeholders*.

Os elementos ligados à iniciativa privada, representada nesta investigação pelos proprietários/*managers* dos restaurantes e alojamentos, de Esposende e de *Desenzano*, conforme resultados dos nossos inquéritos por questionário, afirmaram sentir-se desencorajados (n=91) para oferecer produtos e serviços acessíveis. Os motivos foram a falta de apoio financeiro e a baixa procura de pessoas com incapacidades. No primeiro argumento, devemos considerar a crise económica gerada pela pandemia da COVID-19 no ano de 2020. Entretanto, o *Recovery Plan* Europeu e nacional, nomeadamente o português e o italiano, possuem fundos para o desenvolvimento de projetos ligados a cidades acessíveis, possibilitando a participação da iniciativa privada na formação no âmbito do T.A., e também apoio financeiro para a realização de adaptações dos espaços oferecidos, melhorando a acessibilidade física. Relativamente à acessibilidade presente nas instituições privadas, não existe atendimento em LGP, em LIS ou utilização de material informativo em *Braille* acerca dos pontos de interesse turístico do território. Apenas dois participantes, sendo um de Esposende e outro de *Desenzano*, afirmaram oferecer uma visita turística adaptada para as pessoas com incapacidades. Chamou-nos a atenção que apenas 6 respondentes de Esposende (do total de 64), afirmaram não aceitar a entrada de animais de estimação e também não aceitavam a presença do cão-guia. Em *Desenzano* (n=43), todos os respondentes aceitavam a presença de animais de estimação e também do cão-guia.

Em relação à adaptação dos menus para os vegetarianos, os veganos, os alérgicos e/ou com intolerâncias alimentares, em *Desenzano*, 75% dos respondentes afirmou ter esta flexibilidade nas opções do menu, enquanto em Esposende, apenas 30% afirmou ser possível realizar adaptações para os veganos ou vegetarianos, e 41% afirmou ser possível adaptar para as pessoas com alergias e/ou intolerâncias alimentares. Relativamente ao Menu *Kids*, 92% dos inquiridos em *Desenzano*, afirmou oferecer este serviço, e 41% em Esposende. Em relação aos quartos com adaptações, 28% dos nossos respondentes oferecem este serviço em Esposende e 61% em *Desenzano*. No que concerne ao trabalho com os

parceiros, em Esposende 66% dos nossos inquiridos afirmaram possuir parcerias no território e a confiança recíproca era o fator mais influente nesta relação. Em *Desenzano*, a situação não foi tão positiva, pois os nossos inquiridos demonstraram ser mais resistentes à realização de parcerias. 86% dos nossos inquiridos afirmaram não terem parceiros no território. A minoria dos que justificaram os motivos pela realização da parceria insistiu na confiança recíproca.

Os nossos participantes, que representam o grupo dos utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, dos bares e restaurantes e dos alojamentos de ambos os municípios, foram compostos por 270 pessoas. Obtivemos mais participações no município de *Desenzano*, que representou 68% das respostas.

Os utilizadores dos equipamentos culturais e de turismo, em Esposende (n=44), foram caracterizados como turistas nacionais e residentes, e 32% dos respondentes pertenciam ao público-alvo do T.A. Em *Desenzano* (n=51), tivemos 61% dos respondentes como sendo turistas estrangeiros, maioritariamente de nacionalidade alemã (n=25) e 41% dos respondentes pertenciam ao público-alvo do T.A.

Relativamente aos utilizadores dos bares e restaurantes, estes representaram o maior grupo dos participantes (n=145) no inquérito por questionário. Em Esposende (n=32), tivemos 44% de turistas nacionais e 22% dos respondentes faziam parte do público-alvo do T.A. Em *Desenzano* (n=113) tivemos a participação de 56% de turistas estrangeiros, sendo a maioria de nacionalidade alemã (n=53). Assim como em Esposende, 22% dos respondentes faziam parte do público-alvo do T.A.

Acerca dos utilizadores dos alojamentos, estes foram os que menos nos responderam do conjunto dos utilizadores. A este facto associamos o desinteresse dos utilizadores e a falta de sensibilidade acerca do tema e participação na investigação científica. A isto acrescenta-se o *stress* gerado pela constante alteração relativamente aos protocolos de segurança para a prevenção da COVID-19, ainda que se tratasse de um inquérito *on-line*. Em Esposende, mais uma vez, prevaleceram os turistas nacionais, representados por 92% e 54% fazia parte do público-alvo do T.A. Em *Desenzano*, todos os nossos respondentes foram turistas nacionais (n=17) e 12% fazia parte do público-alvo do T.A.

Do universo dos nossos utilizadores, destes três grupos mencionados anteriormente (n=270), 28% representavam o público-alvo do T.A., o que poderá ser potencializado, caso sejam oferecidas mais acessibilidades nos serviços e nos produtos, em Esposende e em *Desenzano*. Conforme as classificações atribuídas pelos participantes dos três grupos mencionados, os utilizadores de *Desenzano* atribuíram avaliações superiores, quando comparados com os de Esposende, acerca da disponibilidade das diversas acessibilidades elencadas por nós, presentes nos questionários (consultar Anexo III).

Quando perguntámos aos utilizadores (n=270) sobre as opções de produtos e serviços com acessibilidades, obtivemos um total de 141 respostas que englobavam as opções A e B. Estas opções correspondiam a diferentes combinações de produtos e serviços com acessibilidades. A opção C representava o não interesse pelos produtos e serviços acessíveis e foi escolhida por 129 participantes. Os respondentes de Esposende demonstraram estar mais sensibilizados para as opções que incluíam acessibilidades, nomeadamente, as opções A e B, em comparação com os respondentes de Desenzano, que preferiram a opção C.

Todos os nossos inquiridos ligados a entrevistas (n=15) e aos questionários (n=402) foram representados maioritariamente por pessoas que se autodeclararam do género masculino (n=239). Relativamente ao grau de instrução, a maioria dos respondentes de Esposende (n=83), afirmou ter uma Licenciatura. Já em *Desenzano*, a maioria (n=140), afirmou possuir uma formação profissional. O estado civil escolhido pela maioria dos nossos respondentes (n=190) era casado(a), em ambos os municípios, em que 84 eram de Esposende e 106 eram de *Desenzano*. Sobre os rendimentos líquidos mensais, em Esposende a maioria das respostas concentrou-se na classe dos 501 aos 1.000 euros (n=83) e em *Desenzano*, dos 1.500 aos 2.000 euros (n=73).

A nossa proposta de Rede derivou dos resultados alcançados com as técnicas mistas utilizadas, nomeadamente, o trabalho de campo, o Diário de Campo, a grelha de avaliação, os inquéritos por entrevista, os inquéritos por questionário e a literatura específica. Somam-se também as experiências da autora da tese durante o estágio *Erasmus+*, na associação *Garda Lago Accessibile*. Apoiámo-nos nos objetivos da Agenda 2030, nos planos de recuperação, europeu, português e italiano, no âmbito do T.A. e na Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2021-2030), para elaborarmos a Rede. O que nos levou a propor uma rede de cunho sustentável e que assegurasse a participação e os direitos das pessoas com deficiência constituiu uma maneira de apoiar o incentivo na criação de políticas públicas contra o etarismo/idadismo e contra o capacitismo.

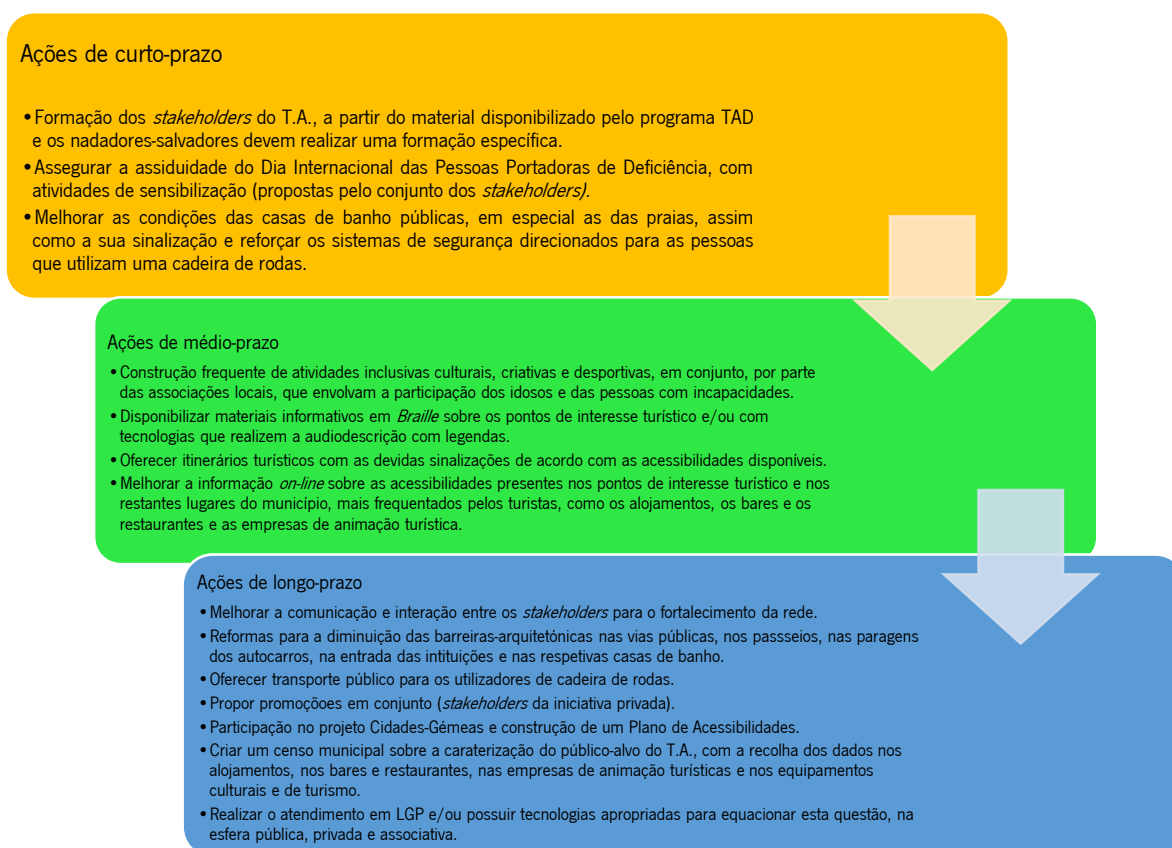
No âmbito das autarquias e das associações inquiridas (n=15), todas manifestaram interesse na participação na Rede. No âmbito da iniciativa privada, a maioria dos nossos respondentes em *Desenzano*, havia afirmado não possuir parceiros, mas estão mais dispostos do que os inquiridos de Esposende, a participarem na Rede. Os responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo em Esposende, demonstraram estar mais interessados em participar na Rede do que os inquiridos de *Desenzano*.

Ao analisarmos as respostas dos nossos participantes, nomeadamente, dos inquiridos por entrevista, e dos proprietários/*managers* dos restaurantes e alojamentos e os responsáveis pelos equipamentos culturais e de turismo, inquiridos por questionário, estes elencaram, enquanto elemento

essencial para uma Rede, a confiança recíproca entre os parceiros. Adicionámos a este contributo a melhoria da comunicação relativamente aos pontos de interesse turístico de Esposende e de *Desenzano*, no âmbito das acessibilidades. Esperamos que a interação entre os *stakeholders* se enraíze nos dois territórios e possa gerar mais ramificações.

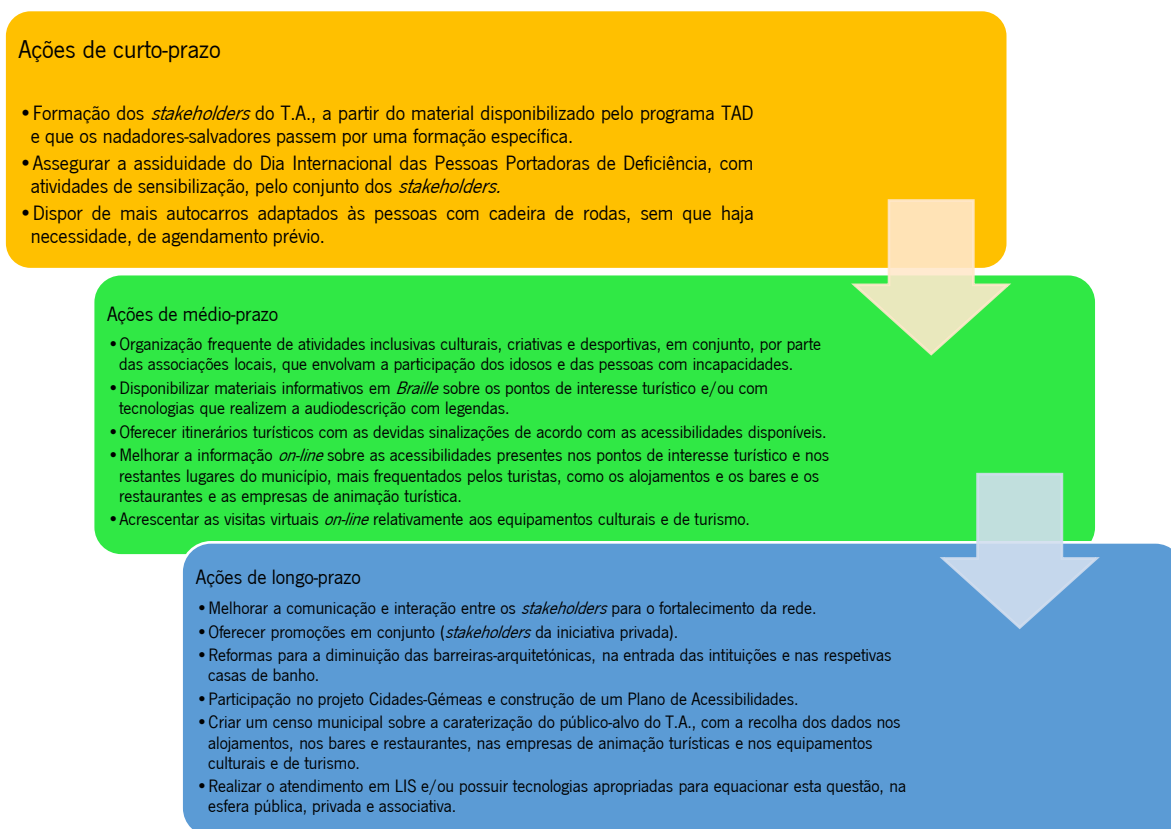
Nas Figuras 100 e 101 elencámos ações específicas para cada município deste estudo, para serem desenvolvidas a curto, médio e longo prazo. Considerámos fundamental a formação no âmbito do T.A. e deverá ser contínua, para que as barreiras culturais, além das barreiras arquitetónicas, sejam reduzidas. Acreditamos que para se desenvolver o Plano de Acessibilidades será positiva a participação dos residentes, nomeadamente, das pessoas idosas e das pessoas com incapacidades, assim como dos restantes *stakeholders*.

Figura 100 - Proposta de ações de curto, médio e longo prazo direcionadas para os *stakeholders* de Esposende



Fonte: Elaboração própria com base no trabalho de campo realizado, na grelha de avaliação e nos resultados dos inquéritos por questionário e dos inquéritos por entrevista.

Figura 101 - Proposta de ações de curto, médio e longo prazo direcionadas para os *stakeholders* de *Desenzano*



Fonte: Elaboração própria com base no trabalho de campo, na grelha de avaliação e nos resultados dos inquéritos por questionário e dos inquéritos por entrevista.

Um destino turístico acessível é a nossa esperança para Esposende e *Desenzano*. Acreditamos que com a sensibilização do T.A., com os investimentos direcionados para a formação especializada em T.A., e com um trabalho em conjunto, os *stakeholders* conseguirão efetivar uma rede sustentável de funcionamento do T.A., para ambos os territórios estudados. O Censo específico ao T.A. (Figura 100 e 101) terá um papel fundamental, pois fornecerá respostas para as possíveis melhorias em cada município, como também, será possível evidenciar as boas-práticas consolidadas.

Sendo assim, relativamente aos nossos objetivos traçados, como a avaliação do potencial do T.A. em ambos os territórios, assim como a avaliação da perceção dos *stakeholders* envolvidos neste estudo e a criação de uma proposta de Rede para o T.A., para Esposende e *Desenzano*, reconhecemos que estes objetivos foram respondidos.

9.2 - Limitações da investigação

Em relação às limitações deste estudo, salienta-se a ausência de um censo relativamente ao T.A. disponibilizado nas fontes oficiais da UE, de Portugal e de Itália. No contexto italiano, foi muito difícil reunir todas as informações de cunho estatístico descritivo sobre o território de estudo, nomeadamente, *Regione Lombardia, Provincia di Brescia e Desenzano*. Tal aconteceu, porque cada entidade territorial possui uma base de dados em *sites* distintos, que se classificam por temas, o que tornou o processo muito moroso. Foi preciso o apoio dos bibliotecários, nomeadamente, do *Comune di Brescia e Collebeato*, para a recolha e acesso aos dados secundários no portal do ISTAT e dos já citados territórios italianos. Não encontramos a nível italiano teses ou artigos científicos que abordassem o T.A. na *Regione Lombardia*.

Tivemos também dificuldades na obtenção de resposta aos inquéritos *on-line*. Foi preciso insistir junto dos *stakeholders* através de chamadas telefónicas e de modo presencial para que houvesse uma maior participação. Podemos incluir ainda o facto das restrições da doença COVID-19. As restrições foram inúmeras e foram sendo alteradas com o passar dos meses, o que causou *stress* à população em geral, pelo que o preenchimento de um questionário, ainda que *on-line*, não foi bem aceite.

Por fim, uma outra limitação deste estudo, foi a não participação de uma pessoa com incapacidades no acompanhamento do trabalho de campo que realizámos em Esposende tendo sido possível em *Desenzano del Garda*, graças ao apoio do presidente da associação *Garda Lago Accessibile*.

9.3 - Recomendações para futuros estudos

Acreditamos que, em próximos estudos, se poderiam avaliar as acessibilidades com o uso da nossa grelha, a partir do aeroporto mais próximo de cada município, nomeadamente, o Aeroporto Francisco Sá Carneiro, localizado no Porto, e o *Aeroporto Orio Al Serio*, localizado em *Bergamo*.

Outra proposta seria que grupos de pessoas com incapacidades semelhantes pudessem avaliar os pontos de interesse turístico, a partir das suas perceções, e que estas fossem expressas em curtas-metragens e/ou em narrações. Estes participantes seriam recrutados pelas associações locais e participariam também turistas.

Deixamos aqui uma observação sobre a nossa grelha. Não foi possível incorporar as recomendações do documento, designado, “Praia Acessível - Praia para todos!”, publicado em 2022, pelo Turismo de Portugal, INR e APA. Assim, a nossa grelha foi elaborada e aplicada no ano de 2021.

Recomendamos, que nos próximos estudos, se ampliem as questões ligadas à avaliação das praias, como, por exemplo:

- Perguntar aos nadadores-salvadores, aos funcionários/responsáveis pelo bar da praia se sabiam da existência sobre as formações sobre o turismo acessível, na Academia Digital do Turismo de Portugal;

- Incluir no guião das entrevistas e nos questionários pedido de informação aos utilizadores do município de Esposende sobre o conhecimento da aplicação INFOPRAIA;

- Acrescentar na grelha a presença dos equipamentos andarilho todo-o-terreno, gruas de transferência (para as piscinas), tapete amovível, canadianas anfíbias e sistema *audioplage*.

No âmbito dos questionários, acreditamos que seria interessante reduzir o número de perguntas, para no máximo 10 e que se direcionassem para apenas um segmento, por exemplo, sobre a comunicação, ou sobre o acesso externo, ou sobre o atendimento recebido, sempre no âmbito do T.A. Acreditamos ser relevante, conforme nos sugeriu a literatura, aplicar o inquérito num grupo de pessoas com o(s) mesmo(s) tipo(s) de incapacidade(s), para que seja possível fazer um estudo comparativo, em relação às pessoas que não possuem incapacidades, como, por exemplo, sobre as preferências de consumo durante uma viagem, ou sobre a qualidade do atendimento recebido nos equipamentos culturais e de turismo.

Bibliografia

Artigos Científicos e Atas

Altinay, Z., Saner, T., Bahçelerli, N. M., & Altinay, F. (2016). The role of social media tools: Accessible tourism for disabled citizens. *Journal of Educational Technology and Society*, 19(1), 89–99.

Ambrose, I. (2009). Developing a European Road Map for Accessible Tourism Policy. *Journal of Tourism and Development*, 11(1), 47–57.

Bertosso, H., Ebert, P.N.P., & Laimer, C.G. (2016). O Papel da Confiança nas Redes Interorganizacionais Evidência Empírica em Rede de Fornecedores. *Desenvolvimento em Questão*, 15(41), 303-3334.

Biddulph, R. (2011). Tenure Security Interventions in Cambodia: Testing Bebbington's Approach to Development Geography. *Geografiska Annaler*, 93(3), 223–236.

Biddulph, R. (2017). Social enterprise and inclusive tourism. Five cases in Siem Reap, Cambodia. *Tourism Geographies*, 20(4), 610–629.

Biddulph, R., & Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 583–588.

Borghesi, A., Salvatore, G., Carapella, N., Zigliani, A., Farina, A., & Maroldi, R. (2021). Lombardy, Northern Italy: COVID-19 second wave less severe and deadly than the first? A preliminary investigation. *Infectious Diseases*, 53(5), 370–375.

Bugromenko, V. N. (2010). Modern transportation geography and transportation accessibility. *Regional Research of Russia*, 1(1), 27–34.

Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145–168.

Buhalis, D. (2020). Technology in tourism—from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 267–272.

Brown, F. (1991). Tourism for All. *Tourism Management*, 12(3), 258–260.

Bourdieu, P. (1987). What makes a social class? On the theoretical and practical existence of groups. *Berkeley Journal of Sociology*, 32(1), 1–18.

Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of Tourism Futures*, 1(13), 203–222.

Butler, R., & Bowlby, S. (1997). Bodies and spaces: an exploration of disabled people's experiences of

public space. *Society and Space*, 15(4), 411–433.

Campbell, F. K. (2008). Refusing Able(ness): A Preliminary Conversation about Ableism. *M/C Journal*, 11(3), 1–9.

Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653–674.

Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C., & Bacarani, C. (2021). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: The role of digital ecosystems. *TQM Journal*, 33(1), 205–221.

Curtis, C., & Scheurer, J. (2010). Planning for sustainable accessibility: Developing tools to aid discussion and decision-making. *Progress in Planning*, 74(2), 56–106.

Darcy, S. (2002). Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 61–72.

Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.

Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(1), 816–826.

Darcy, S., Mckercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140–144.

Devile, E., Garcia, A., Carvalho, F., & Neves, J. (2012). Turismo Acessível em Portugal - Estudo de casos de boas práticas. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 17(3), 1403–1416.

Devile, E., Kastenholz, E., Santiago, R. (2012). Inibidores, facilitadores e estratégias de negociação associadas às práticas turísticas das pessoas com incapacidade. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 17(3), 1417–1430.

Dolph, E. (2021). The developing definition of universal design. *Journal of Accessibility and Design for All*, 11(2), 178–194.

Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189–210.

Fernandes, M.G. (2017). As divisões regionais de Portugal continental na cartografia dos manuais escolares de geografia, do século XIX ao estado novo. *Didática Geográfica*. 18(1), 133–149.

Fernández-Díaz, E., Jambrino-Maldonado, C., Iglesias-Sánchez, P., & Heras-Pedrosa, C. (2022). Digital accessibility of smart cities - tourism for all and reducing inequalities: tourism agenda 2030. *Tourism Review*, disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TR-02-2022-0091/full/pdf> - consultado a 15 de agosto de 2022.

- Fontes, A., & Monteiro I. (2009). O Projeto Lousã, Destino de Turismo Acessível: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível. *Turismo Acessível. Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 61–72.
- Forrester, B., & Davis, D. (2011). An economic model of disability. Occasional Paper, disponível em: http://travability.travel/Articles/economic_model (consultado a 20 de janeiro, 2020).
- Gillovic, B., McIntosh, A., Cockburn-Wootten, C., & Darcy, S. (2021). Experiences of tourists with intellectual disabilities: A phenomenological approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48(1), 155–162.
- Gleeson, B. J. (1996). A Geography for Disabled People? *Royal Geographical Society*, 2(2), 387–396.
- Gleeson, B. J. (1998). A Place on Earth: Technology, Space, and Disability. *Journal of Urban Technology*, 5(1), 87–109.
- Gleeson, B. J. (2000). Disability, Geography and Ethics. *Philosophy & Geography*, 3(1), 65–70.
- Gleeson, B. J. (2001). Disability and the Open City. *Urban Studies*, 38(2), 251–265.
- Golledge, R. (1993). Geography and the Disabled: A Survey with Special Reference to Vision Impaired and Blind Populations.? *Royal Geographical Society*, 18(1), 63–85.
- Gotardi, L., Cholakova, E., Liebrich, A., & Wozniak, T. (2015). How do Millennial Travellers use their Mobile Devices in a City Destination? – Empirical Evidence from Switzerland. *EReview of Tourism Research*, 6(13), 1–5.
- Guan, Y., Kang, R., Liu, J. (2019). Evolution of the field of ecological restoration over the last three decades: a bibliometric analysis. *Restoration Ecology*, 27(1), 647–660.
- Hall, E. (2000). Blood, brain and bones: taking the body seriously in the geography of health and impairment. *Area*, 32(1), 21–29.
- Hall, E. & Kearns, R. (2001). Making space for the ‘intellectual’ in geographies of disability. *Health and Place*, 7(1), 237–246.
- Hall, E. (2004). Social geographies of learning disability: narratives of exclusion and inclusion. *Area*, 36(3), 298–306.
- Hall, E., & Wilton, R. (2017). Towards a relational geography of disability. *Progress in Human Geography*, 41(6), 727–744.
- Hall, E. (2018). A critical geography of disability hate crime. *Area*, 1(8), 249–256.
- Hall, E., & Bates, E. (2019). Hatescape? A relational geography of disability hate crime, exclusion and belonging in the city. *Geoforum*, 101(1), 100–110.

- Kadi, J., Plank, L., & Seidl, R. (2019). Airbnb as a tool for inclusive tourism? *Tourism Geographies*, 1(1), 1–23.
- Imrie, R. (1996). Ableist Geographies, Disablist Spaces: Towards a Reconstruction of Gollidge's Geography and the Disabled. *Royal Geographical Society*, 21(2), 397–403.
- Imrie, R. (2004). Disability, embodiment and the meaning of the home. *Housing Studies*, 19(5), 745–763.
- Imrie, R., & Edwards, C. (2007). The geographies of disability: reflections on the development of a sub-discipline. *Geography Compass*, 1(3), 623–640.
- Iwarsson, S., & Stahl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design—positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability & Rehabilitation*, 25(2), 57–66.
- Ivanovich, A.C. & Gesser, M. (2020). Disability and ableism: correction of bodies and production of (a)political persons. *Quaderns de Psicologia*, 22(3), 1–21.
- Jensen, G., Iwarsson, S., & Stahl, A. (2002). Theoretical understanding and methodological challenges in accessibility assessments, focusing the environmental component: an example from travel chains in urban public bus transport. *Disability & Rehabilitation*, 24(5), 231–242.
- Katz-Gerro, T. (2002). Highbrow cultural consumption and class distinction in Italy, Israel, West Germany, Sweden, and the United States. *Social Forces*, 81(1), 207–229.
- Lee, B. K., Agarwal, S., & 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.
- Lesthaeghe, R. (2010). The unfolding story of the second demographic transition. *Population and Development Review*, 36(2), 211–251.
- Miles, M. (2000). Disability on a different model: Glimpses of an Asian heritage. *Disability & Society*, 15(4), 603–618.
- Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2013.) Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50(5), 229–239.
- Michopoulou, E. and Buhalis, D. (2014). Usability requirements for accessible tourism systems, e-Review of Tourism Research (eRTR), Special Issue, Disponível em: http://agrilife.org/ertr/files/2014/02/enter2014_RN_135.pdf - consultado a 13 de janeiro de 2022.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179–188.

