

**Ana Rute Xavier Ralha Simões**

**O Turismo Sénior e a Animação Sociocultural:  
Um estudo exploratório em empreendimentos turísticos no Algarve**



**Universidade do Algarve**

**Escola Superior de Educação e Comunicação / Escola Superior de Saúde**

**2016**



**Ana Rute Xavier Ralha Simões**

**O Turismo Sénior e a Animação Sociocultural:  
Um estudo exploratório em empreendimentos turísticos no Algarve**

**Mestrado em Gerontologia Social  
Trabalho efetuado sob a orientação de:  
Prof.<sup>a</sup> Doutora Rosanna Barros  
Prof.<sup>a</sup> Doutora Cláudia Ribeiro de Almeida**



**Universidade do Algarve  
Escola Superior de Educação e Comunicação / Escola Superior de Saúde**

**2016**



O Turismo Sénior e a Animação Sociocultural: Um estudo exploratório em empreendimentos  
turísticos no Algarve

Declaração de autoria de trabalho

A handwritten signature in black ink on a light green rectangular background. The signature reads "Ana Rita Xavier Reith" followed by a stylized flourish.

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referência incluída.

## “Copyright”

A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos.

Aos meus pais e ao meu avô Alberto Ralha  
que com o seu apoio e pelo seu exemplo  
me estimularam a realizar este trabalho

Ao Carlos Béjinha,  
por toda a ajuda e motivação



## **Agradecimentos:**

Para que o presente estudo se tornasse possível, muitos foram os que, direta ou indiretamente, colaboraram e contribuíram. A todos, incluindo os que involuntariamente omitir, quero expressar os meus muitos sinceros agradecimentos, nomeadamente:

- À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Doutora Rosanna Barros pelas suas pertinentes observações, críticas e palavras de confiança, bem como pela oportunidade que me deu de com ela refletir sobre algumas das questões ligadas com o enquadramento concetual deste trabalho;
- À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Doutora Cláudia Ribeiro de Almeida pela sua constante disponibilidade, pela liberdade de opções, pertinentes conselhos e também pelo encorajamento com que sempre me estimulou, incentivando-me a levar a cabo este trabalho;
- À Universidade do Algarve, à Escola Superior de Educação e Comunicação e à Escola Superior de Saúde de Faro que enquadraram este mestrado e me possibilitaram todo o apoio para levar a bom termo esta tarefa;
- Aos Diretores do Curso de Mestrado em Gerontologia Social por toda a sua disponibilidade;
- À Comissão Coordenadora do Mestrado;
- À Prof.<sup>a</sup> Doutora Manuela Rosa do Instituto Superior de Engenharia da Universidade do Algarve por toda a disponibilidade, amabilidade e pela sua preciosa ajuda na discussão na temática das acessibilidades;
- À Professora Isabel Teotónio por todo o apoio prestado no planeamento e na execução do tratamento dos dados que muito amável se prestou em conceder-me;
- À Prof.<sup>a</sup> Doutora Carolina de Sousa, pelo incentivo que sempre me deu;
- À Região de Turismo do Algarve, por todas as informações prestadas;
- Ao Turismo de Portugal, por toda a ajuda na disponibilização dos dados e pelo incentivo à realização deste trabalho;
- Aos Formadores do curso de “Turismo acessível – Turismo para todos” realizado pelo Turismo de Portugal, por toda a ajuda que me proporcionaram;
- À Dr.<sup>a</sup> Ana Garcia do *Acessible* Portugal por toda a disponibilidade e ajuda no questionário;
- Ao Sérgio Martins da Rotatur (Operador Turístico) por todo o incentivo e por todo o empenhamento nesta temática;
- A todos os Empreendimentos Turísticos que colaboraram neste estudo;
- Ao Dr. Paulo Lourenço e ao Dr. Nelson Pascoal do Água Hotels Riverside por toda a colaboração que prestaram a esta investigação;
- A todos os amigos que me incentivaram a levar a cabo este estudo.



## **Glossário**

**CEPCEP** – Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa

**ET** – Empreendimento(s) Turístico(s)

**EUROSTAT** – Gabinete de Estatísticas da União Europeia

**INE** – Instituto Nacional de Estatística

**OMT (WTO)** – Organização Mundial de Turismo (*World Tourism Organization*)

**OMS (WHO)** – Organização Mundial de Saúde (*World Health Organization*)

**PENT** - Plano Estratégico Nacional de Turismo

**RNT** – Registo Nacional de Turismo