- Mourão, P. R., & Martinho, V.D. (2020). Forest entrepreneurship: A bibliometric analysis and a discussion about the co-authorship networks of an emerging scientific field. *Journal of Cleaner Production*, 256, 1–14.
- Morgan, J. (2019). Reflections on Representing Incarcerated People with Disabilities: Ableism in Prison Reform Litigation. *Denver Law Review*, 96(4), 974–991.
- Nyanjom, J., Boxall, K., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(2), 675–697.
- Park, D., Radford, J.P., & Vickers, M. H. (1998). Disability studies in human geography. *Progress in Human Geography*, 22(2), 208–233.
- Park, J., & Baumeister, R. (2015). Social exclusion causes a shift toward prevention motivation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 56(1), 153–159.
- Peixoto, N., & Neumann, P. (2009). Factores de sucesso e propostas de acção para implementar o Turismo para Todos - Relevância económico-social. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11(1), 147–154.
- Pinto, P. & Kuznetsova, Y. (2017). Country report on the European Semester - Portugal. ANED. Disponível em: <https://www.disability-europe.net/country/portugal>, consultado a 18 de fevereiro de 2020.
- Pinto, P. & Kuznetsova, Y. (2019). Living independently and being included in the community. Portugal. ANED. Disponível em: <https://www.disability-europe.net/country/portugal>, consultado a 18 de fevereiro de 2020.
- Polat, N., & Hermans, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *Tékhne – Review of Applied Management Studies*, 14(1), 125–133.
- Pot, J. F., van Wee, B. & Tillema, T. (2021). Perceived accessibility: What it is and why it differs from calculated accessibility measures based on spatial data. *Journal of Transport Geography*. 1(94), 103090.
- Qiao, G., Ding, L., Zhang, L. and Yan, H. (2021). Accessible tourism: a bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*, 77(3), 713–730.
- Richards, V., Pritchard, A., & Morgan, N. (2010). (Re) Envisioning Tourism and Visual Impairment. *Annals of Tourism Research*, 37(4), 1097–1116.
- Ribeiro, F. R., Silva, A., Barbosa, F., Silva, A. P., & Metrôlho, J. C. (2018). Mobile applications for accessible tourism: Overview, challenges and a proposed platform. *Information Technology and Tourism*, 19(4), 29–59.
- Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2021). Perspectives on experiences of tourists with disabilities: implications for their daily lives and for the tourist industry. *Tourism Recreation Research*, 1-15.

Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management* (25), 397–403.

Septiani, T., & Sulistio, T. (2018). The Influence of Accessibility and Facilities on Visitor Satisfaction in Mangrove Forests Pantai Indah Kapuk. *Tourism Research Journal*, 2(1), 50–57.

Silva, Jackeline Susann Souza da. (2021). O Desenho Universal como alternativa para o direito à cidade. *Confluente*, 13(1), 597–611.

Suntikul, W. (2014). Best practice in accessible tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism. *Current Issues in Tourism*, 17(1), 102–104.

Tight, M. (2010). The curious case of case study: a viewpoint. *International Journal of Social Research Methodology*, 13(4), 329–339.

Thacher, D. (2006). The normative case study. *American Journal of Sociology*, 111(6), 1631–1676.

Wan, Y. e King, P. (2015). Equal Access to Integrated Resort Amenities for People with Disabilities. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 16(3), 251–274.

Zajadacz, A. (2014a). Accessibility of Tourism space from a geographical perspective. *Turyzm*, 24(1), 45–50.

Zajadacz, A. (2014b). Sources of tourist information used by deaf people. Case study: The Polish deaf community. *Current Issues in Tourism*, 17(5), 434–454.

Zajadacz, A. (2015a). Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 189–202.

Zajadacz, A. (2015b). The contribution of the geography of disability to the development of accessible tourism. *Turyzm*, 25(1), 19–27.

Zajadacz, A. (2017). Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organise Accessible Tourism. *Management Studies*, 5(1), 49–56.

Livros, dissertações e teses

Aeroportos de Portugal (ANA) (2022). Mobilidade Reduzida. Disponível em: <https://www.ana.pt/pt/lis/servicos-e-compras/servicos-essenciais/mobilidade-reduzida>. Consultado a 04/05/2022.

Albanese, D., D'Ippoliti, F., Mazzà, R., Pennini, D. & Zannettino, I. (2013). *Primo Libro Bianco sul Turismo Accessibile in Italia*. Roma: Stampa Litos Roma.

Anacleto, S. C. (2014). *Turismo acessível: criação de um circuito turístico para a população com*

deficiência visual, na cidade de Braga. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

Amorim, E. (2013). *Planeamento Turístico em Portugal: Abordagem relacional entre a Formação Superior em Turismo e a efetivação do Planeamento a nível Local*. Tese de doutoramento, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Altinay, L., Alexandros, P., & SooCheong, J. (2016). *Planning research: in hospitality and tourism*. New York: Routledge.

Arola, E., Cooper, C. & Cooper, R. (2011). Encounters of Disabled Customers on the Tourism Stage. In Buhalis & Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.

Bekiaris, E., Loukea, M., Spanidis, P., Ewing, S., Denninghaus, M., Ambrose, I., Papamichail, K., Castiglioni, R. & Veitch, C. (2018). *Research for TRAN Committee: Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility*. Brussels: European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies.

Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A social critique of the judgment of taste*. London: Routledge.

Brkusanin, M. & Ellwood, S. (2011). *NewTwin Manual Innovation and practical ideas for town twinning*. Palermo: Centro Studi ed Iniziative Europeo.

Brendait (2017). MANUAL BRENDAIT 2017 – Metodologia de Construção de um Destino Turístico Acessível e Inclusivo. Disponível em: <http://www.perfil.com.pt/Brendait/documents/D1ManualBRENDAIT-PT.pdf> - consultado a 18 de maio de 2020.

Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.

Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism- Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.

Buhalis, D., V. Eichhorn, E. Michopoulou, & G. Miller. (2005). *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. Project: One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE). University of Surrey, London: Ossate.

Buzzi F., Di Piazza R., Genoni P., (2020). Stato delle acque superficiali in Lombardia. Laghi. Aggiornamento 2014-2019. Milano: ARPA Lombardia.

Capone, E., & Muñoz, E. (2017). Project SIMON- Assisted Mobility for Older and Impaired Users. Disponível em: http://simon-project.eu/wp-content/uploads/2017/05/SIMON_D_8.3-Specifications-for-an-IT-EU-parking-card_pu_v1.0.pdf - consultado a 18 de fevereiro de 2022.

Claes, L., Schauwer, E. & Hove, G.V. (2013). Disability Studies and Social Geography Make a Good Marriage: Research on Life Trajectories of People with Intellectual Disabilities and Additional Mental

Health Problems. In M. Wappett, & K. Arndt (eds.), *Emerging Perspectives on Disability Studies* (97-130). New York: Palgrave Macmillan.

Claval, Paul. (2010). *Terra dos homens: a geografia*. São Paulo: Contexto.

Chouinard, V., Hall, E., & Wilton, R. (2016). *Towards Enabling Geographies: 'Disabled' Bodies and Minds in Society and Space*. London: Routledge.

Camara di Commercio- Lombardia. (2021). Lombardia in sintesi. Disponível em: <https://www.unioncamerelombardia.it/?/menu-di-sinistra/Dati-statistici-e-analisi-economiche> - consultado a 18 de fevereiro de 2022.

Câmara Municipal de Esposende (2018a). *Programa de Ação para a Sustentabilidade, crescimento e competitividade no turismo de Esposende 2018-2022*. Esposende: Teoria do Pensamento- Estudos e Consultoria, Lda.

Câmara Municipal de Esposende (2018b). *Plano Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios*. Esposende: PMDFCI de Esposende.

Câmara Municipal da Lousã. (2011). *Lousã, Destino de Turismo Acessível – Relatório Final do Projecto*. Acessível em http://www.cm-lousa.pt/_uploads/1.pdf - consultado a 3 de setembro de 2021.

Carvalho, I. C. G. (2015). *O Turismo Acessível: estratégias de adaptacao de uma cidade. O caso de Lisboa*. Tese de doutoramento, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Casto, C. T. (2017). *A comunicação do turismo acessível: um estudo sobre as atrações turísticas da cidade do Porto*. Dissertação de mestrado, Universidade do Porto, Porto, Portugal.

Center for Universal Design. (2009). *Universal Design Principles*. Dublin, Ireland.

Costa, F.D. (2016). *Turismo Acessível: Boas Práticas, Desenvolvimento e Desafios na Região do Algarve*. Dissertação de mestrado, Universidade do Algarve, Faro, Portugal.

Costa, F. L (2020). *Como adoecem os portugueses: Saúde e Estilos de Vida*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Comunidades Portuguesas. (2020). *Relatório da Emigração*. Disponível em: <https://portaldascomunidades.mne.gov.pt/pt/noticias-gerais/relatorio-da-emigracao-2020> - consultado a 18 de julho de 2022.

Comune di *Desenzano del Garda* (2017). *Documento Unico di Programmazione 2018-2020. Desenzano del Garda*. Comune di *Desenzano del Garda*.

Comune di Torino (2020). *Accoglienza in Tutto e per Tutti*. Torino: Regione Piemonte.

Cresswell, T. (2015). *Place: an introduction*. 2ªed. London: Wiley Blackwell.

Darcy, S., & Ravinder, R. (2012). Air travel for people with disabilities. In Buhalis & Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.

Devile, E. (2003). *Necessidades de Informação Turística para Pessoas com Mobilidade Reduzida. O Caso dos Deficientes Físicos*. Dissertação de Mestrado. Departamento de Economia e Gestão e Engenharia Industrial, Universidade de Aveiro.

Devile, E. (2007). *O desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis: O caso da Lousã*. Lisboa: Universidade de Lisboa.

D'Arino, L. (2018). *Nothing about us without us-Report 2018*. Brussels: European Disability Forum.

Downes, R., Moretti, D., & Nicol, S. (2017). Budgeting and performance in the European Union: A review by the OECD in the context of EU budget focused on results. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/budgeting/budgeting-and-performance-in-the-eu-oecd-review.pdf> - consultado a 18 de junho de 2021.

ENAT. (2007). *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework*. Greece.

ENAT. (2019). *Working Together to Make Tourism in Europe Accessible for All and to Promote Accessible Tourism Around the World*. Disponível em: <https://www.accessibletourism.org/resources/enat-annual-report-2019.pdf> - consultado a 4 de fevereiro de 2021.

Ferreira, A. C. (2013). *Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios*. Dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Foggin, B. (2011). *Tourism in the Leisure Lives of People with Disability*. In Buhalis & Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.

Grammenos, S. (2018). *European comparative data on Europe 2020 & People with disabilities*. Brussels: CESEP ASBL.

García Caro, S.N., Wall, A., & Buhalis, D. (2012). *Special Needs Customer Care Training for Tourism*. In Buhalis & Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.

Gavinelli, D., & Zanolin, G. (2019). *Geografia del Turismo contemporaneo- Pratiche, narrazioni, luoghi*. Roma: Carocci.

Hall, E. (2010). *Towards Enabling Geographies 'Disabled' Bodies and minds in Society and Space*. New York: Routledge.

Inácio, J. R. T. (2013). *Turismo acessível e a formação no ensino superior*. Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.

IsITT, I. I. (2010). *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa*. Venaria: Fondazione CRT.

Instituto da Segurança Social, I.P. (2008). *Tabela Nacional de Incapacidades*. Lisboa: Gabinete de

Comunicação.

Instituto Nacional Para a Reabilitação, I.P.(2019). *Guia Prático- O direito das pessoas com deficiência em Portugal*. Lisboa: GRAFE.

IPDT- Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo (2017). Perfil dos turistas do Porto e do Norte de Portugal. Disponível em: <https://ahresp.com/app/uploads/2019/01/Perfil-dos-Turistas-do-Porto-e-Norte-de-Portugal.pdf> - consultado a 05 de junho de 2022.

Lafortune,G.,Balestat,G., & Disability Study Expert Group Members. (2007). *OECD Health Working Papers-Trends in Severe Disability Among Elderly People: Assessing the Evidence in 12 OECD Countries and the Future Implications*. Paris:Head of Publications Service- OECD.

Lemmi, E. (2015). *Turismo e management dei territori- I Geoitinerari, fra valori e progettazione turistica*. Bologna: Pàtron.

Lopes, R. A. Z. (2017). *O turismo de aventura acessível: Análise da oferta na região Centro de Portugal*. Dissertação de mestrado, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu, Viseu, Portugal.

Marchesan, S.(2006). *Pensare accessibile e funzionale per progettare per tutti*. Udine: Associazione Tetra-Paraplegici del Friuli Venezia Giulia.

Ministério dos Negócios Estrangeiros. (2022). *A Economia portuguesa*. Disponível em: <https://otan.missaoportugal.mne.gov.pt/pt/sobre-portugal/economia> - consultado a 12 de julho de 2022.

Moura, A. F. A. (2014). *Turismo Acessível: recurso de coping para gerir o stress na incapacidade*. Tese de doutoramento, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.

Neumann, P. (2012). *Accessible Tourism for All in Germany*. In D.Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.), *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (46–54). Bristol: Channel View Publications.

Nunes, C. A. A. (2011). *Turismo acessível: o caso da Lousã*. Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.

Oliver, M. (1990). *The Politics of Disablement*. Basingstoke, Houndmills: Macmillan.

Oliver, M. (1996). *Understanding Disability: From theory to practice*. Basingstoke, Houndmills: Macmillan.

Organização Mundial da Saúde. (2004). *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde*. Lisboa:Direcção-Geral da Saúde.

Organização Pan-Americana da Saúde. (2022). *Relatório mundial sobre a campanha mundial de combate ao idadismo*. Versão eletrónica: <https://doi.org/10.37774/9789275724453>.

Pedrosa, A.S., Gonçalves, A.B., Vieira, A., & Costa, F.S. (2010). *Livro-guia da Viagem de Estudo ao Litoral Norte e Serras do Noroeste Português*. Coimbra: Universidade de Coimbra.

- Pereira, V. S. M. (2014). *Guimarães: considerações sobre o Turismo Acessível*. Dissertação de mestrado, Instituto de Ciências Empresarias e do Turismo, Porto, Portugal.
- Pinto, P.C & Pinto, T.J. (2019). *Pessoas com Deficiência em Portugal: Indicadores de Direitos Humanos 2019*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt. Y. (2011). Blind People's Tourism Experiences: An Exploratory Study. In Buhalis & Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.
- PNUD- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2020). *Human Development Report 2020: The Next Frontier: Human Development and the Anthropocene*. New York: UNDP.
- Ribeiro, H., Vilhena, A.R., & Quadrado, M.F. (2022). *Praias Acessíveis - Guia de Boas Práticas*. Fundação Vodafone Portugal, Agência Portuguesa do Ambiente, Turismo de Portugal, Instituto Nacional para a Reabilitação e Municípios.
- Santos, M. (2003). *Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal*. Rio de Janeiro: Record.
- Saraiva, L. C. C. (2017). *O Turismo acessível e as empresas de animação turística em Portugal Continental*. Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.
- Small, J., & Darcy, S. (2011). Understanding Tourist Experience Through Embodiment: The Contribution of Critical Tourism and Disability Studies. In Buhalis & Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.
- Senato della Repubblica. (2018). *Costituzione Italiana*. Roma.
- Silva, C. A. C. (2017). *Turismo acessível - estudo de caso da cidade de Coimbra*. Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Soares, A. S. V. (2012). *Turismo Acessível: O caso da oferta turística na cidade de Aveiro*. Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.
- TAD- The Ability to Advisor. (2018). *Accessible tourism, Tourism for all and Inclusive tourism*. Disponível em: https://abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2018/11/A-Tour-Around_TAD.pdf - Consultado a 10 de dezembro de 2020.
- Teles, P. (2007). *Guia da Acessibilidade e Mobilidade para Todos*. Lisboa: Secretariado de Estado Adjunta e de Reabilitação.
- Teixeira, P., Teixeira, L., Eusébio, C., Silva, S., & Teixeira, A. (2021). The impact of ICTs on accessible tourism: Evidence based on a systematic literature review. In C. Eusébio, L. Teixeira, & J. M. Carneiro, *ICT tools and applications for accessible tourism*. Hershey, PA: IGI Global.
- Turismo de Portugal. (2013). *Turismo Acessível para Todos- Recomendações da OMT*. Lisboa: Turismo de Portugal.

Turismo de Portugal. (2014). *Turismo Acessível na Europa Síntese dos Estudos apresentados pela Comissão Europeia – 6 junho 2014*. Lisboa: Turismo de Portugal.

Turismo de Portugal. (2017). *Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis*. Lisboa: Turismo de Portugal.

Turismo de Torino. (2020). *Guida-Turismo per tutti*. Torino: Comune di Torino.

Tuan, Yi-Fu. (2012). *Topofilia: um estudo da percepção, atitudes e valores do meio ambiente*. Londrina: Eduel.

Uldry, M. (2021). Your rights in the European Union. Disponível em: https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/11/2021_YourRightsEu_English_WITHOUT-TRACK-CHANGES.pdf - consultado a 13 de fevereiro de 2021..

Uldry, M., & Moledo, A. (2022). European Disability Forum Position Paper. Disponível em: <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2022/09/2022-EDF-position-paper-Mobile-EU-citizens-Directives.pdf> - consultado a 13 de fevereiro de 2021.

United Nations (2006). *Convention on the Rights of Person with Disabilities*. New York: United Nations.

United Nations (2009). *Millennium Development Goals*. New York: United Nations.

United Nations (2019). *Human Development Report 2019*. New York: United Nations.

World Health Organization (1980). *International Clarification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH)*.Geneva: WHO Press.

World Health Organization (1997). *International Clarification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH)*.Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2001). *International Clarification of Functioning, Disability and Health (ICIDH-2)*.Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2002). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health-ICD*. Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2010). *Measuring Health and Disability: Manual for WHO Disability Assessment Schedule -WHODAS 2.0*. Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2011). *World report on disability*. Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2012). *Disability: report by the Secretariat*. Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2015). *World report on ageing and health*. Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2018). *Relatório Mundial sobre a Deficiência* (Documento Traduzido em Língua Portuguesa). São Paulo: Secretaria dos Direitos das Pessoas com Deficiência- Governo do Estado de São Paulo.

World Health Organization (2020). Coronavirus disease (COVID-19) Situation Report – 182. Disponível em:<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200720-covid-19-sitrep-182.pdf> - consultado a 10 de abril de 2021..

World Health Organization (2021a). *Policy brief on disability-inclusive health systems*. Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2021b). *WHO policy on disability*. Geneva: WHO Press.

World Health Organization (2021c). *The European health report -Taking stock of the health-related Sustainable Development Goals in the COVID-19 era with a focus on leaving no one behind* Geneva: WHO Press.

World Tourism Organization (2013). *Recommendations on Accessible Tourism for all*. Madrid: UNWTO.

World Tourism Organization and Fundación ACS (2015). *Manual on Accessible Tourism for All. Public-Private Partnerships and Good Practices*. Madrid: UNWTO.

World Tourism Organization (2016). *Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach*. Madrid: UNWTO.

World Tourism Organization (2019). *Compilation of UNWTO Declarations, 1980 – 2018*. Madrid: UNWTO.

Legislação

Norma Europeia CEN: EN 17161: 2019 em Acessibilidade, “*Design for All – Acessibilidade seguindo uma aproximação no Desenho para Todos nos produtos, bens e serviços*”, Comitê Europeu de Normatização, Bruxelas.

Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2016, relativa à acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos do setor público, Bruxelas.

Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006. Relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, Bruxelas.

Decreto-Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto (2006). Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde. Diário da República, 1.ª Série (46), 6210–6213.

Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto. (2006). Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio. Diário da República, 1.ª Série (152), 5670–5689.

Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março. (2007). Consagra o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, revogando o Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de abril. Diário da República, 1.ª Série (74), 1764–1767.

Decreto-Lei n.º 17/2011, de 27 de janeiro. (2011). Simplifica, no âmbito do Programa SIMPLEX, o modo de acesso e emissão do cartão de estacionamento para pessoas com mobilidade condicionada, alterando pela primeira vez o Decreto-Lei n.º 307/2003, de 10 de dezembro. Diário da República, 1.ª Série (17), 563–564.

Decreto-Lei n.º 108/2013, de 31 de julho. (2013). Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 254/2012, de 28 de novembro, com vista à integração dos aeroportos situados na Região Autónoma da Madeira na rede aeroportuária nacional gerida pela ANA - Aeroportos de Portugal, S.A. Diário da República, 1.ª Série (108), 4516–4517.

Decreto-Lei n.º 136/2014, de 9 de setembro. Procede à décima terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, que estabelece o regime jurídico da urbanização e edificação. Diário da República, 1.ª Série (173), 4809–4860.

Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio. Aprova um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro e à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril. Diário da República, 1.ª Série (73), 2748–2765.

Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto. Institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público Diário da República, 1.ª Série (58), 3014–3016.

Decreto-Lei n.º 125/2017, de 04 de outubro. Altera o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais. Diário da República, 1.ª Série (192), 5592–5594.

Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro. Define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102 Diário da República, 1.ª Série (83), 5029–5035.

Legge 5 febbraio 1992, n. 104, Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. Gazzetta Ufficiale, Serie Generale (39) del 17-02-1992 - Suppl. Ordinario n. 30.

Legge 14 febbraio 1974, n. 37, Gratuita del trasporto dei cani guida dei ciechi sui mezzi di trasporto pubblico. Gazzetta Ufficiale, Serie Generale (61) del 06-03-1974.

Legge 30 marzo 1971, n. 118, Conversione in legge del decreto-legge 30 gennaio 1971, n. 5, e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili. Gazzetta Ufficiale, Serie Generale (82) del 02-04-1971.

Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503. Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici. Gazzetta Ufficiale Serie Generale (227) del 27-09-1996.

Legge 9 gennaio 1989, n. 13, Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati". Gazzetta Ufficiale, Serie Generale (145) del 23-06-1989 .

Legge 21 novembre 1988, n. 508, Norme integrative in materia di assistenza economica agli invalidi civili, ai ciechi civili ed ai sordomuti, Gazzetta Ufficiale, Serie Generale (277) del 25-11-1988. Entrata in vigore della legge: 10/12/1988.

Legge 9 gennaio 2004, n. 4, Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici. Gazzetta Ufficiale, Serie Generale (13) del 17-01-2004. Entrata in vigore del provvedimento: 1/2/2004.

Decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia. Gazzetta Ufficiale, Serie Generale (266) del 15-11-2001 - Suppl. Ordinario n. 246.

Legge regionale. Lombardia, 20 febbraio 1989, Norme sull'eliminazione delle barriere architettoniche e prescrizioni tecniche di attuazione. Gazzetta Ufficiale, 3a Serie Speciale - Regioni (51) del 23-12-1989.

Publicações estatísticas

Banca D'Italia (2018). Turismo in Italia-Numeri e potenziale di sviluppo. Roma: Banca D' Italia.

European Commission (2008). Parking card for people with disabilities in the European Union: conditions in the Member States. Brussels: European Commission.

European Commission (2010). European Disability Strategy 2010-2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe. Brussels: European Commission.

European Commission (2012). Accessibility Report- Flash Eurobarometer 345. Brussels: Directorate-General Justice and co-ordinated by Directorate-General for Communication.

European Commission (2013). Multiannual financial framework 2014–2020 and EU budget 2014. Brussels:DG Enterprise and Industry.

European Commission (2014). Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services. Brussels:DG Enterprise and Industry.

European Commission (2015a). European Accessibility Act: Improving the accessibility of products. Brussels: European Commission.

European Commission (2015b). Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services- Annex 3- Country Reports. Brussels: European Commission.

European Commission (2017a). Eurobarometer Sport and physical activity. Brussels: European Commission.

European Commission (2017b). Progress Report on the implementation of the European Disability Strategy (2010 - 2020). Brussels: European Commission.

European Commission (2017c). Prémio Cidade Acessível. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2018). European Health Interview Survey (EHIS wave 3)- Methodological manual. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2019a). Eurostat regional yearbook. Brussels:European Commission.

European Commission (2019b). State of Health in the EU. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2019c). Ageing Europe looking at the lives of older people in the EU. Brussels: European Commission.

European Commission (2019d). Compilation of UNWTO Declarations, 1980 – 2018. Madrid: UNWTO Madrid.

European Commission (2020a). Sustainable development in the European Union Overview of progress towards the SDGs in an EU context. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2020b). Recovery plan for Europe (2020). Luxembourg: European Commission.

European Commission (2020c). 10 years of the Access City Award- Examples of best practice in making EU cities more accessible- Luxembourg: European Commission.

European Commission (2020d). European day of persons with disabilities 2019. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2020e). Union of Equality Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2020f). The Impact of Demographic Change. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2021a). The 2021 Ageing Report: Economic and Budgetary Projections for the EU Member States (2019-2070). Luxembourg: European Commission.

European Commission (2021b). European comparative data on Europe 2020 and persons with disabilities. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2021c). Access city Award 2021-Examples of best practice in making EU cities more accessible. Luxembourg: European Commission.

European Commission (2021d). Study assessing the implementation of the pilot action on the EU Disability Card and associated benefits. Luxembourg: European Commission.

GEE, Gabinete de Estratégias e Estudos (2022). Principais indicadores económicos de Portugal. Lisboa: Gabinete de Estratégias e Estudos.

INE, I.P. (2001). Resultados definitivos da Região Norte: XIV Recenseamento geral da população: IV Recenseamento geral da habitação. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE, I.P. (2011). Saúde e Incapacidades em Portugal 2011. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE, I.P. (2012). Resultados definitivos da Região Norte: XV Recenseamento geral da população: V Recenseamento geral da habitação. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE, I.P. (2017). Estatísticas da Saúde. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE, I.P. (2018). Anuário Estatístico da Região Norte. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE, I.P. (2019). Estatística do Turismo 2018. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE, I.P. (2020). Anuário Estatístico da Região Norte. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE, I.P. (2021). Questionário Individual. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE, I.P. (2022a). Resultados provisórios do Censo de 2021. Disponível em: https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html - consultado a 14 de julho de 2022.

INE, I.P. (2022b). Contas nacionais anuais (base 2016) 2020 (final) e 2021 (provisório). Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

ISTAT, I.N. (2009). La disabilità in Italia- Il quadro della statistica ufficiale. Roma: Istituto Nazionale di Statistica.

ISTAT, I.N. (2017). Anziani: le condizioni di salute in Italia nell'unione europea 2015. Roma: Ufficio Stampa.

ISTAT, I. N. (2019a). Conoscere il mondo della disabilità- persone, relazioni e istituzioni. Roma: Istituto Nazionale di Statistica.

ISTAT, I.N. (2019b). Rapporto annuale-La situazione del Paese. Roma: Istituto Nazionale di Statistica.

ISS -Istituto Superiore di Sanità (2020). Rapporti Iss-Istat. Roma: Istituto Superiore di Sanità.

Ministero della Salute (2018). Rapporto Osservasalute- Stato di salute e qualità dell'assistenza nelle regioni italiane: Disabilità. Roma: Università Cattolica del Sacro Cuore.

OCDE (2021). Country statistical profile: Portugal. Disponível em: https://www.oecd-ilibrary.org/economics/oecd-economic-surveys-portugal-2021_9da5692e-en - consultado a 11 de agosto de 2022.

Polis Lombardia (2018). Rapporto Lombardia 2018. Milano: Polis Lombardia.

Polis Lombardia (2020). Rapporto Lombardia 2018- Studio per la ripartenza dei territori lombardi. Volume 2. Milano: Polis Lombardia.

Regione Lombardia (2011). L'inserimento lavorativo delle persone con disabilità. Milano: Regione Lombardia.

SEF - Serviços de Estrangeiros e Fronteiras (2021). População residente estrangeira em Portugal. Disponível em: <https://sefstat.sef.pt/forms/distritos.aspx> - consultado a 4 de agosto de 2022.

Travel Bi - Turismo de Portugal (2021). Observatório de Turismo Sustentável da Região do Porto e Norte de Portugal. Disponível em: <https://travelbi.turismodeportugal.pt/sustentabilidade/observatorios-regionais-de-sustentabilidade/> - consultado a 4 de agosto de 2022.

Sítios de internet

<<https://www.scopus.com/home.uri>>, SCOPUS (consultado a 29 de maio de 2019).

<<https://www.italiaccessibile.it/>>, Italia Accessibile (consultado a 27 de janeiro de 2019).

<<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.about>>, ENAT (consultado a 27 de janeiro de 2019).

<www.italiapertutti.it>, Italia per tutti (consultado a 27 de janeiro de 2019).

<www.accessibleportugal.com>, Accessible Portugal (consultado a 27 de janeiro de 2019).

< www.tur4all.pt>, Tu4all (consultado a 02 de janeiro de 2019).

< www.gardalombardia.it>, Lago di Garda Lombardia (consultado a 22 de janeiro de 2019).

< www.milanopertutti.it>, Milano per tutti (consultado a 24 de janeiro de 2019).

<www.villageforall.net>>, Village for All (consultado a 23 de janeiro de 2019).

< www.accessibleurope.com>, Accessible Europa (consultado a 27 de janeiro de 2019).

<<https://www.pordata.pt/>>, Base de Dados Portugal Contemporâneo (consultado a 20 de março de 2019).

<<https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>>, Estatísticas da União Europeia (consultado a 14 de março de 2019).

<<https://www4.istat.it/it/istituto-nazionale-di-statistica>>, Istituto Nazionale di Statistica (consultado a 11 de março de 2019).

<<https://www.ine.pt/>>, Instituto Nacional de Estatística (consultado a 11 de março de 2019).

<https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Fertility_statistics>, Fertility Statistics (consultado a 18 de março de 2019).

<http://www.ccdrc.pt/index.php?option=com_docman&view=download&id=1147&Itemid=739>, Mobilidade, Inovação e Território (consultado a 18 de março de 2019).

<<https://cohesiondata.ec.europa.eu/>> (consultado a 25 de fevereiro de 2021).

<<https://eurocid.mne.gov.pt/artigos/quadro-financeiro-plurianual-qfp#toc-per-odo-2021-2027>> (consultado a 28 de fevereiro de 2021).

<https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/parking-card-disabilities-people/index_en.htm> (consultado a 28 de fevereiro de 2021).

<<https://www.asr-lombardia.it/asrlomb/asp-pavia/it/11125comunipopolazione-residente-totale-classe-di-et%C3%A0-al-11-comunale>> (consultado a 15 de setembro de 2021).

<http://apponline.inail.it/DisabiliApp/Login.do;JSESSIONID_APO=XT2o8jNJGqskCtF7y7Pp8jNA_XjHBvcRrlj5X5cn8p_Xl6c0wl-!1435025998!1903095415> (consultado a 13 de dezembro de 2021).

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/strategies.html> (consultado a 18 de abril de 2022).

<http://www.enciclopediabresciana.it/enciclopedia/index.php?title=DESENZANO_del_Garda>, Fappani, A. Enciclopedia Bresciana- *Desenzano del Garda* (consultado a 18 de fevereiro de 2022).

<https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html>, INE- Resultados Provisórios- Censo 2021 (consultado a 11 de fevereiro de 2022).

<<https://www.istat.it/it/censimenti/popolazione-e-abitazioni/risultati>>, ISTAT- Risultati del censimento permanente della popolazione (consultado a 11 de fevereiro de 2022).

<<https://asc.istat.it/ASC/>>, Atlante Statistico dei Comuni, (consultado a 03 de julho de 2022).

<<https://demo.istat.it/>>, Demografia in Cifre (consultado a 3 de julho de 2022).

<<https://portaldiplomatico.mne.gov.pt/>>, Portal Diplomático (consultado a 3 de julho de 2022).

<http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm>, The principles of universal design (consultado a 3 de julho de 2022).

<<https://cohesiondata.ec.europa.eu/>>, European structural and investment funds (consultado a 3 de julho de 2021).

<https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Comparative_price_levels_of_consumer_goods_and_services#Overall_price_levels>, Indicadores de atividade económica (consultado a 5 de janeiro de 2021).

<<https://eurocid.mne.gov.pt/eventos/european-day-persons-disabilities-conference-2020>>, European Day of Persons with Disabilities Conference (consultado a 28 de maio de 2020).

<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/DEMO_FRATE__custom_854212/default/table?lang=en>, Eurostat- “Fertility rates by age” (consultado a 3 de julho de 2022).

<<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21902:ed-1:v1:en>>, Norma ISO 21902 (consultado a 3 de julho de 2022).

<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/demo_pjanind/default/table?lang=en>, Population structure indicators at national level (consultado a 13 de junho de 2022).

<<https://www.widex.pt/> >, Porque os espetáculos são para serem ouvidos – Teatro da Trindade (consultado a 3 de agosto de 2022).

<<https://www.gee.gov.pt/pt/indicadores-diarios/indicadores-de-actividade-economica>>, Indicadores de atividade económica (consultado a 5 de agosto de 2022).

ANEXOS

ANEXO I - CONSENTIMENTO PARA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS E A PRIVACY, NO ÂMBITO DA PARTICIPAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS DAS ENTREVISTAS E DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO (EM PORTUGUÊS E EM ITALIANO)



Universidade do Minho

ICS- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Declaração

Eu, _____, na função de _____, declaro para os devidos efeitos e fins convenientes, que autorizei Lilian Gavioli de Jesus, estudante de doutoramento em Geografia, do Instituto das Ciências Sociais da Universidade do Minho, a utilizar as informações facultadas, durante a entrevista, para a elaboração da sua tese de doutoramento intitulada “Avaliação do potencial do Turismo Acessível e proposta de criação de uma rede institucional de Turismo Acessível para o município de Esposende (Portugal) e para o município de *Desenzano del Garda* (Itália)”, orientada pela Professora Doutora Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professora Catedrática do Departamento de Geografia da Universidade do Minho.

_____, ___/___/ 2022

Assinatura



Universidade do Minho

ICS- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Declaração

Eu, Ana Sofia Antunes, Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência, declaro para os devidos efeitos e fins convenientes, que autorizei Lilian Gavioli de Jesus, estudante de doutoramento em Geografia, do Instituto das Ciências Sociais da Universidade do Minho, a utilizar as informações facultadas, durante a entrevista, para a elaboração da sua tese de doutoramento intitulada "Avaliação do potencial do Turismo Acessível e proposta de criação de uma rede institucional de Turismo Acessível para o município de Esposende (Portugal) e para o município de Desenzano del Garda (Itália)", orientada pela Professora Doutora Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professora Catedrática do Departamento de Geografia da Universidade do Minho.

Lisboa, 18/03/ 2022

Ana Sofia Antunes



Universidade do Minho

ICS- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Declaração

Eu, Maíra Gomes na função de Directora técnica declaro para os devidos efeitos e fins convenientes, que autorizei Lilian Gavioli de Jesus, estudante de doutoramento em Geografia, do Instituto das Ciências Sociais da Universidade do Minho, a utilizar as informações facultadas, durante a entrevista, para a elaboração da sua tese de doutoramento intitulada "Avaliação do potencial do Turismo Acessível e proposta de criação de uma rede institucional de Turismo Acessível para o município de Esposende (Portugal) e para o município de Desenzano del Garda (Itália)", orientada pela Professora Doutora Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professora Catedrática do Departamento de Geografia da Universidade do Minho.

Esposende 11/03/2022

Maíra Gomes

Assinatura



Universidade do Minho

ICS- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Declaração

Eu, **Filipe Abreu**, na função de **presidente da Rio Neiva – Associação de Defesa do Ambiente**, declaro para os devidos efeitos e finsconvenientes, que autorizei Lilian Gavioli de Jesus, estudante de doutoramento em Geografia, do Instituto das Ciências Sociais da Universidade do Minho, a utilizar as informações facultadas, durante a entrevista, para a elaboração da sua tese de doutoramento intitulada “Avaliação do potencial do Turismo Acessível e proposta de criação de uma rede institucional de Turismo Acessível para o município de Esposende (Portugal) e para o município de Desenzano del Garda (Itália)”, orientada pela Professora Doutora Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professora Catedrática do Departamento de Geografia da Universidade do Minho.

Esposende, 20 /9/ 2022



Universidade do Minho

ICS- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Declaração

Eu, Sejko Laro, na função de Vereador, declaro para os devidos efeitos e fins convenientes, que autorizei Lilian Gavioli de Jesus, estudante de doutoramento em Geografia, do Instituto das Ciências Sociais da Universidade do Minho, a utilizar as informações facultadas, durante a entrevista, para a elaboração da sua tese de doutoramento intitulada "Avaliação do potencial do Turismo Acessível e proposta de criação de uma rede institucional de Turismo Acessível para o município de Esposende (Portugal) e para o município de Desenzano del Garda (Itália)", orientada pela Professora Doutora Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professora Catedrática do Departamento de Geografia da Universidade do Minho.

Esposende, 22/07/2022


Assinatura



Universidade do Minho

ICS- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

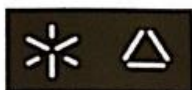
Declaração

Eu, Carla Patrícia Barbedo Guerra, na função de Técnica de Turismo, declaro para os devidos efeitos e fins convenientes, que autorizei Lilian Gavioli de Jesus, estudante de doutoramento em Geografia, do Instituto das Ciências Sociais da Universidade do Minho, a utilizar as informações facultadas, durante a entrevista, para a elaboração da sua tese de doutoramento intitulada "Avaliação do potencial do Turismo Acessível e proposta de criação de uma rede institucional de Turismo Acessível para o município de Esposende (Portugal) e para o município de Desenzano del Garda (Itália)", orientada pela Professora Doutora Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professora Catedrática do Departamento de Geografia da Universidade do Minho.

Porto, 14/10/2022

Carla Patrícia Barbedo Guerra

Assinatura



Universidade do Minho

ICS- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Declaração

Eu, Pedro A. Fernandes, na função de tec. ADMINISTRATIVO declaro para os devidos efeitos e fins convenientes, que autorizei Lillian Gavioli de Jesus, estudante de doutoramento em Geografia, do Instituto das Ciências Sociais da Universidade do Minho, a utilizar as informações facultadas, durante a entrevista, para a elaboração da sua tese de doutoramento intitulada "Avaliação do potencial do Turismo Acessível e proposta de criação de uma rede institucional de Turismo Acessível para o município de Esposende (Portugal) e para o município de Desenzano del Garda (Itália)", orientada pela Professora Doutora Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professora Catedrática do Departamento de Geografia da Universidade do Minho.

Esposende 10/06/2022


Assinatura



Universidade do Minho

ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto, _____, nella funzione di _____, dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di *Desenzano del Garda (Italia)*", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

_____, ___/___/ 2022

Firma



Universidade do Minho

ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto CLAUDIA CARZERI, nella funzione di CONSIGLIERE REGIONALE dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

BS 19/09/2022

Claudia Carzeri

Firma



Universidade do Minho

ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto, Bernardi Franco, nella funzione di Direttore ANFFAS Desenzano, dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

Desenzano d/G, 09 / 03 / 2022

Bernardi Franco
Firma



Universidade do Minho

ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto, Daniela Pizzi, nella funzione di ASSESSOR TURISMO, dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

02/09/2022



Firma



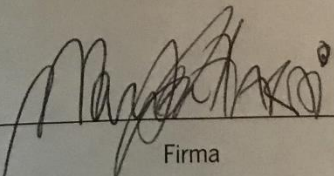
Universidade do Minho

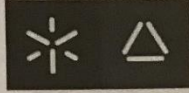
ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto, Marco Sokka nella funzione di Presidente, dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

Perugia, 10/03/2022


Firma



Universidade do Minho

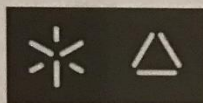
ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto, Arti Massimo, nella funzione di Giaco Beni dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

Paula Almeida 2022

Arti Massimo
Firma



Universidade do Minho

ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto, Giuseppe Balboni, nella funzione di Presidente, dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

Desenzano, 03/04/2022

Giuseppe Balboni

Firma



Universidade do Minho

ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto, Plato Coimbra, nella funzione di socio Benes, dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

Plato Coimbra, 30/01/2022

Firma



Universidade do Minho

ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto, Loda Nina, nella funzione di Ass. Amministrativa dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

Murcia, 28/01/2022

Firma



Universidade do Minho

ICS- CENTRO SCIENZE SOCIALI

Dichiarazione

Io sottoscritto Marco Capacci, nella funzione di Prof. Quilic, dichiaro per le finalità pratiche, che ho autorizzato Lilian Gavioli de Jesus, dottoressa in Geografia, dell'Istituto di Scienze Sociali dell'Università del Minho (Braga- Portogallo), ad utilizzare le informazioni fornite durante l'intervista per la preparazione della sua tesi di dottorato dal titolo " Valutazione delle potenzialità del Turismo Accessibile e proposta di creazione di una rete istituzionale di Turismo Accessibile per il comune di Esposende (Portogallo) e per il comune di Desenzano del Garda (Italia)", con l'orientamento della Professoressa Paula Cristina Almeida Cadima Remoaldo, Professore Ordinario del Dipartimento di Geografia dell'Università del Minho.

Marco Capacci, 25/09/2022

Firma

ANEXO II – GUIÃO DESENVOLVIDO PARA O INQUÉRITO POR ENTREVISTA EM PORTUGUÊS E EM
ITALIANO

GUIÃO PARA AS ENTREVISTAS

O Turismo Acessível vem ganhando visibilidade e espaço nos projetos e ações da União Europeia, assim como no planeamento dos Estados-Membros. Pode ser entendido como um Turismo para Todos, que tem como objetivos oferecer segurança, acessibilidade e qualidade aos seus utilizadores.

À escala Europeia tem ocorrido um aumento significativo do segmento de mercado das pessoas com incapacidades e também relativamente ao segmento sénior.

A nossa investigação sobre o Turismo Acessível em Esposende e em *Desenzano del Garda* está a ser realizada na Universidade do Minho envolvendo vários parceiros, como a Câmara Municipal de Esposende. Pretende aferir o tipo de oferta do Turismo Acessível em Esposende a partir dos seus utilizadores. Por este motivo agradeço o facto de ter aceitado conceder-me esta entrevista. Garantimos o anonimato pedindo, por favor, para não se identificar nas páginas deste questionário.

Agradeço desde já a sua preciosa colaboração.
Lilian Gavioli

Política de Privacidade

Respeitamos a Regulação da Comissão Europeia (EU) N.º 611/2013 de 24 de Junho de 2013, sobre as medidas aplicáveis à notificação de violação de dados pessoais nos termos da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de Privacidade e Comunicações Eletrónicas e o Regulamento (UE) N.º 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD) – Relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Deste modo, garantimos a total segurança do seu contacto e restantes informações concedidas.

Os dados não serão mantidos por mais tempo do que o necessário para o término desta investigação.

Autorizo a gravação em áudio desta entrevista.

GUIÃO DE ENTREVISTA

Vou começar por lhe fazer algumas perguntas sobre as atividades realizadas pela sua associação.

1. Pedimos gentilmente que nos faça uma breve síntese sobre as atividades que desenvolve na instituição que representa e que descreva o público-alvo.
2. As atividades desenvolvidas, relacionam-se com a promoção do lazer ou do turismo local? Se sim, quais são os pontos de interesse turístico onde já realizaram visitas ou realizaram outro tipo de atividade?

Vou agora fazer-lhe algumas perguntas relacionadas com as barreiras que existem no município de Esposende.

3. Na sua opinião quais são as barreiras que existem em Portugal e que limitam a utilização por parte dos idosos ou de pessoas com algum tipo de condicionamento? O que pode ser melhorado em termos de barreiras?
4. Que pontos fracos e necessidades sentidas (de informação e de formação) considera que devem ser tidos em consideração e revistos relativamente ao Turismo Acessível em Portugal? E que pontos fortes existem?
5. A instituição que representa trabalha com parceiros institucionais? Se sim, poderia explicar-nos que tipo de relação têm? Se não trabalha com os outros parceiros institucionais, quais são os motivos que impedem o trabalho em parceria/rede?
6. Estariam interessados em participar numa Rede Institucional de Turismo Acessível que venha a ser criada em Esposende? O que acredita ser necessário para que esta Rede seja sustentável (que perdure no tempo) e para uma maior adesão por parte dos vários parceiros existentes no município?
7. É portador de algum tipo de condicionamento ou deficiência? Se sim e se sente à vontade, poderia explicar-nos a tipologia deste condicionamento ou deficiência (visual, auditivo, mobilidade, etc) e sua causa (se foi devido a algum acidente, se é congénito, se se relaciona com um outro motivo, etc)?

Vou, por último fazer-lhe algumas questões mais pessoais.

8. Indique, por favor, o género:

- Masculino
- Feminino
- Outro

9. Indique, por favor, a sua idade: ____ anos.

10. Indique o seu estado civil:

- Solteiro
- Casado
- Viúvo
- União de facto
- Separado
- Divorciado

11. Indique o seu nível de instrução:

- Não sei ler nem escrever
- Ensino básico
- Ensino secundário
- Formação profissional

- Licenciatura
- Pós-Graduação/Mestrado
- Doutoramento

12. Indique a sua situação profissional:

- Sou estudante
- Estou desempregado
- Recebo a pensão por invalidez
- Sou profissional liberal
- Sou funcionário público
- Sou funcionário do setor privado
- Sou titular de uma instituição privada
- Sou funcionário do setor associativista
- Recebo a pensão de velhice

13. Indique, por favor, o rendimento mensal familiar líquido (incluindo salários, pensões, abonos, etc).

- 0 aos 500 euros
- Dos 501 aos 1.000 euros
- Dos 1.001 aos 1.500 euros
- Dos 1.501 aos 2.000 euros
- Dos 2.001 aos 2.500 euros
- Dos 2.501 aos 3.000 euros
- Mais de 3.000 euros

14. Indique, por favor, a sua nacionalidade:

- Portuguesa
- Outra. Qual? _____.

15. Local de residência atual (por favor, escreva o município e o concelho):

- Portugal: _____
- Estrangeiro: _____

16. Quanto tempo durou esta entrevista: ____ minutos.

INTERVISTA

Il Turismo Accessibile ha acquisito visibilità e spazio nei progetti e nelle azioni dell'Unione europea, nonché nella pianificazione degli Stati membri. Può essere inteso come un Turismo per Tutti, che mira a offrire sicurezza, accessibilità e qualità ai suoi utenti.

A livello europeo si è registrato un significativo incremento nel segmento di mercato delle persone con disabilità e anche in relazione al segmento senior.

La nostra ricerca sul Turismo Accessibile a Esposende e *Desenzano del Garda* è in corso presso l'Università del Minho coinvolgendo diversi partner, come il municipio di Esposende. Ha l'obiettivo di misurare il tipo di offerta di Turismo Accessibile a *Desenzano* dai suoi utenti. Per questo motivo vi ringrazio per aver accettato di concedermi questa intervista.

Garantiamo l'anonimato chiedendole, per favore, di non identificarsi nelle pagine di questo questionario.

Ringrazio per la vostra preziosa collaborazione.

Lilian Gavioli

Informativa sulla privacy

Rispettiamo il Regolamento della Commissione Europea (UE) n. 611/2013 del 24 giugno 2013, relativo alle misure applicabili alla notifica della violazione dei dati personali ai sensi della Direttiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alla Vita privata e alle comunicazioni elettroniche e al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) – Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione dei dati personali di questi dati.

In questo modo, garantiamo la totale sicurezza del suo contatto e delle altre informazioni concesse.

I dati non saranno conservati più a lungo del necessario per la fine di questa indagine.

Autorizzo la registrazione audio di questa intervista.

SVOLGIMENTO DELL'INTERVISTA

Inizierò facendole alcune domande sulle attività svolte dalla sua associazione

1. Le chiediamo gentilmente di fare un breve riassunto delle attività svolte dall'associazione che rappresenta e di descrive il target di riferimento.
2. Le attività svolte sono legate alla promozione del tempo libero o del turismo locale? In caso affermativo, quali sono i punti di interesse turistico in cui si sono realizzate visite o svolto un altro tipo di attività?

Ora le farò alcune domande relative alle barriere che esistono nel comune di Desenzano del Garda

1. Secondo lei, quali sono le barriere che esistono nel comune di *Desenzano del Garda* e che limitano l'uso da parte degli anziani o delle persone con qualche tipo di mobilità ridotta della sua associazione? Cosa si può migliorare in termini di barriere? E cosa potrebbe essere migliorato nell'associazione che dirige?
2. Quali punti deboli e bisogni (informazione e formazione) pensa che dovrebbero essere presi in considerazione e rivisti in relazione al turismo accessibile a *Desenzano del Garda*? E quali sono i punti di forza?
3. L'associazione che rappresenta lavora con partner istituzionali? Se è così, potrebbe spiegarci che tipo di rapporto ha? Se non lavora con altri partner istituzionali, quali sono i motivi che impediscono la partnership/lavoro di rete?
4. Sareste interessati a partecipare a una Rete Istituzionale di Turismo Accessibile che venisse creata a *Desenzano del Garda*? Cosa ritiene necessario affinché questa Rete sia sostenibile e per un maggiore adesione da parte dei vari partner esistenti nel comune?
5. Lei è una persona con disabilità o con mobilità ridotta? Se sì e si sente a proprio agio, potrebbe spiegarci la tipologia di questa mobilità ridotta o disabilità (visiva, uditiva, mobilità, ecc.) e la sua causa (se è dovuta a un incidente, se è congenita, se a causa di un altro motivo, ecc.)?

Le farò in fine alcune domande più personali.

6. Indichi, per favore, il sesso:

- Maschio
- Femmina
- Altro

7. Indichi, per favore, la sua età:____ anni.

8. Indichi, per favore, il suo stato civile:

- Libero/a
- Sposato/a
- Vedovo/a
- Unione di fatto
- Separato/a
- Divorziato/a

9. Indichi il suo livello di istruzione:

- Non so leggere o scrivere
- Scuola Elementare

- Scuola Media
- Liceo/Istituto Tecnico
- Laurea Triennale
- Laurea specialistica/magistrale
- Dottorato di ricerca

10. Indichi la sua situazione professionale:

- Sono uno studente
- Sono disoccupato
- Percepisco la pensione di invalidità
- Sono un libero professionista
- Sono un funzionario pubblico
- Sono un dipendente del settore privato
- Sono titolare di un'istituzione privata
- Sono un dipendente del settore associativo
- Sono pensionato (a)

11. Indichi, per favore, il reddito familiare mensile netto (compresi stipendi, pensioni, indennità, ecc.).

- Fino a 500 euro
- Da 501 a 1.000 euro
- Da 1.001 a 1.500 euro
- Da 1.501 a 2.000 euro
- Da 2.001 a 2.500 euro
- Da 2.501 a 3.000 euro
- Più di 3.000 euro

12. Indichi, per favore, la sua nazionalità:

- Italiana
- Altra. Quale? _____.

13. Luogo di residenza attuale (per favore, specificare il comune e la provincia)

14. Quanto è durata questa intervista: ____ minuti.

Grazie mille! La sua collaborazione è stata più che speciale!

ANEXO III – GUIÃO DESENVOLVIDO PARA O INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIOS

INQUÉRITO AOS PROPRIETÁRIOS/ MANAGERS

O Turismo Acessível vem ganhando visibilidade e espaço nos projetos e ações da União Europeia, assim como no planeamento dos Estados-Membros. Pode ser entendido como um Turismo para Todos, que tem como objetivos oferecer segurança, acessibilidade e qualidade aos seus utilizadores.

À escala Europeia tem ocorrido um aumento significativo do segmento de mercado das pessoas com incapacidades e também relativamente ao segmento sénior.

A nossa investigação sobre o Turismo Acessível em Esposende e em *Desenzano del Garda* está a ser realizada na Universidade do Minho envolvendo vários parceiros, como a Câmara Municipal de Esposende. Pretende aferir o tipo de oferta do Turismo Acessível em Esposende a partir dos seus utilizadores. Por este motivo convido-o a responder a este questionário.

Garantimos o anonimato pedindo, por favor, para não se identificar nas páginas deste questionário.

Agradeço desde já a sua preciosa colaboração.
Lilian Gavioli

Política de Privacidade

Respeitamos a Regulação da Comissão Europeia (EU) N.º 611/2013 de 24 de Junho de 2013, sobre as medidas aplicáveis à notificação de violação de dados pessoais nos termos da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de Privacidade e Comunicações Eletrónicas e o Regulamento (UE) N.º 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD) – Relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Portanto, garantimos a total segurança do seu contacto de e-mail e restantes informações concedidas. Os dados não serão mantidos por mais tempo do que o necessário para o término desta investigação.

Vou começar por lhe colocar algumas perguntas relativas ao seu estabelecimento comercial.

1. Este estabelecimento comercial é um:

- Hotel de 1 estrela
- Hotel de 2 estrelas
- Hotel de 3 estrelas
- Hotel de 4 estrelas
- Hotel de 5 estrelas
- Parque de campismo
- Pousada da juventude
- Apartamento turístico
- Alojamento local
- Albergue de peregrinos
- Restaurante
- Bar/Pastelaria

2. Quantos funcionários tem a sua empresa? _____ funcionários.

3. Qual é a receita anual da empresa?

- Menos de 50.000 Euros
- De 50.000 a 99.000 Euros
- De 100.000 a 249.000 Euros
- De 250.000 a 499.000 Euros
- De 500.000 a 999.000 Euros
- De 1 milhão de Euros a 2 milhões de Euros
- Mais de 2 milhões de Euros

4. Qual é a sua posição na empresa?

- Manager* e proprietário/proprietária
- Manager* e possui parte da sociedade
- Manager*
- Outro tipo de posição. Qual?

5. Há quantos anos existe esta empresa? _____ anos.

6. Há quanto tempo está neste cargo? _____ anos.

7. Assinale, por favor, as formas de divulgação da empresa:

- Existe um Site específico da empresa
- É usada uma página ou perfil no Facebook
- Instagram*
- Trip Advisor*
- Posto de Turismo
- Passa-a-palavra
- Outra forma de divulgação. Qual?

Vou agora colocar-lhe algumas perguntas relacionadas com a acessibilidades e a formação dos funcionários da sua empresa.

8. Assinale, por favor, as categorias que mais se aproximam do público-alvo que costuma receber na sua empresa (assinale as respostas que quiser):

- pessoas com 65 ou mais anos com necessidades específicas
- pessoas com 65 ou mais anos sem necessidades específicas
- casais com filhos
- casais sem filhos
- pessoas portadoras de um tipo de deficiência física
- pessoas portadoras de um tipo de deficiência auditiva
- pessoas portadoras de um tipo de deficiência visual
- pessoas portadoras de um tipo de deficiência intelectual
- pessoas portadoras de mais de um tipo de deficiência
- jovens sem necessidades especiais (18 aos 29 anos)

- adultos sem necessidades especiais (30 aos 64 anos)
- pessoas com necessidades dietéticas
- outro tipo de público. Qual? _____.

9. Que grupo(s) de clientes com necessidades especiais de acessibilidade acredita ser difícil atender ou adaptar as suas instalações/serviços atuais, para atender às necessidades deles com a devida qualidade?

- Pessoas portadoras de deficiência motora
- Pessoas portadoras de deficiência intelectual/cognitiva
- Pessoas portadoras de deficiência sensorial (baixa visão, cegos, surdos, surdos-mudos)
- Pessoas portadoras de necessidades dietéticas (intolerância ou alergia ao glúten, à lactose, veganos ou vegetarianos)
- Pessoas com 65 ou mais anos
- Outro grupo de pessoas. Qual(ais)? _____.

10. Existe algo que o desencoraja a prestar os seus serviços a pessoas com necessidades especiais?

- Sim
- Não

Para os que responderam que SIM:

11. Que razões o desencorajam?

- Falta de recursos para investir em reformas no estabelecimento
- Falta de apoio financeiro (bancos ou órgãos públicos)
- Falta de pessoal especializado
- Baixa procura por parte dos grupos que têm necessidades especiais
- Outra(s) razão(ões). Qual (ais)? _____.

12. Qual é o seu conceito sobre o Turismo Acessível? Marque as opções que considera apropriadas:

- Um tipo de turismo direcionado para as pessoas portadoras de deficiência
- Um tipo de turismo direcionado para as pessoas idosas
- Um tipo de turismo preocupado em atender todas as necessidades dos seus utilizadores
- Um tipo de turismo que oferece serviços e produtos mais baratos

13. Nos últimos 6 meses participou ou ofereceu aos seus funcionários alguma das formações indicadas a seguir?

- Formação e atendimento na Língua Gestual Portuguesa (LGP)
- Formação e atendimento inclusivo
- Formação e atendimento aos clientes sénior
- Não participou em qualquer tipo de formação
- Não ofereceu aos seus funcionários qualquer tipo de formação

14. Assinale no quadro a seguir os elementos que caracterizam os serviços/produtos da sua empresa.

Elementos	Sim	Não
Atendimento em Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casa de banho acessível para pessoas com necessidades especiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação sobre os pontos turísticos em Braille ou com Audiodescrição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceita a entrada de animais de estimação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceita a presença do cão-guia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elevadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estacionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaço para a manobra de cadeira de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Balcão da receção acessível em termos de altura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu em Braille ou com Audiodescrição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entrada sem desníveis ou degraus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quartos com adaptações para as pessoas portadoras de algum tipo de deficiência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu destinado aos veganos ou vegetarianos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu destinado aos que possuem alguma intolerância ou alergia alimentar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu <i>Kids</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento SPA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento personalizado nas piscinas para quem tem necessidades especiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piscina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ginásio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hipoterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Passeios destinados às pessoas com necessidades especiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Passeios para grupos com necessidades especiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Como avalia as condições de acessibilidade da sua empresa?

1 Más, 2 Razoáveis, 3 Boas, 4 Muito boas, 5 Excelentes

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Como avalia as condições de acessibilidade disponíveis nos restantes estabelecimentos do município de Esposende?

1 Más, 2 Razoáveis, 3 Boas, 4 Muito boas, 5 Excelentes

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Atualmente a sua empresa possui parceiros no município de Esposende?

Sim

Não

Se a resposta for SIM:

18. A sua relação com os seus parceiros baseia-se em:

- Confiança adquirida ao longo dos anos
- Indicação e partilha de clientes
- Motivos pessoais
- Interesses económicos semelhantes/ partilha de recursos
- Confiança recíproca
- Outro tipo de relação. Qual? _____.

19. Quanto estaria interessado em conhecer e fazer parte de uma possível Rede Institucional para Turismo Acessível em Esposende?

1 Quase nada interessado, 2 Pouco interessado, 3 Interessado 4 Muito Interessado

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vou, por último, fazer-lhe algumas perguntas mais pessoais.

20. Indique, por favor, o género:

- Masculino
- Feminino
- Outro

21. Indique, por favor, a sua idade: ____ anos.

22. Indique o seu estado civil:

- Solteiro
- Casado
- Viúvo
- União de facto
- Separado
- Divorciado

23. Indique o seu nível de instrução:

- Não sei ler nem escrever
- Ensino básico
- Ensino secundário
- Formação profissional
- Licenciatura
- Pós-Graduação/Mestrado
- Doutoramento

24. Indique a sua situação profissional:

- Sou estudante

- Estou desempregado
- Recebo a pensão por invalidez
- Sou profissional liberal
- Sou funcionário público
- Sou funcionário do setor privado
- Sou titular de uma instituição privada
- Sou funcionário do setor associativista
- Recebo a pensão de velhice

25. Indique, por favor, o rendimento mensal familiar líquido (incluindo salários, pensões, abonos, etc).

- 0 aos 500 euros
- Dos 501 aos 1.000 euros
- Dos 1.001 aos 1.500 euros
- Dos 1.501 aos 2.000 euros
- Dos 2.001 aos 2.500 euros
- Dos 2.501 aos 3.000 euros
- Mais de 3.000 euros

26. Indique, por favor, a sua nacionalidade:

- Portuguesa
- Outra. Qual? _____.

27. Local de residência atual:

- Portugal: _____.
- Estrangeiro: _____.

Muito obrigada!
A sua colaboração fará toda a diferença!

INQUÉRITO AOS RESPONSÁVEIS DOS EQUIPAMENTOS CULTURAIS E DE TURISMO

O Turismo Acessível vem ganhando visibilidade e espaço nos projetos e ações da União Europeia, assim como no planeamento dos Estados-Membros. Pode ser entendido como um Turismo para Todos, que tem como objetivos oferecer segurança, acessibilidade e qualidade aos seus utilizadores.

À escala Europeia tem ocorrido um aumento significativo do segmento de mercado das pessoas com incapacidades e também relativamente ao segmento sénior.

A nossa investigação sobre o Turismo Acessível em Esposende e em *Desenzano del Garda* está a ser realizada na Universidade do Minho envolvendo vários parceiros, como a Câmara Municipal de Esposende. Pretende aferir o tipo de oferta do Turismo Acessível em Esposende a partir dos seus utilizadores. Por este motivo convido-o a responder a este questionário.

Garantimos o anonimato pedindo, por favor, para não se identificar nas páginas deste questionário.

Agradeço desde já a sua preciosa colaboração.
Lilian Gavioli

Política de Privacidade

Respeitamos a Regulação da Comissão Europeia (EU) Nº 611/2013 de 24 de Junho de 2013, sobre as medidas aplicáveis à notificação de violação de dados pessoais nos termos da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de Privacidade e Comunicações Eletrónicas e o Regulamento (UE) N.º 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD) – Relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Portanto, garantimos a total segurança do seu contacto de e-mail e restantes informações concedidas. Os dados não serão mantidos por mais tempo do que o necessário para o término desta investigação.

Vou começar por lhe colocar algumas perguntas relativas ao equipamento cultural e de turismo.

1. Este equipamento cultural, designa-se como:

- Museu
- Casa de Arte
- Centro de Atividades Culturais
- Centro de Interpretação
- Castelo
- Igreja
- Outro. Qual? _____

2. Quantos funcionários ao total trabalham neste equipamento? _____ funcionários.

3. Quantas atividades culturais ao total são desenvolvidas nesta estrutura anualmente?

4. Qual é a sua função neste equipamento?

Rececionista

Diretor/Coordenador

Outro tipo de função. Qual? _____.

5. Há quantos anos existe este equipamento? _____ anos.

6. Há quanto tempo está neste cargo? _____ anos.

7. Assinale por favor as formas de divulgação das atividades deste equipamento cultural:

Existe um *Site* específico do equipamento cultural

É usada uma página ou perfil no *Facebook*

Instagram

Trip Advisor

Posto de Turismo

Passa-a-palavra

Outra forma de divulgação. Qual? _____.

Vou agora colocar-lhe algumas perguntas relacionadas com a acessibilidades e a formação dos funcionários deste equipamento cultural e de turismo.

8. Assinale, por favor, as categorias que mais se aproximam do público-alvo que costuma receber neste equipamento (assinale as respostas que quiser):

Pessoas com 65 ou mais anos com necessidades específicas

Pessoas com 65 ou mais anos sem necessidades específicas

Casais com filhos

Casais sem filhos

Pessoas portadoras de um tipo de deficiência física

Pessoas portadoras de um tipo de deficiência auditiva

Pessoas portadoras de um tipo de deficiência visual

Pessoas portadoras de um tipo de deficiência intelectual

Pessoas portadoras de mais de um tipo de deficiência

Jovens sem necessidades especiais (18 aos 29 anos)

Adultos sem necessidades especiais (30 aos 64 anos)

Pessoas com necessidades dietéticas

Outro tipo de público. Qual? _____.

9. Que grupo(s) de clientes com necessidades especiais de acessibilidade acredita ser difícil atender ou adaptar as suas instalações/serviços atuais, para atender às necessidades deles com a devida qualidade?

Pessoas portadoras de deficiência motora

Pessoas portadoras de deficiência intelectual/cognitiva

Pessoas portadoras de deficiência sensorial (baixa visão, cegos, surdos, surdos-mudos)

- Pessoas portadoras de necessidades dietéticas (intolerância ou alergia ao glúten, à lactose, veganos ou vegetarianos)
- Pessoas com 65 ou mais anos
- Outro grupo de pessoas. Qual(ais)?

10. Qual é o seu conceito sobre o Turismo Acessível? Marque as opções que considera apropriadas:

- Um tipo de turismo direcionado para as pessoas portadoras de deficiência
- Um tipo de turismo direcionado para as pessoas idosas
- Um tipo de turismo preocupado em atender todas as necessidades dos seus utilizadores
- Um tipo de turismo que oferece serviços e produtos mais baratos

11. Nos últimos 6 meses participou ou ofereceu aos funcionários alguma das formações indicadas a seguir?

- Formação e atendimento na Língua Gestual Portuguesa (LGP)
- Formação e atendimento inclusivo
- Formação e atendimento aos clientes sénior
- Não participou em qualquer tipo de formação
- Não foram oferecidas quaisquer formações aos funcionários

12. Assinale no quadro a seguir os elementos que caracterizam os serviços/ produtos deste equipamento.

Elementos	Sim	Não
Atendimento em Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casa de banho acessível para pessoas com necessidades especiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação sobre os pontos turísticos em Braile ou com Audiodescrição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceita a entrada de animais de estimação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceita a presença do cão-guia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elevadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estacionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaço para a manobra de cadeira de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Balcão da receção acessível em termos de altura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entrada sem desníveis ou degraus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visitas guiadas destinadas às pessoas com necessidades especiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Como avalia as condições de acessibilidade desta estrutura?

1 Más, 2 Razoáveis, 3 Boas, 4 Muito boas, 5 Excelentes

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Como avalia as condições de acessibilidade disponíveis nos restantes estabelecimentos do município de Esposende?

1 Más, 2 Razoáveis, 3 Boas, 4 Muito boas, 5 Excelentes

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Atualmente esta estrutura possui parceiros no território?

- Sim
- Não

Se a resposta for SIM:

16. A sua relação com os seus parceiros baseia-se em:

- Confiança adquirida ao longo dos anos
- Indicação e partilha de clientes
- Motivos pessoais
- Interesses económicos semelhantes/ partilha de recursos
- Confiança recíproca
- Outro tipo de relação. Qual?

15. Quanto estaria interessado em conhecer e fazer parte de uma possível Rede Institucional para Turismo Acessível em Esposende?

1 Quase nada interessado, 2 Pouco interessado, 3 Interessado 4 Muito Interessado

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vou, por último, fazer-lhe algumas perguntas mais pessoais.

16. Indique, por favor, o género:

- Masculino
- Feminino
- Outro

17. Indique, por favor, a sua idade: ____ anos.

18. Indique o seu estado civil:

- Solteiro
- Casado
- Viúvo
- União de facto
- Separado
- Divorciado

19. Indique o seu nível de instrução:

- Não sei ler nem escrever
- Ensino básico
- Ensino secundário
- Formação profissional
- Licenciatura
- Pós-Graduação/ Mestrado

Doutoramento

20. Indique a sua situação profissional:

- Sou estudante
- Estou desempregado
- Recebo a pensão por invalidez
- Sou profissional liberal
- Sou funcionário público
- Sou funcionário do setor privado
- Sou titular de uma instituição privada
- Sou funcionário do setor associativista
- Recebo a pensão de velhice

21. Indique, por favor, o rendimento mensal familiar líquido (incluindo salários, pensões, abonos, etc).

- 0 aos 500 euros
- Dos 501 aos 1.000 euros
- Dos 1.001 aos 1.500 euros
- Dos 1.501 aos 2.000 euros
- Dos 2.001 aos 2.500 euros
- Dos 2.501 aos 3.000 euros
- Mais de 3.000 euros

22. Indique, por favor, a sua nacionalidade:

- Portuguesa
- Outra. Qual? _____.

23. Local de residência atual:

- Portugal: _____.
- Estrangeiro: _____.

Muito obrigada!
A sua colaboração fará toda a diferença!

INQUÉRITO AOS UTILIZADORES DOS EQUIPAMENTOS

O Turismo Acessível vem ganhando visibilidade e espaço nos projetos e ações da União Europeia, assim como no planeamento dos Estados-Membros. Pode ser entendido como um Turismo para Todos, que tem como objetivos oferecer segurança, acessibilidade e qualidade aos seus utilizadores.

À escala Europeia tem ocorrido um aumento significativo do segmento de mercado das pessoas com incapacidades e também relativamente ao segmento sénior.

A nossa investigação sobre o Turismo Acessível em Esposende e em *Desenzano del Garda* está a ser realizada na Universidade do Minho envolvendo vários parceiros, como a Câmara Municipal de Esposende. Pretende aferir o tipo de oferta do Turismo Acessível em Esposende a partir dos seus utilizadores. Por este motivo convido-o a responder a este questionário.

Garantimos o anonimato pedindo, por favor, para não se identificar nas páginas deste questionário.

Agradeço desde já a sua preciosa colaboração.

Lilian Gavioli

Para participar nesta pesquisa é preciso ter 18 ou mais anos. Está nesta faixa etária? (ou a pessoa a quem está a representar)?

Sim

Não

Para os que responderam **NÃO**, não deve continuar a responder.

Política de Privacidade

Respeitamos a Regulação da Comissão Europeia (EU) N.º 611/2013 de 24 de Junho de 2013, sobre as medidas aplicáveis à notificação de violação de dados pessoais nos termos da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de Privacidade e Comunicações Eletrónicas e o Regulamento (UE) N.º 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD) – Relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Portanto, garantimos a total segurança do seu contacto de e-mail e restantes informações concedidas. Os dados não serão mantidos por mais tempo do que o necessário para o término desta investigação.

Vou começar por lhe colocar algumas questões relacionadas com as suas incapacidades e sobre as motivações da viagem que está a realizar

1. Está a responder a este questionário na condição:

Autónoma, vou responder a todas as perguntas sozinho (a)

Sou o/a Cuidador/Cuidadora ou o Acompanhante Familiar

2. Assinale em qual(quais) das categorias se enquadra atualmente:

- Não possuo qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas, incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais
- Estou grávida
- Sou portador de um tipo de deficiência física
- Sou portador de um tipo de deficiência intelectual
- Sou portador de um tipo de deficiência auditiva
- Sou portador de um tipo de deficiência visual
- Sou uma pessoa com 65 anos ou mais anos
- Sou portador de mais de um tipo de deficiência
- Tenho amigos ou possuo uma relação amorosa com uma pessoa portadora de deficiência
- Outro tipo de situação. Qual? _____.

3. Há quanto tempo apresenta este condicionamento/esta incapacidade:

- Trata-se de um quadro congénito (nasceu comigo)
- Adquirida há ___ anos ___ meses

4. Indique quais dos elementos a seguir utiliza durante a sua rotina diária:

- Cão-guia
- Cadeira de rodas elétrica/manual
- Bengala
- Andarilho
- Bota imobilizadora (por tempo limitado)
- Bota imobilizadora e canadianas (por tempo limitado)
- Bota imobilizadora, canadianas e gesso num dos braços (por tempo limitado)
- Gesso num dos braços ou nos dois braços, suporte para o antebraço (por tempo limitado)
- Aparelho auditivo
- Transporte criança em carrinho de bebé
- Colar cervical
- Prótese ortopédica
- Nenhuma das opções, pois estou bem de saúde
- Outra situação. Qual? _____.

5. Indique quais os meios de transporte que utilizou para chegar até Esposende (pode assinalar as respostas que quiser):

- Autocarro
- Táxi
- Uber
- Viatura própria
- Carro alugado
- Boleia de amigos ou familiares
- Motocicleta
- Bicicleta ou *e-bike*
- Avião

- Comboio
- Caravana
- Metro
- A Pé

6. Quais foram as motivações para escolher Esposende como destino turístico (pode assinalar as respostas que quiser)?

- Turismo Sol e Mar/Praias
- Caminho de Santiago
- Gastronomia local
- Artesanato local
- Amigos ou familiares residem em Esposende ou nos seus arredores
- Indicação de amigos ou familiares
- Relaxamento/Terapia
- Desporto
- Acessibilidade
- Preços e promoções
- Cultura Local
- Festivais
- Lazer
- Outra motivação. Qual? _____.

7. No planeamento de uma visita às Casas de Arte, aos Museus, aos Castelos, ou para à participação numa atividade cultural, classifique de 1 a 5 os seguintes elementos a seguir:

1 É muito pouco importante, 2 É pouco importante, 3 Não é muito nem pouco importante, 4 É importante, 5 É muito importante, Não sei

Elementos	1	2	3	4	5	Não sei
Transporte público acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casa de banho acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transporte privado acessível (ex:Táxi, Uber)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atividades culturais nos Museus, nas Casas de Arte e locais de interesse histórico adaptados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guia ou monitor durante toda a viagem ou atividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento em Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações sobre os pontos turísticos em Braille ou com Audiodescrição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atividades desportivas adaptadas às pessoas portadoras de mobilidade reduzida, deficiência intelectual, baixa visão ou cegas, surdas, surdas-mudas ou com outro tipo de incapacidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio personalizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vou agora fazer-lhe algumas perguntas relacionadas com o equipamento cultural e a acessibilidade a serviços/produtos/áreas comuns do equipamento cultural.

8. Neste momento estou num:

- Castelo
Museu
Centro de Interpretação
Centro de Atividades Culturais
numa Casa de Arte
Outro: _____

9. Indique a frequência anual com qual opta por visitar os castelos, os museus, os centros de interpretação, e/ou participar de atividades culturais:
 _____ vezes ao ano

10. Os motivos que podem lhe impedir à participação nas atividades culturais e de lazer em Esposende são:

- Valor do bilhete, não cabe no meu orçamento mensal
Falta de tempo
Devido a falta de acessibilidade física
Devido a falta de atendimento em Língua Gestual Portuguesa
Devido a falta de adaptações do conteúdo em Braile, audiodescrição
Outro: _____

11. O seu bilhete de acesso teve o valor de: _____ Euros.

12. De acordo com as opções a seguir de produtos turísticos no âmbito do Turismo Acessível, qual seria a sua escolha para uma visita acessível num equipamento cultural?

Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Tour Bus</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes 2 produtos
<i>Aluguer de Cadeira de Rodas</i>	Não disponível	Disponível apenas para modelos manuais	
<i>Apoio personalizado</i>	Guia turístico + profissional da área da saúde especializado	Guia turístico	
<i>Estrutura com acessibilidade física</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	30%	25%	
<i>Preço total</i>	20 €	15€	
<i>A sua escolha (marque apenas uma opção)</i>	○	○	

13. Como avalia as condições de acessibilidade deste equipamento?

1 Más, 2 Razoáveis, 3 Boas, 4 Muito boas, 5 Excelentes

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Avalie as instalações e os serviços disponíveis deste equipamento cultural para que possam melhorar num atendimento futuro

1 Mau/Não existia, 2 Razoável, 3 Bom, 4 Muito bom, 5 Excelente, Não sei

Elementos	1	2	3	4	5	Não sei
Atendimento ao cliente na receção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinalizações internas da estrutura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações <i>online</i> sobre o local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações em papel acerca dos pontos turísticos disponíveis na receção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Área de estacionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elevadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casas de Banho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existem áreas para descanso ao longo das áreas expositivas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os textos expositivos possuem linguagem simples e clara?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe informação audiovisual disponível para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As atividades destinadas ao público em geral são também acessíveis para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe um <i>banner</i> ou painel exterior fácil de ser visualizado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A página da internet deste local cumpre as normativas internacionais de acessibilidade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portas de movimento automático	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrimãos nas escadas ou rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zonas de manobra para a cadeira de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ressaltos no piso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Torneiras por deteção de movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabonete acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secador/Dispensador de toalhas acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saída de emergência assinalada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saída de emergência assinalada e acessível para cadeiras de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Corredores largos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iluminação adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mapas de orientação simples e claros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A entrada deste local está livre de desníveis (ou caso existam, há acesso alternativo para pessoas com mobilidade reduzida)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O balcão de receção é acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Indicaria este equipamento cultural a algum amigo ou familiar?

Sim

Não

Porquê? _____

Vou, por fim, colocar-lhe algumas perguntas mais pessoais.

16. Indique, por favor, o género:

Masculino

Feminino

Outro

17. Indique, por favor, a sua idade: ____ anos.

18. Indique o seu estado civil:

Solteiro

Casado

Viúvo

União de facto

Separado

Divorciado

19. Indique o seu nível de instrução:

Não sei ler nem escrever

Ensino básico

Ensino secundário

Formação profissional

Licenciatura

Pós-Graduação/Mestrado

Doutoramento

20. Indique a sua situação profissional:

Sou estudante

Estou desempregado

Recebo a pensão por invalidez

Sou profissional liberal

- Sou funcionário público
- Sou funcionário do setor privado
- Sou titular de uma instituição privada
- Sou funcionário do setor associativista
- Recebo a pensão de velhice

21. Indique, por favor, o rendimento mensal familiar líquido (incluindo salários, pensões, abonos, etc).

- 0 aos 500 euros
- Dos 501 aos 1.000 euros
- Dos 1.001 aos 1.500 euros
- Dos 1.501 aos 2.000 euros
- Dos 2.001 aos 2.500 euros
- Dos 2.501 aos 3.000 euros
- Mais de 3.000 euros

22. Indique, por favor, a sua nacionalidade:

- Portuguesa
- Outra. Qual? _____.

23. Local de residência atual:

- Portugal: _____.
- Estrangeiro: _____.

Muito obrigada!
A sua colaboração fará toda a diferença!

INQUÉRITO AOS UTILIZADORES DOS BARES/RESTAURANTES

O Turismo Acessível vem ganhando visibilidade e espaço nos projetos e ações da União Europeia, assim como no planeamento dos Estados-Membros. Pode ser entendido como um Turismo para Todos, que tem como objetivos oferecer segurança, acessibilidade e qualidade aos seus utilizadores.

À escala Europeia tem ocorrido um aumento significativo do segmento de mercado das pessoas com incapacidades e também relativamente ao segmento sénior.

A nossa investigação sobre o Turismo Acessível em Esposende e em *Desenzano del Garda* está a ser realizada na Universidade do Minho envolvendo vários parceiros, como a Câmara Municipal de Esposende. Pretende aferir o tipo de oferta do Turismo Acessível em Esposende a partir dos seus utilizadores. Por este motivo convido-o a responder a este questionário.

Garantimos o anonimato pedindo, por favor, para não se identificar nas páginas deste questionário.

Agradeço desde já a sua preciosa colaboração.

Lilian Gavioli

Para participar nesta pesquisa é preciso ter 18 ou mais anos. Está nesta faixa etária? (ou a pessoa a quem está a representar)?

Sim

Não

Para os que responderam **NÃO**, não deve continuar a responder.

Política de Privacidade

Respeitamos a Regulação da Comissão Europeia (EU) N.º 611/2013 de 24 de Junho de 2013, sobre as medidas aplicáveis à notificação de violação de dados pessoais nos termos da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de Privacidade e Comunicações Eletrónicas e o Regulamento (UE) N.º 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD) – Relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Portanto, garantimos a total segurança do seu contacto de e-mail e restantes informações concedidas.

Os dados não serão mantidos por mais tempo do que o necessário para o término desta investigação.

Vou começar por lhe colocar algumas questões relacionadas com as suas incapacidades e sobre as motivações da viagem que está a realizar.

1. Está a responder a este questionário na condição:

Autónoma, vou responder a todas as perguntas sozinho (a)

Sou o/a Cuidador/Cuidadora ou o Acompanhante Familiar

2. Assinale em qual(quais) das categorias se enquadra atualmente:

Não possuo qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas, incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais

- Estou grávida
- Sou portador de um tipo de deficiência física
- Sou portador de um tipo de deficiência intelectual
- Sou portador de um tipo de deficiência auditiva
- Sou portador de um tipo de deficiência visual
- Sou uma pessoa com 65 anos ou mais anos
- Sou portador de mais de um tipo de deficiência
- Tenho amigos ou possui uma relação amorosa com uma pessoa portadora de deficiência
- Outro tipo de situação. Qual? _____.

3. Há quanto tempo apresenta este condicionamento/esta incapacidade:

- Trata-se de um quadro congénito (nasceu comigo)
- Adquirida há ____ anos ____ meses

4. Indique quais dos elementos a seguir utiliza durante a sua rotina diária:

- Cão-guia
- Cadeira de rodas elétrica/manual
- Bengala
- Andarilho
- Bota imobilizadora (por tempo limitado)
- Bota imobilizadora e canadianas (por tempo limitado)
- Bota imobilizadora, canadianas e gesso num dos braços (por tempo limitado)
- Gesso num dos braços ou nos dois braços, suporte para o antebraço (por tempo limitado)
- Aparelho auditivo
- Transporto criança em carrinho de bebé
- Colar cervical
- Prótese ortopédica
- Nenhuma das opções, pois estou bem de saúde
- Outra situação. Qual? _____.

5. Indique quais os meios de transporte que utilizou para chegar até Esposende (pode assinalar as respostas que quiser):

- Autocarro
- Táxi
- Uber
- Viatura própria
- Carro alugado
- Boleia de amigos ou familiares
- Motocicleta
- Bicicleta ou *e-bike*
- Avião
- Comboio
- Caravana

Metro

A Pé

6. Quais foram as motivações para escolher Esposende como destino turístico (pode assinalar as respostas que quiser)?

Turismo Sol e Mar/Praias

Caminho de Santiago

Gastronomia local

Artesanato local

Amigos ou familiares residem em Esposende ou nos seus arredores

Indicação de amigos ou familiares

Relaxamento/Terapia

Desporto

Acessibilidade

Preços e promoções

Cultura Local

Festivais

Lazer

Outra motivação. Qual? _____.

7. Neste momento estou num:

Restaurante

Bar/Café

Vou agora fazer-lhe algumas perguntas relacionadas com bar/restaurante e a acessibilidade a serviços/produtos/áreas comuns do bar/restaurante.

8. Sobre a escolha deste restaurante/bar, este foi escolhido:

Aleatoriamente, não tinha feito agendamento e nem programação desta viagem.

Com base em informações disponíveis na Internet, na página web da Câmara Municipal

Com base em informações disponíveis no Posto de Turismo de Esposende

A agência de viagens é que propôs este restaurante/bar

Com base em informações disponibilizadas por amigos/familiares

Com base em informações disponibilizadas pela *Accessible Portugal*

Com base em informações disponibilizadas pelo website Portugal Acessível

Com base em informações disponibilizadas pelo website ou App Tur4all Portugal

Outro tipo de fonte. Qual? _____.

9. A sua conta hoje terá o total: _____ Euros.

10. De acordo com as opções a seguir de produtos turísticos no âmbito do Turismo Acessível, qual seria a sua escolha para um almoço?

Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Estacionamento e Acesso ao local</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes 2 produtos
<i>Cardápio em Braille/ Atendimento especializado em Língua Gestual Portuguesa</i>	Não disponível	Disponível	
<i>Menu personalizado</i>	Menu Kids Opções para as pessoas com alergias ou intolerâncias ao glúten, à lactose, à proteína do leite e às carnes	Menu Kids Menu Vegetariano	
<i>Acessibilidades físicas na parte interior (corredores, casas de banho e mesas adaptadas)</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	10%	5%	
<i>Preço Médio total por uma refeição</i>	15 €	10 €	
<i>A sua escolha (marque apenas uma opção)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Como avalia as condições de acessibilidade deste restaurante/bar?

1 Más, 2 Razoáveis, 3 Boas, 4 Muito boas, 5 Excelentes

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Avalie as instalações e os serviços disponíveis deste restaurante/bar para que possam melhorar num atendimento futuro

1 Mau/Não existia, 2 Razoável, 3 Bom, 4 Muito bom, 5 Excelente, Não sei

Elementos	1	2	3	4	5	Não sei
Atendimento ao cliente à mesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Receção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade na entrada do restaurante/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinalizações internas do restaurante/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações online sobre o restaurante/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Área de estacionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elevadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casas de Banho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Espaço para o meu animal de estimação/Cão guia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portas de movimento automático	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrimãos nas escadas ou rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zonas de manobra para a cadeira de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ressaltos no piso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Torneiras por deteção de movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabonete acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secador/ Dispensador de toalhas acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saída de emergência assinalada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saída de emergência assinalada e acessível para cadeiras de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corredores largos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iluminação adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu <i>Kids</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu vegetariano ou vegano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu adaptado as alergias/intolerâncias alimentares (glúten, lactose, carnes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Indicaria este bar/restaurante a algum amigo ou familiar?

Sim

Não

Porquê? _____.

Vou, por fim, colocar-lhe algumas perguntas mais pessoais.

14. Indique, por favor, o género:

Masculino

Feminino

Outro

15. Indique, por favor, a sua idade: ____ anos.

16. Indique o seu estado civil:

Solteiro

Casado

Viúvo

União de facto

Separado

Divorciado

17. Indique o seu nível de instrução:

Não sei ler nem escrever

Ensino básico

Ensino secundário

Formação profissional

- Licenciatura
- Pós-Graduação/Mestrado
- Doutoramento

18. Indique a sua situação profissional:

- Sou estudante
- Estou desempregado
- Recebo a pensão por invalidez
- Sou profissional liberal
- Sou funcionário público
- Sou funcionário do setor privado
- Sou titular de uma instituição privada
- Sou funcionário do setor associativista
- Recebo a pensão de velhice

19. Indique, por favor, o rendimento mensal familiar líquido (incluindo salários, pensões, abonos, etc).

- 0 aos 500 euros
- Dos 501 aos 1.000 euros
- Dos 1.001 aos 1.500 euros
- Dos 1.501 aos 2.000 euros
- Dos 2.001 aos 2.500 euros
- Dos 2.501 aos 3.000 euros
- Mais de 3.000 euros

20. Indique, por favor, a sua nacionalidade:

- Portuguesa
- Outra. Qual? _____.

21. Local de residência atual:

- Portugal: _____.
- Estrangeiro: _____.

Muito obrigada!
A sua colaboração fará toda a diferença!

INQUÉRITO AOS UTILIZADORES DOS ALOJAMENTOS

O Turismo Acessível vem ganhando visibilidade e espaço nos projetos e ações da União Europeia, assim como no planeamento dos Estados-Membros. Pode ser entendido como um Turismo para Todos, que tem como objetivos oferecer segurança, acessibilidade e qualidade aos seus utilizadores.

À escala Europeia tem ocorrido um aumento significativo do segmento de mercado das pessoas com incapacidades e também relativamente ao segmento sénior.

A nossa investigação sobre o Turismo Acessível em Esposende e em *Desenzano del Garda* está a ser realizada na Universidade do Minho envolvendo vários parceiros, como a Câmara Municipal de Esposende. Pretende aferir o tipo de oferta do Turismo Acessível em Esposende a partir dos seus utilizadores. Por este motivo convido-o a responder a este questionário.

Garantimos o anonimato pedindo, por favor, para não se identificar nas páginas deste questionário.

Agradeço desde já a sua preciosa colaboração.
Lilian Gavioli

Para participar nesta pesquisa é preciso ter 18 ou mais anos. Está nesta faixa etária? (ou a pessoa a quem está a representar)?

Sim

Não

Para os que responderam **NÃO**, não deve continuar a responder.

Política de Privacidade

Respeitamos a Regulação da Comissão Europeia (EU) Nº 611/2013 de 24 de Junho de 2013, sobre as medidas aplicáveis à notificação de violação de dados pessoais nos termos da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de Privacidade e Comunicações Eletrónicas e o Regulamento (UE) N.º 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD) – Relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Portanto, garantimos a total segurança do seu contacto de e-mail e restantes informações concedidas. Os dados não serão mantidos por mais tempo do que o necessário para o término desta investigação.

Vou começar por lhe colocar algumas questões relacionadas com as suas incapacidades e sobre as motivações da viagem que está a realizar.

1. Está a responder a este questionário na condição:

Autónoma, vou responder a todas as perguntas sozinho (a)

Sou o/a Cuidador/Cuidadora ou o Acompanhante Familiar

2. Assinale em qual(quais) das categorias se enquadra atualmente:

- Não possuo qualquer tipo de condicionamento, ou incapacidades físicas, incapacidades auditivas, incapacidades visuais ou incapacidades intelectuais
- Estou grávida
- Sou portador de um tipo de deficiência física
- Sou portador de um tipo de deficiência intelectual
- Sou portador de um tipo de deficiência auditiva
- Sou portador de um tipo de deficiência visual
- Sou uma pessoa com 65 anos ou mais anos
- Sou portador de mais de um tipo de deficiência
- Tenho amigos ou possuo uma relação amorosa com uma pessoa portadora de deficiência
- Outro tipo de situação. Qual? _____.

3. Há quanto tempo apresenta este condicionamento/esta incapacidade:

- Trata-se de um quadro congénito (nasceu comigo)
- Adquirida há ___ anos ___ meses

4. Indique quais dos elementos a seguir utiliza durante a sua rotina diária:

- Cão-guia
- Cadeira de rodas elétrica/manual
- Bengala
- Andarilho
- Bota imobilizadora (por tempo limitado)
- Bota imobilizadora e canadianas (por tempo limitado)
- Bota imobilizadora, canadianas e gesso num dos braços (por tempo limitado)
- Gesso num dos braços ou nos dois braços, suporte para o antebraço (por tempo limitado)
- Aparelho auditivo
- Transporte criança em carrinho de bebé
- Colar cervical
- Prótese ortopédica
- Nenhuma das opções, pois estou bem de saúde
- Outra situação. Qual? _____.

5. Indique quais os meios de transporte que utilizou para chegar até Esposende (pode assinalar as respostas que quiser):

- Autocarro
- Táxi
- Uber
- Viatura própria
- Carro alugado
- Boleia de amigos ou familiares
- Motocicleta
- Bicicleta ou *e-bike*

- Avião
- Comboio
- Caravana
- Metro
- A Pé

6. Quais foram as motivações para escolher Esposende como destino turístico (pode assinalar as respostas que quiser)?

- Turismo Sol e Mar/Praias
- Caminho de Santiago
- Gastronomia local
- Artesanato local
- Amigos ou familiares residem em Esposende ou nos seus arredores
- Indicação de amigos ou familiares
- Relaxamento/Terapia
- Desporto
- Acessibilidade
- Preços e promoções
- Cultura Local
- Festivais
- Lazer
- Outra motivação. Qual? _____.

7. Sobre a escolha deste alojamento, este foi escolhido:

- Aleatoriamente, não tinha feito agendamento e nem programação desta viagem.
- Com base em informações disponíveis na Internet, na página web da Câmara Municipal
- Com base em informações disponíveis no Posto de Turismo de Esposende
- A agência de viagens é que propôs este restaurante/bar
- Com base em informações disponibilizadas por amigos/familiares
- Com base em informações disponibilizadas pela *Accessible Portugal*
- Com base em informações disponibilizadas pelo website Portugal Acessível
- Com base em informações disponibilizadas pelo website ou App Tur4all Portugal
- Outro tipo de fonte. Qual? _____.

8. No planeamento de uma viagem classifique de 1 a 5 os seguintes elementos a seguir.

1 É muito pouco importante, 2 É pouco importante, 3 Não é muito nem pouco importante, 4 É importante, 5 É muito importante, Não sei

Elementos	1	2	3	4	5	Não sei
Transporte público acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casa de banho acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quartos com as portas largas, sanitas adaptadas, com barras nas paredes, piso não escorregadio, botão de emergência e outras medidas adequadas						

O destino turístico deve oferecer opções de restaurantes aos celíacos, intolerantes ao glúten, intolerantes à lactose, vegetarianos e veganos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transporte privado acessível (ex:Táxi, Uber)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atividades culturais nos Museus, nas Casas de Arte e locais de interesse histórico adaptados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guia ou monitor durante toda a viagem ou atividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento em Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações sobre os pontos turísticos em Braile ou com Audiodescrição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atividades desportivas adaptadas às pessoas portadoras de mobilidade reduzida, deficiência intelectual, baixa visão ou cegas, surdas, surdas-mudas ou com outro tipo de incapacidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamentos em que posso levar o meu animal de estimação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamentos em que posso levar o meu cão-guia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamentos com rampas ou elevadores sonoros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurantes com rampas ou elevadores/plataformas sonoras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamentos/ Restaurantes com espaço KIDS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamentos com piscina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamentos com piscina e a presença de um profissional para me auxiliar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamento com ginásio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alojamento com serviço SPA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estacionamento para o seu carro/caravana adaptados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio personalizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os restaurantes com o menu em Braile ou com audiodescrição ou em vídeo (para os surdos-mudos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vou agora fazer-lhe algumas perguntas relacionadas com o alojamento e a acessibilidade a serviços/produtos/áreas comuns do alojamento.

9. Indique o período em que permanecerá alojado nesta estrutura:

- 0-2 dias
- 3-4 dias
- 5-7 dias
- De 8 a 15 dias
- De 16 dias a 1 mês
- Até 2 meses
- Outro período. Qual?

10. Este alojamento é um:

- Hotel de 1 estrela
- Hotel de 2 estrelas
- Hotel de 3 estrelas
- Hotel de 4 estrelas
- Hotel de 5 estrelas
- Parque de campismo
- Pousada da juventude

- Apartamento turístico
- Alojamento local
- Albergue de peregrinos
- Outro tipo. Qual? _____.

11. Optou por reservar um quarto:

- Individual
- Duplo
- Para 3 e mais pessoas
- Dormitório coletivo
- Não reservei quartos, pois utilizo uma caravana
- Não reservei quartos, pois dormirei numa tenda

12. O valor da sua diária neste alojamento: _____ euros.

13. De acordo com as opções a seguir de produtos turísticos no âmbito do Turismo Acessível, qual seria a sua escolha?

Atributos	Opção A	Opção B	Opção C
<i>Tour Bus</i>	Acessibilidade elevada	Acessibilidade média	Não escolheria nenhum destes produtos
<i>Aluguer de Cadeira de Rodas</i>	Não disponível	Disponível apenas para modelos manuais	
<i>Apoio personalizado</i>	Guia turístico + profissional da área da saúde especializado	Guia turístico	
<i>Alojamento adaptado</i>	Parcial/ Acessibilidade baixa	Completo/ Acessibilidade elevada	
<i>Desconto para o cuidador</i>	10%	5%	
<i>Preço total</i>	400 €	350€	
<i>A sua escolha (marque apenas uma opção)</i>	○	○	○

14. Como avalia as condições de acessibilidade deste alojamento durante a sua estadia?

1 Más, 2 Razoáveis, 3 Boas, 4 Muito boas, 5 Excelentes

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

15. Avalie as instalações e os serviços disponíveis deste alojamento para que possam melhorar num atendimento futuro.

1 Mau/Não existia, 2 Razoável, 3 Bom, 4 Muito bom, 5 Excelente, Não sei

Elementos	1	2	3	4	5	Não sei
Atendimento ao cliente na receção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Átrio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinalizações internas do alojamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações online sobre o alojamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações em papel acerca dos pontos turísticos disponíveis na receção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações noutros formatos (braile, áudio) acerca dos pontos turísticos disponíveis na receção/ site do alojamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Área de estacionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elevadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casas de Banho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piscinas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço SPA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ginásio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pequeno-almoço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quartos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de <i>check-in</i> e <i>check-out</i> (ajuda com as malas)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança dos seus pertences	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento 24 Horas/Emergências	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaço para o meu animal de estimação/Cão guia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portas de movimento automático	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrimões nas escadas ou rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Áreas de manobra para a cadeira de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ressaltos no piso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Torneiras de deteção de movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabonete acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secador/Dispensador de toalhas acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saída de emergência assinalada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saída de emergência assinalada e acessível para cadeiras de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corredores largos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Iluminação adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mapas de orientação simples e claros sobre o alojamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altura da cama adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banheira/Duche Acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barra de apoio do duche/banheira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espelho adequado aos utilizadores de cadeiras de rodas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Indicaria este alojamento a algum amigo ou familiar?

Sim

Não

Porquê? _____

Vou, por fim, colocar-lhe algumas perguntas mais pessoais.

17. Indique, por favor, o género:

Masculino

Feminino

Outro

18. Indique, por favor, a sua idade: ____ anos.

19. Indique o seu estado civil:

Solteiro

Casado

Viúvo

União de facto

Separado

Divorciado

20. Indique o seu nível de instrução:

Não sei ler nem escrever

Ensino básico

Ensino secundário

Formação profissional

Licenciatura

Pós-Graduação/Mestrado

Doutoramento

21. Indique a sua situação profissional:

Sou estudante

Estou desempregado

Recebo a pensão por invalidez

Sou profissional liberal

- Sou funcionário público
- Sou funcionário do setor privado
- Sou titular de uma instituição privada
- Sou funcionário do setor associativista
- Recebo a pensão de velhice

22. Indique, por favor, o rendimento mensal familiar líquido (incluindo salários, pensões, abonos, etc).

- 0 aos 500 euros
- Dos 501 aos 1.000 euros
- Dos 1.001 aos 1.500 euros
- Dos 1.501 aos 2.000 euros
- Dos 2.001 aos 2.500 euros
- Dos 2.501 aos 3.000 euros
- Mais de 3.000 euros

23. Indique, por favor, a sua nacionalidade:

- Portuguesa
- Outra. Qual? _____.

24. Local de residência atual:

- Portugal: _____.
- Estrangeiro: _____.

Muito obrigada!
A sua colaboração fará toda a diferença!

INDAGINE PROPRIETARI/GESTORI

Il Turismo Accessibile ha acquisito visibilità e spazio nei progetti e nelle azioni dell'Unione europea, nonché nella pianificazione degli Stati membri. Può essere inteso come un Turismo per Tutti, che mira a offrire sicurezza, accessibilità e qualità ai suoi utenti.

A livello europeo si è registrato un significativo incremento nel segmento di mercato delle persone con disabilità e anche in relazione al segmento senior.

La nostra ricerca sul Turismo Accessibile a Esposende e *Desenzano del Garda* è in corso presso l'Università del Minho coinvolgendo diversi partner, come il municipio di Esposende. Ha l'obiettivo di misurare il tipo di offerta di Turismo Accessibile a *Desenzano* dai suoi utenti. Per questo motivo vi ringrazio per aver accettato di concedermi questa intervista.

Garantiamo l'anonimato chiedendole, per favore, di non identificarsi nelle pagine di questo questionario.

Ringrazio per la vostra preziosa collaborazione.

Lilian Gavioli

Informativa sulla privacy

Rispettiamo il Regolamento della Commissione Europea (UE) n. 611/2013 del 24 giugno 2013, relativo alle misure applicabili alla notifica della violazione dei dati personali ai sensi della Direttiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alla Vita privata e alle comunicazioni elettroniche e al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) – Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione dei dati personali di questi dati. In questo modo, garantiamo la totale sicurezza del suo contatto e delle altre informazioni concesse. I dati non saranno conservati più a lungo del necessario per la fine di questa indagine.

Inizierò facendole alcune domande sulla sua attività.

1. Questa attività commerciale è un:

- Hotel a 1 stella
- Hotel a 2 stelle
- Hotel a 3 stelle
- Hotel a 4 stelle
- Hotel a 5 stelle
- Camping
- Ostello della gioventù
- Appartamento turistico
- Pensione locale
- Pensione per pellegrini
- Ristorante
- Bar/Pasticceria

2. Quanti lavoratori ha la sua impresa? _____ lavoratori.

3. Qual è il fatturato annuo dell'azienda?

- Meno di 50. 000 Euro
- Da 50.000 a 99. 000 Euro
- Da 100.000 a 249. 000 Euro
- Da 250.000 a 499. 000 Euro
- Da 500.000 a 999. 000 Euro
- Da 1 milione di Euro a 2 milioni di Euro
- Più di 2 milioni di Euro

4. Qual è la sua posizione nell'impresa?

- Direttore e proprietario/a
- Direttore e proprietario/a di quote societarie
- Manager
- Altra posizione. Quale? _____.

5. Da quanti anni esiste questa impresa? _____ anni.

6. Da quanto tempo ha questo incarico? _____ anni.

7. Segnali, per favore, le forme di divulgazione dell'impresa:

- Esiste un sito internet specifico dell'impresa
- Viene utilizzata una pagina o un profilo *Facebook*
- Instagram*
- Trip Advisor*
- Info point di Turismo
- Passa parola
- Altra forma di divulgazione. Quale? _____.

Le farò ora alcune domande relative all'accessibilità e alla formazione dei lavoratori della sua impresa.

8. Segnali, per favor, le categorie che più si avvicinano al target che di solito la sua impresa accoglie (sceglia le risposte che vuole):

- persone di età pari o superiore a 65 anni con esigenze specifiche
- persone di età pari o superiore a 65 anni senza esigenze specifiche
- coppie con figli
- coppie senza figli
- persone con un tipo di disabilità fisica
- persone con un tipo di deficit uditivo
- persone con un tipo di disabilità visiva
- persone con un tipo di disabilità intellettiva
- persone con più di un tipo di disabilità
- giovani senza bisogni speciali (da 18 a 29 anni)
- adulti senza bisogni speciali (da 30 a 64 anni)
- persone con esigenze dietetiche

Altro tipo di pubblico. Quale? _____.

9. Quale gruppo(i) di clienti con esigenze di accessibilità speciali ritiene che sia difficile soddisfare o adattare le sue strutture / servizi attuali per soddisfare le loro esigenze con la giusta qualità?

- Persone con disabilità motorie
- Persone con disabilità intellettiva/cognitiva
- Persone con disabilità sensoriali (ipovedenti, ciechi, sordi, sordomuti)
- Persone con esigenze dietetiche (glutine, lattosio, intolleranza o allergia vegana o vegetariana)
- Persone di età pari o superiore a 65 anni
- Un altro gruppo di persone. Quale(i)? _____

10. C'è qualcosa che la scoraggia dal fornire i suoi servizi a persone con bisogni speciali?

- Sì
- No

Per coloro che hanno risposto Sì:

11. Quali ragioni la scoraggiano?

- Mancanza di risorse da investire nelle riforme dello stabilimento
- Mancanza di sostegno finanziario (banche o enti pubblici)
- Mancanza di personale specializzato
- Bassa domanda da parte di gruppi con esigenze speciali
- Un altro motivo (i). Quale (i)? _____.

12. Qual è il suo concetto di Turismo Accessibile? Scelga le opzioni che ritiene appropriate:

- Un tipo di turismo rivolto alle persone con disabilità
- Un tipo di turismo rivolto agli anziani
- Un tipo di turismo che si preoccupa di soddisfare tutte le esigenze dei suoi utenti
- Un tipo di turismo che offre servizi e prodotti più economici

13. Negli ultimi 6 mesi ha partecipato o offerto ai suoi dipendenti una delle seguenti occasioni di formazione?

- Formazione e servizio nella lingua dei segni italiana (LIS)
- Formazione e servizio inclusivi
- Formazione e servizio ai clienti senior
- Non ha partecipato ad alcun tipo di formazione
- Non ha offerto ai propri dipendenti alcun tipo di formazione

14. Selezioni nella tabella seguente gli elementi che caratterizzano i servizi/prodotti della sua impresa.

	Sì	No
Servizio in Lingua dei Segni Italiana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bagno accessibile per persone con esigenze speciali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni sulle attrazioni in Braille o con audiodescrizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accetta l'ingresso di animali domestici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Accetta la presenza del cane guida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parcheggio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spazio per la manovra della sedia a rotelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reception accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù in Braille o con audiodescrizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ingresso o gradini irregolari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Camere con adattamenti per persone con qualche tipo di disabilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù per vegani o vegetariani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù per chi ha qualche intolleranza alimentare o allergia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù <i>Kids</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio SPA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio personalizzato in piscina per chi ha esigenze particolari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piscina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palestra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ippoterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tour per persone con bisogni speciali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tour di gruppo con esigenze speciali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Come valuta le condizioni di accessibilità della sua impresa?

1 Scadenti, 2 Ragionevoli, 3 Buone, 4 Molto buone, 5 Eccellenti

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Come valuta le condizioni di accessibilità disponibili delle altre strutture ricettive del comune di *Desenzano*?

1 Scadenti, 2 Ragionevoli, 3 Buone, 4 Molto buone, 5 Eccellenti

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Attualmente la sua azienda ha partner all'interno del Comune di *Desenzano del Garda*?

- Sì
No

Se la risposta è Sì:

18. Il suo rapporto con i suoi partner si basa su:

- Fiducia acquisita nel corso degli anni
Segnalazione e condivisione dei clienti
Motivi personali
Interessi economici analoghi/condivisione delle risorse
Fiducia reciproca
Altro tipo di relazione. Quale? _____

19. Quanto le interesserebbe conoscere e far parte di una possibile Rete Istituzionale per il Turismo
Accessibile a *Desenzano del Garda*?

1 Quasi per niente interessato, 2 Poco interessato, 3 Interessato 4 Molto Interessato

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le farò in fine alcune domande più personali.

20. Indichi, per favore, il sesso:

- Maschio
- Femmina
- Altro

21. Indichi, per favore, la sua età: ____ anni.

22. Indichi, per favore, il suo stato civile:

- Libero/a
- Sposato/a
- Vedovo/a
- Unione di fatto
- Separato/a
- Divorziato/a

23. Indichi il suo livello di istruzione:

- Non so leggere o scrivere
- Scuola Elementare
- Scuola Media
- Liceo/Istituto Tecnico
- Laurea Triennale
- Laurea specialistica/magistrale
- Dottorato di ricerca

24. Indichi la sua situazione professionale:

- Sono uno studente
- Sono disoccupato
- Percepisco la pensione di invalidità
- Sono un libero professionista
- Sono un funzionario pubblico
- Sono un dipendente del settore privato
- Sono titolare di un'istituzione privata
- Sono un dipendente del settore associativo
- Sono pensionato (a)

25. Indichi, per favore, il reddito familiare mensile netto (compresi stipendi, pensioni, indennità, ecc.).

- Fino a 500 euro
- Da 501 a 1.000 euro
- Da 1.001 a 1.500 euro
- Da 1.501 a 2.000 euro
- Da 2.001 a 2.500 euro
- Da 2.501 a 3.000 euro
- Più di 3.000 euro

26. Indichi, per favore, la sua nazionalità:

- Italiana
- Altra. Quale? _____.

27. Luogo di residenza attuale (per favore, specificare il comune e la provincia).

Grazie mille!
La sua collaborazione è stata più che speciale!

INDAGINE PER RESPONSABILI DEI LUOGHI CULTURALI E TURISTICHE

Il Turismo Accessibile ha acquisito visibilità e spazio nei progetti e nelle azioni dell'Unione europea, nonché nella pianificazione degli Stati membri. Può essere inteso come un Turismo per Tutti, che mira a offrire sicurezza, accessibilità e qualità ai suoi utenti.

A livello europeo si è registrato un significativo incremento nel segmento di mercato delle persone con disabilità e anche in relazione al segmento senior.

La nostra ricerca sul Turismo Accessibile a Esposende e *Desenzano del Garda* è in corso presso l'Università del Minho coinvolgendo diversi partner, come il municipio di Esposende. Ha l'obiettivo di misurare il tipo di offerta di Turismo Accessibile a *Desenzano* dai suoi utenti. Per questo motivo vi ringrazio per aver accettato di concedermi questa intervista.

Garantiamo l'anonimato chiedendole, per favore, di non identificarsi nelle pagine di questo questionario.

Ringrazio per la vostra preziosa collaborazione.

Lilian Gavioli

Informativa sulla privacy

Rispettiamo il Regolamento della Commissione Europea (UE) n. 611/2013 del 24 giugno 2013, relativo alle misure applicabili alla notifica della violazione dei dati personali ai sensi della Direttiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alla Vita privata e alle comunicazioni elettroniche e al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) – Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione dei dati personali di questi dati. In questo modo, garantiamo la totale sicurezza del suo contatto e delle altre informazioni concesse. I dati non saranno conservati più a lungo del necessario per la fine di questa indagine.

Inizierò ponendovi alcune domande riguardanti le attrezzature culturali e turistiche.

1. Questo luogo culturale, è:

Museo

Galleria d'arte

Centro per le Attività Culturali

Centro di Interpretazione

Castello

Chiesa

Altro. Quale? _____.

2. Quanti dipendenti in totale lavorano qui? _____ .

3. Quante attività culturali in totale vengono sviluppate in questa struttura ogni anno? _____.

4. Qual è la sua funzione qui?

Receptionist

Direttore/Coordinatore

Un altro tipo di funzione. Quale? _____.

5. Da quanti anni esiste questa impresa? _____ anni.

6. Da quanto tempo ha questo incarico? _____ anni.

7. Segnali, per favore, le forme di divulgazione di questo posto:

- Esiste un sito internet specifico del posto
- Viene utilizzata una pagina o un profilo *Facebook*
- Instagram*
- Trip Advisor*
- Info point di Turismo
- Passa parola
- Altra forma di divulgazione. Quale? _____.

Le farò ora alcune domande relative all'accessibilità e alla formazione del personale

8. Segnali, per favor, le categorie che più si avvicinano al target che di solito la sua impresa accoglie (sceglia le risposte che vuole):

- persone di età pari o superiore a 65 anni con esigenze specifiche
- persone di età pari o superiore a 65 anni senza esigenze specifiche
- coppie con figli
- coppie senza figli
- persone con un tipo di disabilità fisica
- persone con un tipo di deficit uditivo
- persone con un tipo di disabilità visiva
- persone con un tipo di disabilità intellettiva
- persone con più di un tipo di disabilità
- giovani senza bisogni speciali (da 18 a 29 anni)
- adulti senza bisogni speciali (da 30 a 64 anni)
- persone con esigenze dietetiche
- Altro tipo di pubblico. Quale? _____.

9. Quale gruppo(i) di clienti con esigenze di accessibilità speciali ritiene che sia difficile soddisfare o adattare le sue strutture /servizi attuali per soddisfare le loro esigenze con la giusta qualità?

- Persone con disabilità motorie
- Persone con disabilità intellettiva/cognitiva
- Persone con disabilità sensoriali (ipovedenti, ciechi, sordi, sordomuti)
- Persone con esigenze dietetiche (glutine, lattosio, intolleranza o allergia vegana o vegetariana)
- Persone di età pari o superiore a 65 anni
- Un altro gruppo di persone. Quale(i)? _____

10. C'è qualcosa che la scoraggia dal fornire i suoi servizi a persone con bisogni speciali?

- Sì
- No

Per coloro che hanno risposto Sì:

11. Quali ragioni la scoraggiano?

- Mancanza di risorse da investire nelle riforme dello stabilimento

- Mancanza di sostegno finanziario (banche o enti pubblici)
- Mancanza di personale specializzato
- Bassa domanda da parte di gruppi con esigenze speciali
- Un altro motivo (i). Quale (i)? _____.

12. Qual è il suo concetto di Turismo Accessibile? Scelga le opzioni che ritiene appropriate:

- Un tipo di turismo rivolto alle persone con disabilità
- Un tipo di turismo rivolto agli anziani
- Un tipo di turismo che si preoccupa di soddisfare tutte le esigenze dei suoi utenti
- Un tipo di turismo che offre servizi e prodotti più economici

13. Negli ultimi 6 mesi ha partecipato o offerto ai dipendenti una delle seguenti occasioni di formazione?

- Formazione e servizio nella Lingua dei Segni Italiana (LIS)
- Formazione e servizio inclusivi
- Formazione e servizio ai clienti senior
- Non ha partecipato ad alcun tipo di formazione
- Non ha offerto ai propri dipendenti alcun tipo di formazione

14. Selezioni nella tabella seguente gli elementi che caratterizzano i servizi/prodotti di questo posto.

	Si	No
Servizio in Lingua dei Segni Italiana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bagno accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni sulle attrazioni in Braille o con audiodescrizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accetta l'ingresso di animali domestici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accetta la presenza del cane guida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parcheggio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spazio per la manovra della sedia a rotelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reception accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù in Braille o con audiodescrizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ingresso o gradini irregolari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Camere con adattamenti per persone con qualche tipo di disabilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù per vegani o vegetariani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù per chi ha qualche intolleranza alimentare o allergia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù <i>Kids</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio SPA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio personalizzato in piscina per chi ha esigenze particolari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piscina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palestra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ippoterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tour per persone con bisogni speciali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tour di gruppo con esigenze speciali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Come valuta le condizioni di accessibilità di questo posto?

1 Scadenti, 2 Ragionevoli, 3 Buone, 4 Molto buone, 5 Eccellenti

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Come valuta le condizioni di accessibilità disponibili nelle altre strutture del comune di *Desenzano*?

1 Scadenti, 2 Ragionevoli, 3 Buone, 4 Molto buone, 5 Eccellenti

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Attualmente la sua azienda ha partner all'interno del Comune di *Desenzano del Garda*?

Sì

No

Se la risposta è Sì:

18. Il suo rapporto con i suoi partner si basa su:

Fiducia acquisita nel corso degli anni

Segnalazione e condivisione dei clienti

Motivi personali

Interessi economici analoghi/condivisione delle risorse

Fiducia reciproca

Altro tipo di relazione. Quale? _____

19. Quanto le interesserebbe conoscere e far parte di una possibile Rete Istituzionale per il Turismo Accessibile a *Desenzano del Garda*?

1 Quasi per niente interessato, 2 Poco interessato, 3 Interessato 4 Molto Interessato

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le farò in fine alcune domande più personali.

20. Indichi, per favore, il sesso:

Maschio

Femmina

Altro

21. Indichi, per favore, la sua età: ___ anni.

22. Indichi, per favore, il suo stato civile:

Libero/a

Sposato/a

Vedovo/a

Unione di fatto

Separato/a

Divorziato/a

23. Indichi il suo livello di istruzione:

- Non so leggere o scrivere
- Scuola Elementare
- Scuola Media
- Liceo/Istituto Tecnico
- Laurea Triennale
- Laurea specialistica/magistrale
- Dottorato di ricerca

24. Indichi la sua situazione professionale:

- Sono uno studente
- Sono disoccupato
- Percepisco la pensione di invalidità
- Sono un libero professionista
- Sono un funzionario pubblico
- Sono un dipendente del settore privato
- Sono titolare di un'istituzione privata
- Sono un dipendente del settore associativo
- Sono pensionato (a)

25. Indichi, per favore, il reddito familiare mensile netto (compresi stipendi, pensioni, indennità, ecc.).

- Fino a 500 euro
- Da 501 a 1.000 euro
- Da 1.001 a 1.500 euro
- Da 1.501 a 2.000 euro
- Da 2.001 a 2.500 euro
- Da 2.501 a 3.000 euro
- Più di 3.000 euro

26. Indichi, per favore, la sua nazionalità:

- Italiana
- Altra. Quale? _____.

27. Luogo di residenza attuale (per favore, specificare il comune e la provincia)

Grazie mille!
La sua collaborazione è stata più che speciale!

INDAGINE PER GLI UTENTI DI BAR/RISTORANTI

Il Turismo Accessibile ha acquisito visibilità e spazio nei progetti e nelle azioni dell'Unione europea, nonché nella pianificazione degli Stati membri. Può essere inteso come un Turismo per Tutti, che mira a offrire sicurezza, accessibilità e qualità ai suoi utenti.

A livello europeo si è registrato un significativo incremento nel segmento di mercato delle persone con disabilità e anche in relazione al segmento senior.

La nostra ricerca sul Turismo Accessibile a Esposende e *Desenzano del Garda* è in corso presso l'Università del Minho coinvolgendo diversi partner, come il municipio di Esposende e *Desenzano del Garda*. Ha l'obiettivo di misurare il tipo di offerta di Turismo Accessibile a *Desenzano del Garda* dai suoi utenti. Per questo motivo vi ringrazio per aver accettato di concedermi questa intervista.

Garantiamo l'anonimato chiedendole, per favore, di non identificarsi nelle pagine di questo questionario.

Ringrazio per la vostra preziosa collaborazione.

Lilian Gavioli

Per partecipare a questa indagine deve avere almeno 18 anni. È in questa fascia d'età? (o la persona che rappresenta)?

Sì

No

Per coloro che hanno risposto **NO**, non dovrebbero più rispondere.

Informativa sulla privacy

Rispettiamo il Regolamento della Commissione Europea (UE) n. 611/2013 del 24 giugno 2013, relativo alle misure applicabili alla notifica della violazione dei dati personali ai sensi della Direttiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alla Vita privata e alle comunicazioni elettroniche e al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) – Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione dei dati personali di questi dati.

In questo modo, garantiamo la totale sicurezza del suo contatto e delle altre informazioni concesse.

I dati non saranno conservati più a lungo del necessario per la fine di questa indagine.

1. Sta rispondendo a questo questionario in condizione di:

Autonomo, risponderò a tutte le domande da solo (a)

Sono l'assistente alla persona o l'assistente familiare

2. Contrassegnare in quale (quali) delle categorie attualmente rientra:

Non ho alcun tipo di condizionamento, o disabilità fisica, o problema uditivo, o deficit visivo o intellettivo

Sono incinta

Ho un tipo di disabilità fisica

Ho un tipo di disabilità intellettiva

Ho un tipo di disabilità uditiva

Ho un tipo di disabilità visiva

So una persona di età pari o superiore a 65 anni

- So portatore di più di un tipo di disabilità
- Ho amici o ho un rapporto amoroso con una persona con disabilità
- Altro. Che cosa? _____.

3. Da quanto tempo presenta questa disabilità:

- È congenita (nata con me)
- Acquisita (clicchi per favore su "Altro" e specifichi da quanti anni ha questa disabilità)
- Non ho nessuna disabilità
- Altro. Che cosa? _____.

4. Indichi quale dei seguenti elementi utilizza durante la sua routine quotidiana:

- Cane guida
- Sedia a rotelle elettrica/manuale
- Bastone
- Deambulatore
- Tutore immobilizzatore (per un periodo di tempo limitato)
- Tutore immobilizzatore e stampelle (per un periodo di tempo limitato)
- Tutore immobilizzatore, stampelle e gesso in una delle braccia (per un periodo di tempo limitato)
- Gesso su un braccio o su entrambe le braccia, supporto per l'avambraccio (tempo limitato)
- Apparecchio acustico
- Trasporto bambino in un passeggino
- Tutore per il collo
- Protesi ortopediche
- Nessuna delle opzioni, perché sono in buona salute
- Altro. Che cosa? _____.

5. Indichi quali mezzi di trasporto ha utilizzato per raggiungere *Desenzano* (può indicare le risposte che desidera):

- Autobus
- Taxi
- Traghetto
- Macchina propria
- Auto a noleggio
- Passaggio da amici o familiari
- Motociclo
- Bicicletta o e-bike
- Aereo
- Treno
- Camper
- Metro
- A Piede

6. Quali sono state le motivazioni per le quali ha scelto *Desenzano* come meta turistica (può indicare le risposte che vuole)?

- Turismo di Montagna/Spiagge lacustri
- Lago de Garda
- Gastronomia locale
- Artigianato locale
- Amici o familiari risiedono a *Desenzano* o nei dintorni
- Segnalazione da amici o familiari
- Relax /Terapia
- Sport
- Accessibilità
- Prezzi e promozioni
- Cultura Locale
- Feste
- Tempo libero
- Altro. Che cosa? _____.

7. In questo momento sono in un:

- Ristorante
- Bar/Caffè

Ora le farò alcune domande relative al bar/ristorante e all'accessibilità ai servizi/prodotti/aree comuni del bar/ristorante.

8. Circa la scelta di questo ristorante / bar, questo è stato scelto:

- Casualmente, non avevo fatto la prenotazione o la programmazione di questo viaggio.
- Sulla base di informazioni disponibili su Internet, sul sito internet del Comune
- Sulla base di informazioni disponibili presso l'info point di turismo di *Desenzano del Garda*
- L'agenzia di viaggi ha proposto questo ristorante/bar
- Sulla base di informazioni fornite da amici/familiari
- Sulla base di informazioni fornite da Village for all - V4A
- Sulla base delle informazioni fornite dal sito web Lombardia Facile
- Sulla base delle informazioni fornite dal sito Web GO4ALL
- Altro tipo di fonte. Quale?_____.

9. Il suo conto sarà di: _____ Euro a persona.

10. Secondo le seguenti opzioni di prodotti turistici nell'ambito del Turismo Accessibile, quale sarebbe la sua scelta per un pranzo?

Elementi	Opzione A	Opzione B	Opzione C
<i>Parcheggio e accesso ai locali</i>	Accessibilità elevata	Accessibilità media	Non sceglierei nessuno di questi 2 prodotti
<i>Menù in Braille/ Servizio specializzato in lingua italiana dei segni (LIS)</i>	Non disponibile	Disponibile	
<i>Menù personalizzato</i>	Menù Kids	Menù Kids	

	Opzioni per persone con allergie o intolleranze al glutine, al lattosio, alla proteina del latte e alle carni	Menù Vegetariano	
<i>Accessibilità fisica all'interno dei locali (corridoi, bagni e tavoli adattati)</i>	Parziale/ Accessibilità bassa	Completo/ Accessibilità elevata	
<i>Sconto per l'assistente</i>	10%	5%	
<i>Prezzo medio totale per un pasto</i>	15 €	10 €	
<i>La sua scelta (selezioni una sola opzione)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Come valuta le condizioni di accessibilità di questo ristorante/bar?

1 Scadenti, 2 Ragionevoli, 3 Buone, 4 Molto buone, 5 Eccellenti

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Valutare le strutture e i servizi disponibili di questo ristorante/bar in modo che possano migliorare nel servizio futuro

1 Scadente / Non esisteva, 2 Ragionevole, 3 Buono, 4 Molto buono, 5 Eccellente, Non so

Servizio clienti al tavolo	1	2	3	4	5	Non so
Accoglienza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilità all'entrata del ristorante/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segnaletica interna del ristorante /bar						
Informazioni online sul ristorante /bar						
Parcheggi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi igienici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bagni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ci sono aree per il mio animale domestico/cane guida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porte automatiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrimano sulle scale o rampe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zone di manovra per la sedia a rotelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pavimento dissestato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rubinetti con cellule di movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sapone accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Asciugamano elettrico/Dispenser di salviette accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uscita di emergenza segnalata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uscita di emergenza segnalata e accessibile alle sedie a rotelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ampi corridoi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Illuminazione adeguata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù <i>Kids</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù vegetariano o vegano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menù adattato alle allergie/intolleranze alimentari (glutine, lattosio e carni)						

13. Indicherebbe questo bar/ristorante a qualche amico o familiare?

Sì

No

Perché? _____

Le farò in fine alcune domande più personali

14. Indichi, per favore, il sesso:

Maschio

Femmina

Altro

15. Indichi, per favore, la sua età: ____ anni.

16. Indichi, per favore, il suo stato civile:

Libero/a

Sposato/a

Vedovo/a

Unione di fatto

Separato/a

Divorziato/a

17. Indichi il suo livello di istruzione:

Non so leggere o scrivere

Scuola Elementare

Scuola Media

Liceo/Istituto Tecnico

Laurea Triennale

Laurea specialistica/magistrale

Dottorato di ricerca

18. Indichi la sua situazione professionale:

Sono uno studente

- Sono disoccupato
- Percepisco la pensione di invalidità
- Sono un libero professionista
- Sono un funzionario pubblico
- Sono un dipendente del settore privato
- Sono titolare di un'istituzione privata
- Sono un dipendente del settore associativo
- Sono pensionato (a)

19. Indichi, per favore, il reddito familiare mensile netto (compresi stipendi, pensioni, indennità, ecc.).

- Fino a 500 euro
- Da 501 a 1.000 euro
- Da 1.001 a 1.500 euro
- Da 1.501 a 2.000 euro
- Da 2.001 a 2.500 euro
- Da 2.501 a 3.000 euro
- Più di 3.000 euro

20. Indichi, per favore, la sua nazionalità:

- Italiana
- Altra. Quale? _____.

21. Luogo di residenza attuale (per favore, specificare il comune e la provincia)

Grazie mille!
La sua collaborazione è stata più che speciale!

INDAGINE PER UTENTI DI STRUTTURE RICETTIVE

Il Turismo Accessibile ha acquisito visibilità e spazio nei progetti e nelle azioni dell'Unione europea, nonché nella pianificazione degli Stati membri. Può essere inteso come un Turismo per Tutti, che mira a offrire sicurezza, accessibilità e qualità ai suoi utenti.

A livello europeo si è registrato un significativo incremento nel segmento di mercato delle persone con disabilità e anche in relazione al segmento senior.

La nostra ricerca sul Turismo Accessibile a Esposende e *Desenzano del Garda* è in corso presso l'Università del Minho coinvolgendo diversi partner, come il municipio di Esposende. Ha l'obiettivo di misurare il tipo di offerta di Turismo Accessibile a *Desenzano del Garda* e dai suoi utenti. Per questo motivo vi ringrazio per aver accettato di concedermi questa intervista.

Garantiamo l'anonimato chiedendole, per favore, di non identificarsi nelle pagine di questo questionario.

Ringrazio per la vostra preziosa collaborazione.

Lilian Gavioli

Per partecipare a questa indagine deve avere almeno 18 anni. È in questa fascia d'età? (o la persona che rappresenta)?

Sì

No

Per coloro che hanno risposto **NO**, non dovrebbero più rispondere.

Informativa sulla privacy

Rispettiamo il Regolamento della Commissione Europea (UE) n. 611/2013 del 24 giugno 2013, relativo alle misure applicabili alla notifica della violazione dei dati personali ai sensi della Direttiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alla Vita privata e alle comunicazioni elettroniche e al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) – Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione dei dati personali di questi dati.

In questo modo, garantiamo la totale sicurezza del suo contatto e delle altre informazioni concesse.

I dati non saranno conservati più a lungo del necessario per la fine di questa indagine.

1. Sta rispondendo a questo questionario in condizione di:

Autonomo, risponderò a tutte le domande da solo (a)

Sono l'assistente alla persona o l'assistente familiare

2. Contrassegnare in quale (quali) delle categorie attualmente rientra:

Non ho alcun tipo di condizionamento, o disabilità fisica, o problema uditivo, o deficit visivo o intellettivo

Sono incinta

Ho un tipo di disabilità fisica

Ho un tipo di disabilità intellettiva

Ho un tipo di disabilità uditiva

Ho un tipo di disabilità visiva

So una persona di età pari o superiore a 65 anni

So portatore di più di un tipo di disabilità

Ho amici o ho un rapporto amoroso con una persona con disabilità

Altro. Che cosa? _____.

3. Da quanto tempo presenta questa disabilità:

- È congenita (nata con me)
- Acquisita (clicchi per favore su "Altro" e specifichi da quanti anni ha questa disabilità)
- Non ho nessuna disabilità
- Altro. Che cosa? _____.

4. Indichi quale dei seguenti elementi utilizza durante la sua routine quotidiana:

- Cane guida
- Sedia a rotelle elettrica/manuale
- Bastone
- Deambulatore
- Tutore immobilizzatore (per un periodo di tempo limitato)
- Tutore immobilizzatore e stampelle (per un periodo di tempo limitato)
- Tutore immobilizzatore, stampelle e gesso in una delle braccia (per un periodo di tempo limitato)
- Gesso su un braccio o su entrambe le braccia, supporto per l'avambraccio (tempo limitato)
- Apparecchio acustico
- Trasporto bambino in un passeggino
- Tutore per il collo
- Protesi ortopediche
- Nessuna delle opzioni, perché sono in buona salute
- Altro. Che cosa? _____.

5. Indichi quali mezzi di trasporto ha utilizzato per raggiungere *Desenzano* (può indicare le risposte che desidera):

- Autobus
- Taxi
- Traghetto
- Macchina propria
- Auto a noleggio
- Passaggio da amici o familiari
- Motociclo
- Bicicletta o e-bike
- Aereo
- Treno
- Camper
- Metro
- A Piede

6. Quali sono state le motivazioni per le quali ha scelto *Desenzano* come meta turistica (può indicare le risposte che vuole)?

- Turismo di Montagna/Spiagge lacustri
- Lago de Garda
- Gastronomia locale

- Artigianato locale
- Amici o familiari risiedono a *Desenzano* o nei dintorni
- Segnalazione da amici o familiari
- Relax /Terapia
- Sport
- Accessibilità
- Prezzi e promozioni
- Cultura Locale
- Feste
- Tempo libero
- Altro. Che cosa? _____.

7. Circa la scelta di questa struttura ricettiva, questa è stata scelta:

- Casualmente, non avevo fatto la prenotazione o la programmazione di questo viaggio.
- Sulla base di informazioni disponibili su Internet, sul sito internet del Comune
- Sulla base di informazioni disponibili presso l'info point di turismo di *Desenzano del Garda*
- L'agenzia di viaggi ha proposto questo ristorante/bar
- Sulla base di informazioni fornite da amici/familiari
- Sulla base di informazioni fornite da Village for all - V4A
- Sulla base delle informazioni fornite dal sito web Lombardia Facile
- Sulla base delle informazioni fornite dal sito Web GO4ALL
- Altro tipo di fonte. Quale? _____.

8. Quando si pianifica un viaggio, valuti i seguenti elementi da 1 a 5:

1 Molto poco importante, 2 Poco importante, 3 Non molto importante né poco importante, 4 Importante, 5 Molto importante, Non so

	1	2	3	4	5	Non so
Trasporto pubblico accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bagno accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Camere con porte larghe, servizi igienici adattati, con barre alle pareti, pavimenti antiscivolo, tasto di emergenza e altre misure adeguate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La meta turistica deve offrire opzioni di ristoranti per celiaci, intolleranti al glutine, intolleranti al lattosio, vegetariani e vegani						
Trasporto privato accessibile (es: Taxi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attività culturali in Musei, Gallerie d'Arte e luoghi di interesse storico adattati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guida o assistente durante tutto il soggiorno o attività	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio in Lingua Italiana dei Segni (LIS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni sui luoghi turistici in Braille o con audiodescrizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attività sportive adattate a persone con mobilità ridotta, disabilità intellettiva, ipovedenti o non vedenti, sorde, sordomute o con altri tipi di disabilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alloggi in cui posso portare il mio animale domestico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alloggi in cui posso portare il mio cane guida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Alloggi con rampe e ascensori sonori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ristoranti con rampe e ascensori sonori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alloggi/Ristoranti con spazio KIDS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alloggi con piscina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alloggi con piscina e la presenza di un professionista per aiutarmi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alloggi con palestra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alloggi con servizio SPA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parcheggio per la sua auto/camper adattata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supporto personalizzato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ristoranti con menù in Braille o con audiodescrizione o video (per non udenti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ora le farò alcune domande relative all'alloggio e all'accessibilità ai servizi/prodotti/aree comuni dell'alloggio.

9. Indichi il periodo in cui soggiornerà in questa struttura:

- 0-2 giorni
- 3-4 giorni
- 5-7 giorni
- Da 8 a 15 giorni
- Da 16 giorni a 1 mese
- Fino a 2 mesi
- Altro periodo. Quale? _____.

10. Questa struttura ricettiva è:

- Hotel a 1 stella
- Hotel a 2 stelle
- Hotel a 3 stelle
- Hotel a 4 stelle
- Hotel a 5 stelle
- Camping
- Ostello della gioventù
- Appartamento turistico
- Pensione locale
- Pensione per pellegrini
- Altro. Quale? _____.

11. Ha scelto di prenotare una camera:

- singola
- doppia
- Tripla o più grande
- Camerata
- Non ho prenotato camere perché utilizzo un camper
- Non ho prenotato camere perché dormirò in una tenda

12. Il costo del suo soggiorno: _____ euro.

13. Secondo le seguenti opzioni di prodotti turistici nell'ambito del Turismo Accessibile, quale sarebbe la sua scelta?

Elementi	Opzione A	Opzione B	Opzione C
<i>Tour Bus</i>	Accessibilità elevata	Accessibilità media	Non sceglierei nessuno di questi 2 prodotti
<i>Noleggio sedie a rotelle</i>	Non disponibile	Disponibile solo per i modelli manuali	
<i>Supporto personalizzato</i>	Guida turistico + professionista sanitario specializzato	Guida turistico	
<i>Alloggi adattato</i>	Parziale/ Accessibilità bassa	Completo/ Accessibilità elevata	
<i>Sconto per l'assistente</i>	10%	5%	
<i>Prezzo finale</i>	400 €	350€	
<i>La sua scelta (selezioni una sola opzione)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Come valuta le condizioni di accessibilità di questa struttura ricettiva?

1 Scadenti, 2 Ragionevoli, 3 Buone, 4 Molto buone, 5 Eccellenti

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Valutare le strutture e i servizi disponibili di questo luogo culturale in modo che possano migliorare nel servizio futuro

1 Scadente / Non esisteva, 2 Ragionevole, 3 Buono, 4 Molto buono, 5 Eccellente, Non so

Elementi	1	2	3	4	5	Non so
Servizio clienti alla reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atrio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segnaletica interna dell'alloggio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni online sull'alloggio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni cartacee sulle attrazioni disponibili presso la reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni in altri formati (braille, audio) sulle attrazioni turistici disponibili presso la reception dell'alloggio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parcheggi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi igienici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Scale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bagni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piscine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio SPA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palestra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ristorante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Camere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio di check-in e check-out (aiuto con i bagagli)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sicurezza dei suoi effetti personali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio 24 ore su 24/Emergenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ci sono aree per il mio animale domestico/cane guida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porte automatiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrimano sulle scale o rampe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zone di manovra per la sedia a rotelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pavimento dissestato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rubinetti con cellule di movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sapone accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asciugamano elettrico/Dispenser di salviette accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uscita di emergenza segnalata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uscita di emergenza segnalata e accessibile alle sedie a rotelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ampi corridoi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Illuminazione adeguata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mappe di orientamento semplici e chiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Letto accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doccia accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barra di appoggio della doccia/vasca da bagno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specchio accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Indicherebbe questo alloggio a qualche amico o familiare?

Sì

No

Perché? _____

Le farò in fine alcune domande più personali

17. Indichi, per favore, il sesso:

Maschio

Femmina

Altro

18. Indichi, per favore, la sua età: ____ anni.

19. Indichi, per favore, il suo stato civile:

- Libero/a
- Sposato/a
- Vedovo/a
- Unione di fatto
- Separato/a
- Divorziato/a

20. Indichi il suo livello di istruzione:

- Non so leggere o scrivere
- Scuola Elementare
- Scuola Media
- Liceo/Istituto Tecnico
- Laurea Triennale
- Laurea specialistica/magistrale
- Dottorato di ricerca

21. Indichi la sua situazione professionale:

- Sono uno studente
- Sono disoccupato
- Percepisco la pensione di invalidità
- Sono un libero professionista
- Sono un funzionario pubblico
- Sono un dipendente del settore privato
- Sono titolare di un'istituzione privata
- Sono un dipendente del settore associativo
- Sono pensionato (a)

22. Indichi, per favore, il reddito familiare mensile netto (compresi stipendi, pensioni, indennità, ecc.).

- Fino a 500 euro
- Da 501 a 1.000 euro
- Da 1.001 a 1.500 euro
- Da 1.501 a 2.000 euro
- Da 2.001 a 2.500 euro
- Da 2.501 a 3.000 euro
- Più di 3.000 euro

23. Indichi, per favore, la sua nazionalità:

- Italiana
- Altra. Quale? _____.

24. Luogo di residenza attuale (per favore, specificare il comune e la provincia)

Grazie mille! La sua collaborazione è stata più che speciale!

INDAGINE PER GLI UTENTI DEI LUOGHI CULTURALI I TURISTICI

Il Turismo Accessibile ha acquisito visibilità e spazio nei progetti e nelle azioni dell'Unione europea, nonché nella pianificazione degli Stati membri. Può essere inteso come un Turismo per Tutti, che mira a offrire sicurezza, accessibilità e qualità ai suoi utenti.

A livello europeo si è registrato un significativo incremento nel segmento di mercato delle persone con disabilità e anche in relazione al segmento senior.

La nostra ricerca sul Turismo Accessibile a Esposende e *Desenzano del Garda* è in corso presso l'Università del Minho coinvolgendo diversi partner, come il municipio di Esposende. Ha l'obiettivo di misurare il tipo di offerta di Turismo Accessibile a *Desenzano del Garda* dai suoi utenti. Per questo motivo vi ringrazio per aver accettato di concedermi questa intervista.

Garantiamo l'anonimato chiedendole, per favore, di non identificarsi nelle pagine di questo questionario.

Ringrazio per la vostra preziosa collaborazione.

Lilian Gavioli

Per partecipare a questa indagine deve avere almeno 18 anni. È in questa fascia d'età? (o la persona che rappresenta)?

Sì

No

Per coloro che hanno risposto **NO**, non dovrebbero più rispondere.

Informativa sulla privacy

Rispettiamo il Regolamento della Commissione Europea (UE) n. 611/2013 del 24 giugno 2013, relativo alle misure applicabili alla notifica della violazione dei dati personali ai sensi della Direttiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alla Vita privata e alle comunicazioni elettroniche e al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) – Relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione dei dati personali di questi dati. In questo modo, garantiamo la totale sicurezza del suo contatto e delle altre informazioni concesse. I dati non saranno conservati più a lungo del necessario per la fine di questa indagine.

1. Sta rispondendo a questo questionario in condizione di:

Autonomo, risponderò a tutte le domande da solo (a)

Sono l'assistente alla persona o l'assistente familiare

2. Contrassegnare in quale (quali) delle categorie attualmente rientra:

Non ho alcun tipo di condizionamento, o disabilità fisica, o problema uditivo, o deficit visivo o intellettuale

Sono incinta

Ho un tipo di disabilità fisica

Ho un tipo di disabilità intellettiva

Ho un tipo di disabilità uditiva

Ho un tipo di disabilità visiva

So una persona di età pari o superiore a 65 anni

So portatore di più di un tipo di disabilità

Ho amici o ho un rapporto amoroso con una persona con disabilità

Altro. Che cosa? _____.

3. Da quanto tempo presenta questa disabilità:

- È congenita (nata con me)
- Acquisita (clicchi per favore su "Altro" e specifichi da quanti anni ha questa disabilità)
- Non ho nessuna disabilità
- Altro. Che cosa? _____.

4. Indichi quale dei seguenti elementi utilizza durante la sua routine quotidiana:

- Cane guida
- Sedia a rotelle elettrica/manuale
- Bastone
- Deambulatore
- Tutore immobilizzatore (per un periodo di tempo limitato)
- Tutore immobilizzatore e stampelle (per un periodo di tempo limitato)
- Tutore immobilizzatore, stampelle e gesso in una delle braccia (per un periodo di tempo limitato)
- Gesso su un braccio o su entrambe le braccia, supporto per l'avambraccio (tempo limitato)
- Apparecchio acustico
- Trasporto bambino in un passeggino
- Tutore per il collo
- Protesi ortopediche
- Nessuna delle opzioni, perché sono in buona salute
- Altro. Che cosa? _____.

5. Indichi quali mezzi di trasporto ha utilizzato per raggiungere *Desenzano* (può indicare le risposte che desidera):

- Autobus
- Taxi
- Traghetto
- Macchina propria
- Auto a noleggio
- Passaggio da amici o familiari
- Motociclo
- Bicicletta o e-bike
- Aereo
- Treno
- Camper
- Metro
- A Piede

6. Quali sono state le motivazioni per le quali ha scelto *Desenzano* come meta turistica (può indicare le risposte che vuole)?

- Turismo di Montagna/Spiagge lacustri
- Lago de Garda
- Gastronomia locale

- Artigianato locale
- Amici o familiari risiedono a *Desenzano* o nei dintorni
- Segnalazione da amici o familiari
- Relax /Terapia
- Sport
- Accessibilità
- Prezzi e promozioni
- Cultura Locale
- Feste
- Tempo libero
- Altro. Che cosa? _____.

7. Quando si pianifica una visita a Gallerie d'Arte, Musei, Castelli o la partecipazione a un'attività culturale, valuti i seguenti elementi da 1 a 5:

1 Molto poco importante, 2 Poco importante, 3 Non molto importante né poco importante, 4 Importante, 5 Molto importante, Non so

	1	2	3	4	5	Non so
Trasporto pubblico accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bagno accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trasporto privato accessibile (es:Taxi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attività culturali in Musei, Gallerie d'Arte e luoghi di interesse storico adattati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guida o accompagnatore durante l'intero viaggio o attività	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio in Lingua Italiana dei Segni (LIS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni sulle attrazioni turistiche in Braille o con audiodescrizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attività sportive adatte a persone con mobilità ridotta, disabilità intellettiva, ipovedenti o non vedenti, sordomuti o altri tipi di disabilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supporto personalizzato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le pongo ora alcune domande relative ai luoghi culturali e all'accessibilità a servizi/prodotti/aree comuni dei luoghi culturali e turistici.

8. In questo momento sono in:

- Castello
- Museo
- Centro di Interpretazione
- Centro Attività Culturali
- in una Galleria d'arte
- Altro. Dove? _____.

9. Indichi la frequenza annuale con cui sceglie di visitare castelli, musei, centri di interpretazione e/o di partecipare ad attività culturali: _____ volte all'anno.

10. I motivi che potrebbero impedirle di partecipare ad attività culturali e ricreative a *Desenzano* sono:

- Il prezzo del biglietto non rientra nel mio budget mensile
- Mancanza di tempo
- Per mancanza di accessibilità fisica
- Per mancanza di servizio in lingua italiana dei segni (LIS)
- A causa del mancato adattamento del contenuto in Braille, audiodescrizione
- Altro. Cosa? _____.

11. Il suo biglietto di accesso aveva il valore di: _____ Euro.

12. Secondo le seguenti opzioni di prodotti turistici nell'ambito del Turismo Accessibile, quale sarebbe la sua scelta per una visita accessibile a un luogo culturale?

Elementi	Opzione A	Opzione B	Opzione C
<i>Tour Bus</i>	Elevata accessibilità	Accessibilità media	Non sceglierei nessuno di questi 2 prodotti
<i>Noleggio Sedie a rotelle</i>	Non disponibile	Disponibile solo per i modelli manuali	
<i>Supporto personalizzato</i>	Guida turistica + professionista sanitario specializzato	Guida turistica	
<i>Struttura con accessibilità fisica</i>	Parziale / Bassa accessibilità	Completa / Alta accessibilità	
<i>Sconto per assistente</i>	30%	25%	
<i>Prezzo totale</i>	20 €	15€	
<i>La sua scelta (selezioni una sola opzione)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Come valuta le condizioni di accessibilità di questo luogo?

1 Scadenti, 2 Ragionevoli, 3 Buone, 4 Molto buone, 5 Eccellenti

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Valutare le strutture e i servizi disponibili di questo luogo culturale in modo che possano migliorare nel servizio futuro

1 Scadente / Non esisteva, 2 Ragionevole, 3 Buono, 4 Molto buono, 5 Eccellente, Non so

	1	2	3	4	5	Non so
Servizio clienti alla reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segnaletica della struttura interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni online sul posto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informazioni cartacee sulle attrazioni turistiche disponibili presso la reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parcheggi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi igienici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ci sono aree di sosta lungo le aree espositive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I testi della mostra hanno un linguaggio semplice e chiaro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sono disponibili informazioni audiovisive per le persone con disabilità e mobilità ridotta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le attività rivolte al grande pubblico sono accessibili anche alle persone con disabilità e mobilità ridotta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C'è un <i>banner</i> o un pannello esterno facile da visualizzare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porte automatiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrimano sulle scale o rampe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zone di manovra per la sedia a rotelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pavimento dissestato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rubinetti con cellule di movimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sapone accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asciugamano elettrico/Dispenser di salviette accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uscita di emergenza segnalata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uscita di emergenza segnalata e accessibile alle sedie a rotelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ampi corridoi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Illuminazione adeguata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mappe di orientamento semplici e chiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'ingresso a questo sito è privo di irregolarità (o se presenti, c'è un accesso alternativo per le persone con mobilità ridotta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La reception è accessibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Indicherebbe questo luogo culturale a qualche amico o familiare?

Sì

No

Perché? _____.

Le farò in fine alcune domande più personali

16. Indichi, per favore, il sesso:

Maschio

Femmina

Altro

17. Indichi, per favore, la sua età:___ anni.

18. Indichi, per favore, il suo stato civile:

- Libero/a
- Sposato/a
- Vedovo/a
- Unione di fatto
- Separato/a
- Divorziato/a

19. Indichi il suo livello di istruzione:

- Non so leggere o scrivere
- Scuola Elementare
- Scuola Media
- Liceo/Istituto Tecnico
- Laurea Triennale
- Laurea specialistica/magistrale
- Dottorato di ricerca

20. Indichi la sua situazione professionale:

- Sono uno studente
- Sono disoccupato
- Percepisco la pensione di invalidità
- Sono un libero professionista
- Sono un funzionario pubblico
- Sono un dipendente del settore privato
- Sono titolare di un'istituzione privata
- Sono un dipendente del settore associativo
- Sono pensionato (a)

21. Indichi, per favore, il reddito familiare mensile netto (compresi stipendi, pensioni, indennità, ecc.).

- Fino a 500 euro
- Da 501 a 1. 000 euro
- Da 1.001 a 1.500 euro
- Da 1.501 a 2.000 euro
- Da 2.001 a 2.500 euro
- Da 2.501 a 3.000 euro
- Più di 3.000 euro

22. Indichi, per favore, la sua nazionalità:

- Italiana
- Altra. Quale? _____.

23. Luogo di residenza attuale (per favore, specificare il comune e la provincia).

Grazie mille! La sua collaborazione è stata più che speciale!

SURVEY OF ACCOMMODATION USERS – ESPOSENDE

Accessible Tourism is gaining visibility and space in the projects and actions of the European Union, as well as in the planning of the Member States. It can be understood as Tourism for All, which aims to offer safety, accessibility and quality to its users.

On a European scale there has been a significant increase in the market segment of people with disabilities and also regarding the senior segment.

Our research on Accessible Tourism in Esposende and *Desenzano del Garda* is being carried out at the University of Minho involving various partners, such as Esposende City Council. It aims to gauge the type of Accessible Tourism offer in Esposende from its users. For this reason I invite you to answer this questionnaire.

We guarantee your anonymity by asking you not to identify yourself in the pages of this questionnaire.

Thank you in advance for your valuable collaboration.

Lilian Gavioli

To take part in this survey you must be aged 18 or over. Are you in this age range? (or the person you are representing)?

Yes

No

For those who answered **NO**, you should not continue to answer.

Privacy Policy

We respect the European Commission Regulation (EU) N^o. 611/2013 of 24 June 2013 on measures applicable to the notification of personal data breaches pursuant to Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council on Privacy and Electronic Communications and Regulation (EU) N^o. 2016/679 of 27 April 2016 (GDPR) - on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

Therefore, we guarantee the full security of your email contact and other information granted.

The data will not be kept longer than necessary for the conclusion of this investigation.

I will start by asking you some questions related to your disabilities and the motivations for the trip you are making.

1. You are answering this questionnaire in the condition:

Autonomous, I will answer all the questions alone

I am the Carer or Family Companion

2. Assign in which of the categories you currently fit:

I do not have any kind of conditioning, or physical disabilities, hearing disabilities, visual disabilities or intellectual disabilities

I am pregnant

- I am a carrier of a type of physical disability
- I have a type of intellectual disability
- I have a type of hearing impairment
- I have a type of visual impairment
- I am a person aged 65 years or more
- I have more than one type of disability
- I have friends or have a love relationship with a person with disability
- Other type of situation. Which one?_____.

3. How long have you had this condition/ disability?

- It is a congenital condition (born with me)
- Acquired (please click on "Other" and specify how many years you have had this condition)
- I do not have any condition

4. Indicate which of the following elements you use during your daily routine:

- Guide dog
- Electric/manual wheelchair
- Cane
- Walker
- Immobilizing boot (for limited time)
- Immobilizing boot and crutches (for limited time)
- Immobilizing boot, crutches and cast on one arm (for limited time)
- Plaster on one or both arms, forearm support (limited time)
- Hearing aid
- Carry child in pram
- Cervical collar
- Orthopedic prosthesis
- None of the options, as I am in good health
- Other situation. Which one?_____

5. Indicate the means of transport you used to get to Esposende (You can tick as many answers as you like):

- Bus
- Taxi
- Uber
- Own car
- Rental car
- Ride with friends or family
- Motorcycle
- Bicycle or e-bike
- Airplane
- Train
- Caravan
- Subway

By Foot

6. What were the motivations for choosing Esposende as a tourist destination (you can tick as many answers as you want)?

- Tourism Sun and Sea / Beaches
- Road to Santiago (Way of Saint James)
- Local gastronomy
- Local handicraft
- Friends or family living in Esposende or nearby
- Recommended by friends or family
- Relaxation/therapy
- Sports
- Accessibility
- Prices & Promotions
- Local Culture
- Festivals
- Leisure
- Other motivation. Which one? _____.

7. Regarding the scheduling of the accommodation, this was chosen:

- Randomly, I had neither scheduled nor programmed this trip.
- Based on information available on the Internet, on the website of the Town Hall
- Based on information available at the Esposende Tourism Office
- The travel agency is the one who proposed the accommodation
- Based on information provided by friends/relatives
- Based on information provided by Accessible Portugal
- Based on information provided by the website Accessible Portugal
- Based on information provided by the website or App Tur4all Portugal
- Other source. Which source? _____

8. In planning a trip, please rate from 1 to 5 the following elements.

1 Very unimportant, 2 Not very important, 3 It is neither very nor unimportant, 4 Important, 5 Very important, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Accessible public transport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible toilets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rooms with wide doors, adapted toilets, with bars on the walls, non-slip floor, emergency button and other appropriate measures						
The tourist destination should offer restaurant options to coeliacs, gluten intolerant, lactose intolerant, vegetarians and vegans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible private transport (e.g. taxi, Uber)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Cultural activities in Museums, Art Houses and adapted places of historical interest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guide or monitor during the whole trip or activity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistance in Portuguese Sign Language	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information about tourist attractions in Braille or with audio description	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sports activities adapted for people with reduced mobility, intellectual disability, low vision or blind, deaf, deaf-mute or with another type of disability	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation where I can take my pet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation where I can take my guide dog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with ramps or lifts/ sound platforms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurants with ramps or lifts/sound platforms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation/ Restaurants with a KIDS area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with a swimming pool	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with a swimming pool and the presence of a professional to assist me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with a gymnasium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with SPA service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parking for your adapted car/caravan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalized support	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurants with menus in Braille or with audio description or video (for deaf-mutes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I will now ask you some questions related to the accommodation and accessibility to services/products/common areas of the accommodation.

9. Indicate the period that you will remain housed in this structure:

- 0-2 days
- 3-4 days
- 5-7 days
- From 8 to 15 days
- From 16 days to 1 month
- Up to 2 months
- Other period. Which? _____.

10. This accommodation is a:

- 1-star hotel
- 2-star hotel
- 3-star hotel
- 4-star hotel
- 5-star hotel
- Camping park
- Youth hostel
- Holiday flat
- Local accommodation
- Pilgrims' hostel

Other type. Which type? _____

11. Did you choose to book a room:

- Single
- Double
- For 3 and more persons
- Shared dormitory
- I did not book a room, as I will use a caravan
- I did not book a room, as I will sleep in a tent

12. How much would you spend per night in this accommodation: _____ euros.

13. According to the following options of tourism products within the scope of Accessible Tourism, which would be your choice?

Attributes	Option A	Option B	Option C
<i>Tour Bus</i>	High Accessibility	Medium Accessibility	I would not choose any of these products
<i>Wheelchair Hire</i>	Not Available	Available only for manual models	
<i>Personalised support</i>	Tour guide + specialized health professional	Tour guide	
<i>Adapted accommodation</i>	Partial/low accessibility	Full/ high accessibility	
<i>Discount for the carer</i>	10%	5%	
<i>Total price</i>	400 €	350€	
<i>Your choice (please tick one option only)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

14. How would you assess the accessibility of this accommodation during your stay?

1 Bad, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Evaluate the facilities and services available at this accommodation in order to improve them for future reference.

1 Poor/not good, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Customer service at reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lobby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signs inside the accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online information about the accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information in paper format about the sights available at reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information in other formats (Braille, audio) about the sights available at the reception/accommodation's website.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parking area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lifts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Swimming Pools	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SPA service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Breakfast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rooms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Check-in and check-out service (luggage assistance)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Security of your belongings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 Hour Assistance/Emergency	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Space for my pet/guide dog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automatic doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handrails on stairs or ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair maneuvering areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recesses in the floor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movement detection taps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible soap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible dryer/towel dispenser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair accessible marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wide hallways	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequate lighting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clear and simple orientation maps around the accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequate bed height	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible bath/shower	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Shower/bath hand rail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mirror suitable for wheelchair users	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Would you recommend this accommodation to a friend or relative?

Yes

No. Why would you do this? _____.

To conclude, I will ask you some more personal questions.

17. Indicate, please, your gender:

Male

Female

Other

18. Indicate, please, your age: _____ years old.

19. Indicate your marital status:

Single

Married

Widower

Cohabiting

Separated

Divorced

20. Indicate your level of education:

I can neither read nor write

Elementary School

High School

Professional education

Graduation degree

Post-graduation/Masters

Doctorate

21. Indicate your professional situation:

I am a student

I am unemployed

I receive invalidity pension

I am a liberal professional

I am a civil servant

I am a private setor employee

I am an employee of a private institution

I am an employee of the associative setor

I am retired

22. Please indicate the monthly net family income (including wages, pensions, allowances, etc.).

0 to 500 euros

- From 501 to 1.000 euros
- From 1.001 to 1.500 euros
- From 1.501 to 2.000 euros
- From 2.001 to 2.500 euros
- From 2.501 to 3.000 euros
- More than 3.000 euros

23. Please indicate your nationality:

24. Current place of residence (please specify the country):

Thank you very much!
Your collaboration will make all the difference!

SURVEY OF BAR/RESTAURANT USERS- ESPOSENDE

Accessible Tourism is gaining visibility and space in the projects and actions of the European Union, as well as in the planning of the Member States. It can be understood as Tourism for All, which aims to offer safety, accessibility and quality to its users.

On a European scale there has been a significant increase in the market segment of people with disabilities and also regarding the senior segment.

Our research on Accessible Tourism in Esposende and *Desenzano del Garda* is being carried out at the University of Minho involving various partners, such as Esposende City Council. It aims to gauge the type of Accessible Tourism offer in Esposende from its users. For this reason I invite you to answer this questionnaire.

We guarantee your anonymity by asking you not to identify yourself in the pages of this questionnaire.

Thank you in advance for your valuable collaboration.

Lilian Gavioli

To take part in this survey you must be aged 18 or over. Are you in this age range? (or the person you are representing)?

Yes

No

For those who answered **NO**, you should not continue to answer.

Privacy Policy

We respect the European Commission Regulation (EU) N^o. 611/2013 of 24 June 2013 on measures applicable to the notification of personal data breaches pursuant to Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council on Privacy and Electronic Communications and Regulation (EU) N^o. 2016/679 of 27 April 2016 (GDPR) - on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

Therefore, we guarantee the full security of your email contact and other information granted.

The data will not be kept longer than necessary for the conclusion of this investigation.

I will start by asking you some questions related to your disabilities and the motivations for the trip you are making.

1. You are answering this questionnaire in the condition:

Autonomous, I will answer all the questions alone

I am the Carer or Family Companion

2. Assign in which of the categories you currently fit:

I do not have any kind of conditioning, or physical disabilities, hearing disabilities, visual disabilities or intellectual disabilities

I am pregnant

I am a carrier of a type of physical disability

- I have a type of intellectual disability
- I have a type of hearing impairment
- I have a type of visual impairment
- I am a person aged 65 years or more
- I have more than one type of disability
- I have friends or have a love relationship with a person with disability
- Other type of situation. Which one? _____.

3. How long have you had this condition/ disability?

- It is a congenital condition (born with me)
- Acquired (please click on "Other" and specify how many years you have had this condition)
- I do not have any condition

4. Indicate which of the following elements you use during your daily routine:

- Guide dog
- Electric/manual wheelchair
- Cane
- Walker
- Immobilizing boot (for limited time)
- Immobilizing boot and crutches (for limited time)
- Immobilizing boot, crutches and cast on one arm (for limited time)
- Plaster on one or both arms, forearm support (limited time)
- Hearing aid
- Carry child in pram
- Cervical collar
- Orthopedic prosthesis
- None of the options, as I am in good health
- Other situation. Which one? _____.

5. Indicate the means of transport you used to get to Esposende (You can tick as many answers as you like):

- Bus
- Taxi
- Uber
- Own car
- Rental car
- Ride with friends or family
- Motorcycle
- Bicycle or e-bike
- Airplane
- Train
- Caravan
- Subway
- By Foot

6. What were the motivations for choosing Esposende as a tourist destination (you can tick as many answers as you want)?

- Tourism Sun and Sea / Beaches
- Road to Santiago (Way of Saint James)
- Local gastronomy
- Local handicraft
- Friends or family living in Esposende or nearby
- Recommended by friends or family
- Relaxation/therapy
- Sports
- Accessibility
- Prices & Promotions
- Local Culture
- Festivals
- Leisure
- Other motivation. Which one? _____.

7. At this moment You are in a:

- Restaurant
- Bar/Café

I will now ask you some questions related to bar/restaurant and accessibility to services/products/common areas of the bar/restaurant.

8. About the choice of this restaurant/bar, it was chosen:

- Randomly, I had not booked or scheduled this trip.
- Based on information available on the Internet, on the City Hall website
- Based on information available at the Esposende Tourism Office
- The travel agency proposed this restaurant/bar
- Based on information provided by friends/family
- Based on information provided by Accessible Portugal
- Based on information provided by the website Portugal Acessivel
- Based on information provided by the website or App Tur4all Portugal
- Other source. Qual? _____.

9. Your account today will total: _____ Euros.

10. According to the following options of tourism products within the scope of Accessible Tourism, which would be your choice for lunch?

Attributes	Option A	Option B	Option C
<i>Parking and Access to the venue</i>	High Accessibility	Medium Accessibility	I Would not choose any of these 2 products
<i>Menu in Braille/ Specialised service in Portuguese Sign Language</i>	Not Available	Available	
<i>Personalised Menu</i>	Menu for <i>Kids</i> Options for people with allergies or intolerances to gluten, lactose, milk protein and meat	Menu for <i>Kids</i> Vegetarian menu	
<i>Physical accessibility inside (corridors, toilets and adapted tables)</i>	Partial/ Low accessibility	Full/High accessibility	
<i>Discount for the carer</i>	10%	5%	
<i>Average total price for a meal</i>	15 €	10 €	
<i>Your Choice (please tick one option only)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. How would you assess the accessibility conditions of this restaurant/bar?

1 Bad, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Evaluate the facilities and services available in this restaurant/bar so that they can improve in the future:

1 Poor/not good, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Customer service at the table	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibility at the entrance of the restaurant/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signs inside the restaurant/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online information about the restaurant/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parking area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lifts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Space for my pet/Guide dog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automatic doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handrails on stairs or ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair maneuvering areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Recesses in floor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movement detection taps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible soap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible dryer/ towel dispenser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair accessible marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wide hallways	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequate lighting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu for <i>Kids</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vegetarian or vegan menu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu adapted to food allergies/intolerances (gluten, lactose, meat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Would you recommend this bar/restaurant to a friend or relative? Why?

Yes

No

To conclude, I will ask you some more personal questions.

14. Indicate, please, your gender:

Male

Female

Other

15. Indicate, please, your age: _____ years old.

16. Indicate your marital status:

Single

Married

Widower

Cohabiting

Separated

Divorced

17. Indicate your level of education:

I can neither read nor write

Elementary School

High School

Professional education

Graduation degree

Post-graduation/Masters

Doctorate

18. Indicate your professional situation:

- I am a student
- I am unemployed
- I receive invalidity pension
- I am a liberal professional
- I am a civil servant
- I am a private sector employee
- I am an employee of a private institution
- I am an employee of the associative sector
- I am retired

19. Please indicate the monthly net family income (including wages, pensions, allowances, etc.).

- 0 to 500 euros
- From 501 to 1.000 euros
- From 1.001 to 1.500 euros
- From 1.501 to 2.000 euros
- From 2.001 to 2.500 euros
- From 2.501 to 3.000 euros
- More than 3.000 euros

20. Please indicate your nationality:

21. Current place of residence (please specify the country):

Thank you very much!
Your collaboration will make all the difference!

SURVEY OF CULTURAL AND TOURISM EQUIPMENT USERS- ESPOSENDE

Accessible Tourism is gaining visibility and space in the projects and actions of the European Union, as well as in the planning of the Member States. It can be understood as Tourism for All, which aims to offer safety, accessibility and quality to its users.

On a European scale there has been a significant increase in the market segment of people with disabilities and also regarding the senior segment.

Our research on Accessible Tourism in Esposende and *Desenzano del Garda* is being carried out at the University of Minho involving various partners, such as Esposende City Council. It aims to gauge the type of Accessible Tourism offer in Esposende from its users. For this reason I invite you to answer this questionnaire.

We guarantee your anonymity by asking you not to identify yourself in the pages of this questionnaire.

Thank you in advance for your valuable collaboration.

Lilian Gavioli

To take part in this survey you must be aged 18 or over. Are you in this age range? (or the person you are representing)?

Yes

No

For those who answered **NO**, you should not continue to answer.

Privacy Policy

We respect the European Commission Regulation (EU) N°. 611/2013 of 24 June 2013 on measures applicable to the notification of personal data breaches pursuant to Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council on Privacy and Electronic Communications and Regulation (EU) N°. 2016/679 of 27 April 2016 (GDPR) - on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

Therefore, we guarantee the full security of your email contact and other information granted.

The data will not be kept longer than necessary for the conclusion of this investigation.

I will start by asking you some questions related to your disabilities and the motivations for the trip you are making.

1. You are answering this questionnaire in the condition:

Autonomous, I will answer all the questions alone

I am the Carer or Family Companion

2. Assign in which of the categories you currently fit:

I do not have any kind of conditioning, or physical disabilities, hearing disabilities, visual disabilities or intellectual disabilities

I am pregnant

- I am a carrier of a type of physical disability
- I have a type of intellectual disability
- I have a type of hearing impairment
- I have a type of visual impairment
- I am a person aged 65 years or more
- I have more than one type of disability
- I have friends or have a love relationship with a person with disability
- Other type of situation. Which one?_____.

3. How long have you had this condition/ disability?

- It is a congenital condition (born with me)
- Acquired (please click on "Other" and specify how many years you have had this condition)
- I do not have any condition

4. Indicate which of the following elements you use during your daily routine:

- Guide dog
- Electric/manual wheelchair
- Cane
- Walker
- Immobilizing boot (for limited time)
- Immobilizing boot and crutches (for limited time)
- Immobilizing boot, crutches and cast on one arm (for limited time)
- Plaster on one or both arms, forearm support (limited time)
- Hearing aid
- Carry child in pram
- Cervical collar
- Orthopedic prosthesis
- None of the options, as I am in good health
- Other situation. Which one?_____

5. Indicate the means of transport you used to get to Esposende (You can tick as many answers as you like):

- Bus
- Taxi
- Uber
- Own car
- Rental car
- Ride with friends or family
- Motorcycle
- Bicycle or e-bike
- Airplane
- Train
- Caravan
- Subway

By Foot

6. What were the motivations for choosing Esposende as a tourist destination (you can tick as many answers as you want)?

Tourism Sun and Sea / Beaches

Road to Santiago (Way of Saint James)

Local gastronomy

Local handicraft

Friends or family living in Esposende or nearby

Recommended by friends or family

Relaxation/therapy

Sports

Accessibility

Prices & Promotions

Local Culture

Festivals

Leisure

Other motivation. Which one? _____.

7. When planning a visit to the Houses of Art, Museums, Castles, or for the participation in a cultural activity, please rate from 1 to 5 the following elements:

1 It is very unimportant, 2 It is unimportant, 3 It is neither very nor unimportant, 4 It is important, 5 It is very important, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Accessible public transport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible toilet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible private transport (e.g. taxi, Uber)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cultural activities in Museums, Art Houses and adapted places of historical interest.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guide or monitor during the whole trip or activity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistance in Portuguese Sign Language	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information about tourist attractions in Braille or with audio description	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sports activities adapted for people with reduced mobility, intellectual disability, low vision or blind, deaf, deaf-mute or with another type of disability	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalised support	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I will now ask you some questions related to the cultural equipment and accessibility to services/products/common areas of the cultural equipment

8. At this moment I am in a:

- Castle
- Museum
- Interpretation centre
- Cultural Activity Centre
- In an Art House
- Other. Which? _____.

9. Indicate the annual frequency with which you choose to visit the castles, museums, interpretation centres and/or participate in cultural activities:

_____ times a year

10. The reasons which may prevent you from participating in cultural and leisure activities in Esposende are:

- Ticket price, does not fit in my monthly budget
- Lack of time
- Due to lack of physical accessibility
- Due to lack of assistance in Portuguese Sign Language
- Due to lack of adaptation of content in Braille, audiodescription
- Other. Which? _____.

11. Your access ticket had a value of: _____ Euros.

12. According to the following options of tourism products within the scope of Accessible Tourism, which would be your choice for an accessible visit in a cultural facility?

Attributes	Option A	Option B	Option C
<i>Tour Bus</i>	High Accessibility	Medium Accessibility	I Would not choose either of these products
<i>Wheelchair Rental</i>	Not Available	Available only for manual models	
<i>Personalized support</i>	Tour guide + specialized health professional	Tour guide	
<i>Structure with physical accessibility</i>	Partial/ Low accessibility	Complete/ High accessibility	
<i>Discount for the carer</i>	30%	25%	
<i>Total price</i>	20 €	15€	
<i>Your choice (please tick one option only)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

13. How would you assess the accessibility conditions of this facility?

1 Bad, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

14. Evaluate the facilities and services available at this cultural equipment so that they can improve in the future

1 Poor/not good, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Customer service at reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signs inside the accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online information about the place	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paper information about the sights available at reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parking area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lifts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Are there rest areas along the exhibition areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Do the exhibits have clear and simple language?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Is audio-visual information available for disabled persons and persons with reduced mobility?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Are activities aimed at the general public also accessible to disabled persons and persons with reduced mobility?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Is there an easy-to-view outdoor banner or sign?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Does the website of the venue comply with international accessibility standards?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automatic Doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handrails on stairs or ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maneuvering areas for wheelchairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recesses in the floor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movement detection taps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible soap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible dryer/towel dispenser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair accessible marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wide hallways	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequate lighting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simple, clear route maps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Entrance to the site is clear of gradients (or if there are any, alternative access for people with reduced mobility)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reception desk is accessible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Would you indicate this cultural equipment to a friend or relative?

Yes

No

Why? _____

To conclude, I will ask you some more personal questions.

16. Indicate, please, your gender:

Male

Female

Other

17. Indicate, please, your age: _____ years old.

18. Indicate your marital status:

Single

Married

Widower

Cohabiting

Separated

Divorced

19. Indicate your level of education:

I can neither read nor write

Elementary School

High School

Professional education

Graduation degree

Post-graduation/Masters

Doctorate

20. Indicate your professional situation:

I am a student

I am unemployed

I receive invalidity pension

I am a liberal professional

I am a civil servant

I am a private setor employee

I am an employee of a private institution

I am an employee of the associative setor

I am retired

21. Please indicate the monthly net family income (including wages, pensions, allowances, etc.).

0 to 500 euros

From 501 to 1.000 euros

From 1.001 to 1.500 euros

From 1.501 to 2.000 euros

From 2.001 to 2.500 euros

From 2.501 to 3.000 euros

More than 3.000 euros

22. Please indicate your nationality:

23. Current place of residence (please specify the country):

Thank you very much!
Your collaboration will make all the difference!

SURVEY OF ACCOMMODATION USERS – *DESENZANO DEL GARDA*

Accessible Tourism is gaining visibility and space in the projects and actions of the European Union, as well as in the planning of the Member States. It can be understood as Tourism for All, which aims to offer safety, accessibility and quality to its users.

On a European scale there has been a significant increase in the market segment of people with disabilities and also regarding the senior segment.

Our research on Accessible Tourism in Esposende and *Desenzano del Garda* is being carried out at the University of Minho involving various partners, such as Esposende City Council. It aims to gauge the type of Accessible Tourism offer in Esposende from its users. For this reason I invite you to answer this questionnaire.

We guarantee your anonymity by asking you not to identify yourself in the pages of this questionnaire.

Thank you in advance for your valuable collaboration.

Lilian Gavioli

To take part in this survey you must be aged 18 or over. Are you in this age range? (or the person you are representing)?

Yes

No

For those who answered **NO**, you should not continue to answer.

Privacy Policy

We respect the European Commission Regulation (EU) N^o. 611/2013 of 24 June 2013 on measures applicable to the notification of personal data breaches pursuant to Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council on Privacy and Electronic Communications and Regulation (EU) N^o. 2016/679 of 27 April 2016 (GDPR) - on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

Therefore, we guarantee the full security of your email contact and other information granted.

The data will not be kept longer than necessary for the conclusion of this investigation.

I will start by asking you some questions related to your disabilities and the motivations for the trip you are making.

1. You are answering this questionnaire in the condition:

Autonomous, I will answer all the questions alone

I am the Carer or Family Companion

2. Assign in which of the categories you currently fit:

I do not have any kind of conditioning, or physical disabilities, hearing disabilities, visual disabilities or intellectual disabilities

I am pregnant

- I am a carrier of a type of physical disability
- I have a type of intellectual disability
- I have a type of hearing impairment
- I have a type of visual impairment
- I am a person aged 65 years or more
- I have more than one type of disability
- I have friends or have a love relationship with a person with disability
- Other type of situation. Which one?_____.

3. How long have you had this condition/ disability?

- It is a congenital condition (born with me)
- Acquired (please click on "Other" and specify how many years you have had this condition)
- I do not have any condition

4. Indicate which of the following elements you use during your daily routine:

- Guide dog
- Electric/manual wheelchair
- Cane
- Walker
- Immobilizing boot (for limited time)
- Immobilizing boot and crutches (for limited time)
- Immobilizing boot, crutches and cast on one arm (for limited time)
- Plaster on one or both arms, forearm support (limited time)
- Hearing aid
- Carry child in pram
- Cervical collar
- Orthopedic prosthesis
- None of the options, as I am in good health
- Other situation. Which one?_____

5. Indicate the means of transport you used to get to *Desenzano* (You can tick as many answers as you like):

- Bus
- Taxi
- Own car
- Rental car
- Ride with friends or family
- Motorcycle
- Bicycle or e-bike
- Airplane
- Train
- Caravan
- Subway
- By Foot

6. What were the motivations for choosing *Desenzano* as a tourist destination (you can tick as many answers as you want)?

- Lake of Garda
- Mountain Tourism/ Lakeside Beaches
- Local gastronomy
- Local handicraft
- Friends or family living in *Desenzano* or nearby
- Recommended by friends or family
- Relaxation/therapy
- Sports
- Accessibility
- Prices & Promotions
- Local Culture
- Festivals
- Leisure
- Other motivation. Which one? _____.

7. Regarding the scheduling of the accommodation, this was chosen:

- Randomly, I had not booked or scheduled this trip.
- Based on information available on the Internet, on the City Hall website
- Based on information available at the *Desenzano* Tourism Office
- The travel agency proposed this restaurant/bar
- Based on information provided by friends/family
- Based on information provided by Village For all- V4A
- Based on information provided by the website Lombardia Facile
- Based on information provided by the website GO4ALL
- Other source. Qual? _____.

8. In planning a trip, please rate from 1 to 5 the following elements.

1 Very unimportant, 2 Not very important, 3 It is neither very nor unimportant, 4 Important, 5 Very important, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Accessible public transport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible toilets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rooms with wide doors, adapted toilets, with bars on the walls, non-slip floor, emergency button and other appropriate measures						
The tourist destination should offer restaurant options to coeliacs, gluten intolerant, lactose intolerant, vegetarians and vegans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible private transport (e.g. taxi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cultural activities in Museums, Art Houses and adapted places of historical interest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Guide or monitor during the whole trip or activity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistance in Italian Sign Language	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information about tourist attractions in Braille or with audio description	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sports activities adapted for people with reduced mobility, intellectual disability, low vision or blind, deaf, deaf-mute or with another type of disability	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation where I can take my pet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation where I can take my guide dog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with ramps or lifts/ sound platforms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurants with ramps or lifts/sound platforms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation/ Restaurants with a KIDS area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with a swimming pool	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with a swimming pool and the presence of a professional to assist me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with a gymnasium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accommodation with SPA service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parking for your adapted car/caravan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalized support	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurants with menus in Braille or with audio description or video (for deaf-mutes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I will now ask you some questions related to the accommodation and accessibility to services/products/common areas of the accommodation.

9. Indicate the period that you will remain housed in this structure:

- 0-2 days
- 3-4 days
- 5-7 days
- From 8 to 15 days
- From 16 days to 1 month
- Up to 2 months
- Other period. Which? _____.

10. This accommodation is a:

- 1-star hotel
- 2-star hotel
- 3-star hotel
- 4-star hotel
- 5-star hotel
- Camping park
- Youth hostel
- Holiday flat
- Local accommodation
- Pilgrims' hostel
- Other type. Which type? _____

11. Did you choose to book a room:

- Single
- Double
- For 3 and more persons
- Shared dormitory
- I did not book a room, as I will use a caravan
- I did not book a room, as I will sleep in a tent

12. How much would you spend per night in this accommodation: _____ euros.

13. According to the following options of tourism products within the scope of Accessible Tourism, which would be your choice?

Attributes	Option A	Option B	Option C
<i>Tour Bus</i>	High Accessibility	Medium Accessibility	I would not choose any of these products
<i>Wheelchair Hire</i>	Not Available	Available only for manual models	
<i>Personalised support</i>	Tour guide + specialized health professional	Tour guide	
<i>Adapted accommodation</i>	Partial/low accessibility	Full/ high accessibility	
<i>Discount for the carer</i>	10%	5%	
<i>Total price</i>	400 €	350€	
<i>Your choice (please tick one option only)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

14. How would you assess the accessibility of this accommodation during your stay?

1 Bad, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Evaluate the facilities and services available at this accommodation in order to improve them for future reference.

1 Poor/not good, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Customer service at reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lobby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signs inside the accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online information about the accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information in paper format about the sights available at reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information in other formats (Braille, audio) about the sights available at the reception/ accommodation's website.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parking area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lifts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Swimming Pools	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SPA service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Breakfast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rooms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Check-in and check-out service (luggage assistance)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Security of your belongings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 Hour Assistance/Emergency	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Space for my pet/guide dog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automatic doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handrails on stairs or ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair maneuvering areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recesses in the floor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movement detection taps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible soap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible dryer/towel dispenser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair accessible marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wide hallways	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequate lighting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clear and simple orientation maps around the accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequate bed height	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible bath/shower	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Shower/bath hand rail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mirror suitable for wheelchair users	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Would you recommend this accommodation to a friend or relative?

Yes

No. Why would you do this? _____.

To conclude, I will ask you some more personal questions.

17. Indicate, please, your gender:

Male

Female

Other

18. Indicate, please, your age: _____ years old.

19. Indicate your marital status:

Single

Married

Widower

Cohabiting

Separated

Divorced

20. Indicate your level of education:

I can neither read nor write

Elementary School

High School

Professional education

Graduation degree

Post-graduation/Masters

Doctorate

21. Indicate your professional situation:

I am a student

I am unemployed

I receive invalidity pension

I am a liberal professional

I am a civil servant

I am a private setor employee

I am an employee of a private institution

I am an employee of the associative setor

I am retired

22. Please indicate the monthly net family income (including wages, pensions, allowances, etc.).

0 to 500 euros

From 501 to 1.000 euros

From 1.001 to 1.500 euros

From 1.501 to 2.000 euros

From 2.001 to 2.500 euros

From 2.501 to 3.000euros

More than 3.000 euros

23. Please indicate your nationality:

24. Current place of residence (please specify the country):

Thank you very much!
Your collaboration will make all the difference!

SURVEY OF BAR/RESTAURANT USERS- *DESENZANO DEL GARDA*

Accessible Tourism is gaining visibility and space in the projects and actions of the European Union, as well as in the planning of the Member States. It can be understood as Tourism for All, which aims to offer safety, accessibility and quality to its users.

On a European scale there has been a significant increase in the market segment of people with disabilities and also regarding the senior segment.

Our research on Accessible Tourism in Esposende and *Desenzano del Garda* is being carried out at the University of Minho involving various partners, such as Esposende City Council. It aims to gauge the type of Accessible Tourism offer in Esposende from its users. For this reason I invite you to answer this questionnaire.

We guarantee your anonymity by asking you not to identify yourself in the pages of this questionnaire.

Thank you in advance for your valuable collaboration.

Lilian Gavioli

To take part in this survey you must be aged 18 or over. Are you in this age range? (or the person you are representing)?

Yes

No

For those who answered **NO**, you should not continue to answer.

Privacy Policy

We respect the European Commission Regulation (EU) N°. 611/2013 of 24 June 2013 on measures applicable to the notification of personal data breaches pursuant to Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council on Privacy and Electronic Communications and Regulation (EU) N°. 2016/679 of 27 April 2016 (GDPR) - on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

Therefore, we guarantee the full security of your email contact and other information granted.

The data will not be kept longer than necessary for the conclusion of this investigation.

I will start by asking you some questions related to your disabilities and the motivations for the trip you are making.

1. You are answering this questionnaire in the condition:

Autonomous, I will answer all the questions alone

I am the Carer or Family Companion

2. Assign in which of the categories you currently fit:

I do not have any kind of conditioning, or physical disabilities, hearing disabilities, visual disabilities or intellectual disabilities

I am pregnant

I am a carrier of a type of physical disability

- I have a type of intellectual disability
- I have a type of hearing impairment
- I have a type of visual impairment
- I am a person aged 65 years or more
- I have more than one type of disability
- I have friends or have a love relationship with a person with disability
- Other type of situation. Which one? _____.

3. How long have you had this condition/ disability?

- It is a congenital condition (born with me)
- Acquired (please click on "Other" and specify how many years you have had this condition)
- I do not have any condition

4. Indicate which of the following elements you use during your daily routine:

- Guide dog
- Electric/manual wheelchair
- Cane
- Walker
- Immobilizing boot (for limited time)
- Immobilizing boot and crutches (for limited time)
- Immobilizing boot, crutches and cast on one arm (for limited time)
- Plaster on one or both arms, forearm support (limited time)
- Hearing aid
- Carry child in pram
- Cervical collar
- Orthopedic prosthesis
- None of the options, as I am in good health
- Other situation. Which one? _____

5. Indicate the means of transport you used to get to *Desenzano* (You can tick as many answers as you like):

- Bus
- Taxi
- Own car
- Rental car
- Ride with friends or family
- Motorcycle
- Bicycle or e-bike
- Airplane
- Train
- Caravan
- Subway
- By Foot

6. What were the motivations for choosing *Desenzano* as a tourist destination (you can tick as many answers as you want)?

- Lake of Garda
- Mountain Tourism/ Lakeside beaches
- Local gastronomy
- Local handicraft
- Friends or family living in *Desenzano* or nearby
- Recommended by friends or family
- Relaxation/therapy
- Sports
- Accessibility
- Prices & Promotions
- Local Culture
- Festivals
- Leisure
- Other motivation. Which one? _____.

7. At this moment You are in a:

- Restaurant
- Bar/Café

I will now ask you some questions related to bar/restaurant and accessibility to services/products/common areas of the bar/restaurant.

8. About the choice of this restaurant/bar, it was chosen:

- Randomly, I had not booked or scheduled this trip.
- Based on information available on the Internet, on the City Hall website
- Based on information available at the *Desenzano* Tourism Office
- The travel agency proposed this restaurant/bar
- Based on information provided by friends/family
- Based on information provided by Village For all- V4A
- Based on information provided by the website Lombardia Facile
- Based on information provided by the website GO4ALL
- Other source. Qual? _____.

9. Your account today will total: ____ Euros

10. According to the following options of tourism products within the scope of Accessible Tourism, which would be your choice for lunch?

Attributes	Option A	Option B	Option C
<i>Parking and Access to the venue</i>	High Accessibility	Medium Accessibility	I Would not choose any of these 2 products
<i>Menu in Braille/ Specialised service in Italian Sign Language</i>	Not Available	Available	

<i>Personalised Menu</i>	Menu for <i>Kids</i> Options for people with allergies or intolerances to gluten, lactose, milk protein and meat	Menu for <i>Kids</i> Vegetarian menu	
<i>Physical accessibility inside (corridors, toilets and adapted tables)</i>	Partial/ Low accessibility	Full/High accessibility	
<i>Discount for the carer</i>	10%	5%	
<i>Average total price for a meal</i>	15 €	10 €	
<i>Your Choice (please tick one option only)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. How would you assess the accessibility conditions of this restaurant/bar?

1 Bad, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Evaluate the facilities and services available in this restaurant/bar so that they can improve in the future:

1 Poor/not good, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Customer service at the table	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibility at the entrance of the restaurant/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signs inside the restaurant/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online information about the restaurant/bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parking area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lifts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Space for my pet/Guide dog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automatic doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handrails on stairs or ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair maneuvering areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recesses in floor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movement detection taps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible soap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible dryer/ towel dispenser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair accessible marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wide hallways	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Adequate lighting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu for <i>Kids</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vegetarian or vegan menu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menu adapted to food allergies/intolerances (gluten, lactose, meat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Would you recommend this bar/restaurant to a friend or relative? Why?

Yes

No

To conclude, I will ask you some more personal questions.

14. Indicate, please, your gender:

Male

Female

Other

15. Indicate, please, your age: _____ years old.

16. Indicate your marital status:

Single

Married

Widower

Cohabiting

Separated

Divorced

17. Indicate your level of education:

I can neither read nor write

Elementary School

High School

Professional education

Graduation degree

Post-graduation/Masters

Doctorate

18. Indicate your professional situation:

I am a student

I am unemployed

I receive invalidity pension

I am a liberal professional

I am a civil servant

I am a private setor employee

I am an employee of a private institution

I am an employee of the associative sector

I am retired

19. Please indicate the monthly net family income (including wages, pensions, allowances, etc.).

0 to 500 euros

From 501 to 1.000 euros

From 1.001 to 1.500 euros

From 1.501 to 2.000 euros

From 2.001 to 2.500 euros

From 2.501 to 3.000 euros

More than 3.000 euros

20. Please indicate your nationality:

21. Current place of residence (please specify the country):

Thank you very much!
Your collaboration will make all the difference!

SURVEY OF CULTURAL AND TOURISM EQUIPMENT USERS- *DESENZANO DEL GARDA*

Accessible Tourism is gaining visibility and space in the projects and actions of the European Union, as well as in the planning of the Member States. It can be understood as Tourism for All, which aims to offer safety, accessibility and quality to its users.

On a European scale there has been a significant increase in the market segment of people with disabilities and also regarding the senior segment.

Our research on Accessible Tourism in Esposende and *Desenzano del Garda* is being carried out at the University of Minho involving various partners, such as Esposende City Council. It aims to gauge the type of Accessible Tourism offer in Esposende from its users. For this reason I invite you to answer this questionnaire.

We guarantee your anonymity by asking you not to identify yourself in the pages of this questionnaire.

Thank you in advance for your valuable collaboration.

Lilian Gavioli

To take part in this survey you must be aged 18 or over. Are you in this age range? (or the person you are representing)?

Yes

No

For those who answered **NO**, you should not continue to answer.

Privacy Policy

We respect the European Commission Regulation (EU) N°. 611/2013 of 24 June 2013 on measures applicable to the notification of personal data breaches pursuant to Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council on Privacy and Electronic Communications and Regulation (EU) N°. 2016/679 of 27 April 2016 (GDPR) - on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

Therefore, we guarantee the full security of your email contact and other information granted.

The data will not be kept longer than necessary for the conclusion of this investigation.

I will start by asking you some questions related to your disabilities and the motivations for the trip you are making.

1. You are answering this questionnaire in the condition:

Autonomous, I will answer all the questions alone

I am the Carer or Family Companion

2. Assign in which of the categories you currently fit:

I do not have any kind of conditioning, or physical disabilities, hearing disabilities, visual disabilities or intellectual disabilities

I am pregnant

- I am a carrier of a type of physical disability
- I have a type of intellectual disability
- I have a type of hearing impairment
- I have a type of visual impairment
- I am a person aged 65 years or more
- I have more than one type of disability
- I have friends or have a love relationship with a person with disability
- Other type of situation. Which one?_____.

3. How long have you had this condition/ disability?

- It is a congenital condition (born with me)
- Acquired (please click on "Other" and specify how many years you have had this condition)
- I do not have any condition

4. Indicate which of the following elements you use during your daily routine:

- Guide dog
- Electric/manual wheelchair
- Cane
- Walker
- Immobilizing boot (for limited time)
- Immobilizing boot and crutches (for limited time)
- Immobilizing boot, crutches and cast on one arm (for limited time)
- Plaster on one or both arms, forearm support (limited time)
- Hearing aid
- Carry child in pram
- Cervical collar
- Orthopedic prosthesis
- None of the options, as I am in good health
- Other situation. Which one?_____

5. Indicate the means of transport you used to get to *Desenzano* (You can tick as many answers as you like):

- Bus
- Taxi
- Own car
- Rental car
- Ride with friends or family
- Motorcycle
- Bicycle or e-bike
- Airplane
- Train
- Caravan
- Subway
- By Foot

6. What were the motivations for choosing *Desenzano del Garda* as a tourist destination (you can tick as many answers as you want)?

- Lake of Garda
- Mountain Tourism/Lakeside beaches
- Local gastronomy
- Local handicraft
- Friends or family living in *Desenzano* or nearby
- Recommended by friends or family
- Relaxation/therapy
- Sports
- Accessibility
- Prices & Promotions
- Local Culture
- Festivals
- Leisure
- Other motivation. Which one? _____.

7. When planning a visit to the Houses of Art, Museums, Castles, or for the participation in a cultural activity, please rate from 1 to 5 the following elements:

1 It is very unimportant, 2 It is unimportant, 3 It is neither very nor unimportant, 4 It is important, 5 It is very important, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Accessible public transport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible toilet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible private transport (e.g. taxi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cultural activities in Museums, Art Houses and adapted places of historical interest.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guide or monitor during the whole trip or activity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistance in Italian Sign Language	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information about tourist attractions in Braille or with audio description	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sports activities adapted for people with reduced mobility, intellectual disability, low vision or blind, deaf, deaf-mute or with another type of disability	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalised support	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I will now ask you some questions related to the cultural equipment and accessibility to services/products/common areas of the cultural equipment.

8. At this moment I am in a:

- Castle
- Museum
- Interpretation centre
- Cultural Activity Centre
- In an Art House
- Other. Which? _____.

9. Indicate the annual frequency with which you choose to visit the castles, museums, interpretation centres and/or participate in cultural activities:

_____ times a year

10. The reasons which may prevent you from participating in cultural and leisure activities in *Desenzano* are:

- Ticket price, does not fit in my monthly budget
- Lack of time
- Due to lack of physical accessibility
- Due to lack of assistance in Italian Sign Language
- Due to lack of adaptation of content in Braille, audio description
- Other. Which? _____.

11. Your access ticket had a value of: _____ Euros.

12. According to the following options of tourism products within the scope of Accessible Tourism, which would be your choice for an accessible visit in a cultural facility?

Attributes	Option A	Option B	Option C
<i>Tour Bus</i>	High Accessibility	Medium Accessibility	I Would not choose either of these products
<i>Wheelchair Rental</i>	Not Available	Available only for manual models	
<i>Personalized support</i>	Tour guide + specialized health professional	Tour guide	
<i>Structure with physical accessibility</i>	Partial/ Low accessibility	Complete/ High accessibility	
<i>Discount for the carer</i>	30%	25%	
<i>Total price</i>	20 €	15€	
<i>Your choice (please tick one option only)</i>	○	○	○

13. How would you assess the accessibility conditions of this facility?

1 Bad, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Evaluate the facilities and services available at this cultural equipment so that they can improve in the future

1 Poor/not good, 2 Fair, 3 Good, 4 Very good, 5 Excellent, I don't know

Elements	1	2	3	4	5	I don't know
Customer service at reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signs inside the accommodation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online information about the place	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paper information about the sights available at reception	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parking area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lifts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Are there rest areas along the exhibition areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Do the exhibits have clear and simple language?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Is audio-visual information available for disabled persons and persons with reduced mobility?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Are activities aimed at the general public also accessible to disabled persons and persons with reduced mobility?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Is there an easy-to-view outdoor banner or sign?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Does the website of the venue comply with international accessibility standards?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automatic Doors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handrails on stairs or ramps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maneuvering areas for wheelchairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recesses in the floor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movement detection taps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible soap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessible dryer/towel dispenser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wheelchair accessible marked emergency exit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wide hallways	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequate lighting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simple, clear route maps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Entrance to the site is clear of gradients (or if there are any, alternative access for people with reduced mobility)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reception desk is accessible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Would you indicate this cultural equipment to a friend or relative?

Yes

No

Why? _____

To conclude, I will ask you some more personal questions.

16. Indicate, please, your gender:

Male

Female

Other

17. Indicate, please, your age: _____ years old.

18. Indicate your marital status:

Single

Married

Widower

Cohabiting

Separated

Divorced

19. Indicate your level of education:

I can neither read nor write

Elementary School

High School

Professional education

Graduation degree

Post-graduation/Masters

Doctorate

20. Indicate your professional situation:

I am a student

I am unemployed

I receive invalidity pension

I am a liberal professional

I am a civil servant

I am a private setor employee

I am an employee of a private institution

I am an employee of the associative setor

I am retired

21. Please indicate the monthly net family income (including wages, pensions, allowances, etc.).

0 to 500 euros

From 501 to 1.000 euros

From 1.001 to 1.500 euros

From 1.501 to 2.000 euros

From 2.001 to 2.500 euros

From 2.501 to 3.000 euros

More than 3.000 euros

22. Please indicate your nationality:

23. Current place of residence (please specify the country):

Thank you very much!
Your collaboration will make all the difference!

ANEXO IV – GRELHA DE AVALIAÇÃO

Designação do Recurso	Morada	Latitude em graus	Longitude em graus
Tipo de Património			Tipologia de recurso
Património cultural ()		Património natural ()	
Imóvel ()	Móvel ()	Orla Costeira ()	
Arquitetura popular ()	Artesanato ()	Serra de ()	Aqueduto ()
Infraestruturas, equipamentos e serviços de apoio ao Turismo ()		Monte de ()	Castro ()
Património Agrícola ()		Outro. Qual?	Ciclovía e ecopista ()
Património Arqueológico ()			Equipamento cultural ()
Património Civil ()			Equipamento de lazer e recreio ()
Património Histórico ()			Equipamento de restauração e de hotelaria ()
Património Militar ()			Equipamentos de turismo ()
Património Religioso ()			Estação de comboio ()
Outro tipo de património. Qual?			Fonte e tanque ()
Tipo de património classificado	Manutenção	Capacidade para receber Turistas com Condicionamento/Deficiência	Fortaleza ()
Imóvel de interesse Municipal ()	Muito má ()	Muito má ()	Igreja, basílica, capela e santuário ()
Imóvel de interesse Público ()	Má ()	Má ()	Infraestrutura e equipamento de apoio à náutica ()
Interesse municipal ()	Razoável ()	Razoável ()	Moinho ()
Monumento nacional ()	Boa ()	Boa ()	Outro vestígio arqueológico ()
Não classificado, mas com interesse cultural e/ou paisagístico ()	Muito Boa ()	Muito Boa ()	Praia ()
	Não Aplicável ()	Não Aplicável ()	Quinta ()
	Obs:	Obs:	Outro ()

ACESSO EXTERIOR -Pontuação a atribuir e relativa ao cumprimento

2 = Cumpre/ 1= Cumpre 50% ou em estudo / 0= Não cumpre / NA se a questão Não é Aplicável

Acesso por transporte público	Pontos	Observações	Acesso por transporte privado	Pontos	Observações	Rampa exterior	Pontos	Observações
O visitante pode chegar ao local de transporte público?			O visitante pode ser deixado e recolhido na entrada principal?			Se existente, tem a inclinação regulamentar?		
A distância da paragem até à entrada do edifício é inferior a 200 m?			Existe um parque de estacionamento perto da entrada do edifício?			<6%, desnível < 0,60 m projeção horizontal < 10 m?		
O transporte público é acessível a pessoas em cadeira de rodas?			A distância do estacionamento até à entrada do edifício é inferior a 200 m?			Tem largura de pelo menos 0,90 m?		
Há um percurso sem obstáculos desde a paragem até à entrada do edifício?			Existe estacionamento para pessoas em cadeira de rodas junto da entrada principal ?			Tem faixas de cor e textura contrastante no início e no fim da rampa?		
Os passeios são rebaixados?			O percurso do estacionamento até à entrada do edifício é livre de obstáculos?			A superfície é anti-derrapante?		
Existem passagens de peões perto da entrada principal da instituição?			Existe contato de um táxi adaptado?			Se tiver dimensão superior ao recomendado, tem patamares de descanso ?		
Têm marcação tátil?			Na página da internet?			Os patamares estão assinalados?		
O visitante pode chegar ao local de bicicleta?			Na receção?			As rampas têm rodapés?		
A distância do estacionamento para bicicletas até à entrada do edifício é inferior a 200 m?						Existem corrimãos a dois níveis de altura, a 0,70 m e 0,90 m do pavimento?		

ACESSO EXTERIOR -Pontuação a atribuir relativa ao cumprimento

2 = Cumpre/ 1= Cumpre 50% ou em estudo / 0= Não cumpre / NA se a questão Não é Aplicável

Escada	Pontos	Obs.	Entrada	Pontos	Obs.	Entrada	Pontos	Obs.
Se existente, tem corrimãos de ambos os lados?			Todo o espaço é acessível a visitantes com mobilidade condicionada?			Se há guarda-ventos ou portas de vidro, estão visualmente assinalados?		
Têm de diâmetro entre 0,35 m e 0,50 m para ser fácil agarrá-los?			Se não é acessível está disponível uma visita virtual ?			Se há vestíbulos com guarda-vento duplo, existe um afastamento de 1,20 m entre os vãos úteis de abertura das duas portas?		
São contínuos ao longo dos vários lances?			A entrada principal está livre de desníveis?			Existe na receção, um sistema de anel magnético para utilizadores de aparelhos auditivos?		
Prolongam-se no acesso e chegada dos patamares, com medida igual à do cobertor do degrau?			Se tem escadas ou degraus, existe um acesso por rampa?			Existe na receção uma cadeira de rodas disponível para visitantes?		
O início e o fim da escada são assinalados com faixas anti-derrapantes de cor contrastante?			Se a porta não está aberta, existe campainha ou intercomunicador?			Balcão de atendimento		
Os degraus têm faixas anti-derrapantes e de cor contrastante?			Estão colocados a uma altura do solo entre 0,80 m e 1,10 m do pavimento?			Tem uma altura acessível a pessoas de baixa estatura ou em cadeira de rodas (entre 0,75 e 0,85 m do pavimento, com extensão não inferior a 0,80 m)?		
As escadas têm guardas?			Existe porta automática na entrada?			Tem um vazio sob o balcão com pelo menos 0,675 m de altura por 0,54 m de profundidade para um visitante em cadeira de rodas se aproximar de frente?		
A altura das guardas é igual ou superior a 1,20 m?			Se a porta não é automática, pode ser operada com uma só mão, por manípulo de abertura fácil, tipo alavanca?					
Se as guardas têm prumos verticais, têm afastamento inferior a 0,12 m?								

ACESSO EXTERIOR -Pontuação a atribuir relativa ao cumprimento

2 = Cumpre/ 1= Cumpre 50% ou em estudo / 0= Não cumpre / NA se a questão Não é Aplicável

Elevador, ascensor ou plataforma elevatória	Pontos	Obs.	Áreas de descanso para visitantes e cães guia	Pontos	Obs.	Áreas de descanso para visitantes e cães guia	Pontos	Obs.
Se existentes, os elevadores são fáceis de localizar dentro do edifício?			Existem zonas para descansar na entrada?			Existe área de descanso para cães-guia?		
Estão claramente assinalados?			Há vários tipos de bancos fixos?			É em zona sossegada?		
As portas têm uma largura útil não inferior a 0,80 m?			Os bancos têm costas e braços para apoio, de modo a ser mais fácil levantar-se dos assentos, fazendo dos braços alavancas?			Tem zona sanitária?		
A cabine têm uma dimensão mínima de 1,10 m x 1,40 m, para ser usado por uma pessoa em cadeira de rodas e pelo menos um acompanhante?			Os bancos têm cor contrastante com o pavimento?					
Os botões estão colocados a uma altura adequada, entre 0,90 m e 1,30 m do pavimento?			Os assentos têm alturas variadas, 0,45 m – 0,50 m para adultos de estatura média e 0,35 m para pessoas de baixa estatura e crianças?					
Está dotado de um sistema de abertura automática, em caso de emergência?			Existem bancos portáteis ?					
Tem informação áudio sobre subida, descida e piso a que se chega?			Existem mesas de apoio ?					
Têm informação visual sobre subida, descida e piso a que se chega?			Permitem que uma pessoa em cadeira de rodas se sente de frente?					
Tem botoneiras em Braille, com distinção tátil para os botões de chamada?								

Instalações sanitárias balneários e vestiários- Pontuação a atribuir relativa ao cumprimento

2 = Cumpre/ 1= Cumpre 50% ou em estudo / 0= Não cumpre / NA se a questão A

Sanitários	Pontos	Obs.	Balneários	Pontos	Obs.
Existem sanitários acessíveis a pessoas com deficiência motora?			Existem Balneários no edifício?		
São fáceis de localizar dentro do edifício?			Se existentes, nos balneários pelo menos uma das cabines de duche para cada sexo satisfaz o disposto nos n.º 2.9.7, a 2.9.11 e 2.9.16 e 2.9.17 do DL 193/2006?		
Estão claramente assinalados?			Vestiários		
Têm dimensão não inferior a 2,20 m x 2,20 m?			Existem vestiários no edifício?		
As portas são de correr?			Existe, pelo menos, um conjunto de cabides fixos e cacifos que permite o alcance por uma pessoa em cadeira de rodas ?		
Existem instruções de operação (Puxar, empurrar ou correr) incorporadas no desenho da porta?					
Podem ser usados apenas com uma mão?					
Há barras de apoio rebatíveis colocadas de ambos os lados da sanita?					
Todos os equipamentos estão em local facilmente alcançável?					
Existe sistema de alarme, em caso de emergência?					
O sistema de alarme é sonoro?					
O sistema de alarme é luminoso?					
Existe espaço de assistência para adultos com bebés e crianças?					
Tem sanitas e lavatórios acessíveis a crianças e pessoas pequenas?					

Localização e orientação- Pontuação a atribuir relativa ao cumprimento

2 = Cumpre/ 1= Cumpre 50% ou em estudo / 0= Não cumpre / NA se a questão Não é Aplicável

No exterior - Sinalização de rua	Pontos	Obs.		Pontos	Obs.	Sinalética geral	Pontos	Obs.
O percurso para chegar até à porta está bem assinalado na via pública?			Estão colocadas a uma altura entre 1,20 m e 1,70 m do pavimento?			Existe sinalização em Braille?		
A instituição é facilmente identificável?			Têm indicações de percurso recomendado?			Caso exista, a sua localização é previsível?		
Existem telões (ou outro equipamento) junto da fachada?			Há maquetes em relevo?			Se existe, o desenho das setas é simples e claro?		
A porta de entrada está claramente visível e identificada?			Têm indicações das áreas visitáveis com acessibilidade?			Está colocada a uma altura entre 1,20 m e 1,70 m do pavimento?		
			Estão colocados em locais onde são bem visíveis?					
No interior			Sinalética geral					
Existem maquetes do edifício para tocar?			Se existente, o material de suporte é baço, de modo a não fazer reflexo?					
Estão colocados perto da entrada do edifício?			Há contraste entre a cor do fundo e a letra ou símbolos gráficos?					
Existem mapas simples em todos os pisos?			Está espalhada pelo edifício em locais onde é bem visível?					
Os mapas têm indicação "Você está aqui"?			Os símbolos gráficos são de interpretação fácil?					

COMUNICAÇÃO- Pontuação a atribuir relativa ao cumprimento

2 = Cumpre/ 1= Cumpre 50% ou em estudo / 0= Não cumpre / NA se a questão Não é Aplicável

Informação em formatos acessíveis a pessoas com deficiência	Pontos	Obs.	Informação em formatos acessíveis a pessoas com deficiência	Pontos	Obs.	Informação em formatos acessíveis a pessoas com deficiência	Pontos	Obs.
São consideradas as necessidades dos visitantes com deficiência, no acesso à informação?			A informação é fácil de encontrar, a partir da página inicial?			O material para divulgação é diversificado?		
Há oferta para pessoas com deficiência visual?			Contempla as necessidades de visitantes com vários tipos de deficiência?			São usados folhetos?		
Há oferta para pessoas com deficiência auditiva?			O pessoal que contacta com o público tem informação sobre os serviços de acessibilidade?			São usados mupis nas paragens dos transportes públicos (autocarros, comboios, etc)?		
Há oferta para pessoas com deficiência intelectual?			O pessoal na receção está devidamente informado sobre o assunto?			Todos os materiais de divulgação referem a oferta para pessoas com deficiência?		
Essas necessidades são tidas em conta em todos os setores de atividade da instituição?			O pessoal em vigilância nas salas está treinado para atender pessoas com deficiência?			Existe uma lista de contactos de associações representativas de pessoas com deficiência?		
Há pessoal treinado para fazer áudio descrição?			Existe uma brochura que reúna informação pormenorizada sobre a oferta relativa à acessibilidade?			Existe uma lista de contactos de instituições e empresas relacionada com pessoas com deficiência?		
Há pessoal treinado para fazer interpretação em Língua Gestual?			Existe divulgação regular noutros meios de comunicação social semelhante?			Faz-se divulgação das exposições, atividades ou eventos relacionados com o tema da deficiência?		

Existe informação sumária sobre as condições e serviços de acessibilidade na página de Internet?			O texto faz referência às necessidades de visitantes com vários tipos de deficiência?			Existe divulgação regular no Facebook ou noutra rede social?		
A instituição tem uma página de Internet?			Está disponível uma visita virtual?					
Cumpre pelo menos o nível AA das diretrizes WCAG 2.0?			Existe divulgação regular na imprensa?					

SEGURANÇA E SISTEMA DE EMERGÊNCIA

2 = Cumpre/ 1= Cumpre 50% ou em estudo / 0= Não cumpre / NA se a questão Não é Aplicável

Segurança	Pontos	Obs.	Sistema de Emergência	Pontos	Obs.
Está instalado um sistema de emergência?			Existe um sistema de aviso em caso de Emergência?		
Há plantas com a indicação da saída de emergência mais próxima?			O sistema de aviso é sonoro?		
As plantas são fáceis de interpretar?			O sistema de aviso também é visual?		
As saídas de emergência estão claramente identificadas?			Há cadeiras de evacuação de emergência para pessoas com mobilidade condicionada?		
Há vigilância regular para que estejam sempre desimpedidas?			Há pessoal treinado para assistir pessoas com mobilidade condicionada?		
São acessíveis para pessoas com mobilidade condicionada?			Os procedimentos são regularmente testados?		

GRELHA PARA AS PRAIAS

2 = Cumpre/ 1= Cumpre 50% ou em estudo / 0= Não cumpre / NA se a questão Não é Aplicável

	Pontos	Observações
Há nadador-salvador na praia?		
Equipamentos anfíbios para o banho e/ou o passeio na praia de pessoas com mobilidade reduzida (cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, etc.);		
Mapas táteis da praia, com indicações em Braille, à entrada da área balnear		
Sistemas para encaminhamento e acesso ao banho com autonomia de pessoas cegas e para emissão de alertas de segurança de pessoas surdas.		
Existe código de cores para daltónicos " <i>ColorAdd</i> " em bandeiras indicadoras do estado do mar e em contentores para recolha seletiva de resíduos?		
Os bares/café de praia, os restaurantes e as lojas estão acessíveis a todos?		
Existe um acolhimento personalizado e orientação de pessoas com deficiência visual?		
Há espaços de acolhimento e de apoio, com sombra, reservados a pessoas com mobilidade condicionada e a pessoas com cão-assistente?		
Existem vestiários, duchas, bebedouros e lava-pés acessíveis a todos?		
Existe acesso pedonal fácil e livre de obstáculos, a partir da via pública envolvente, até uma entrada acessível da área balnear?		
Outra situação:		

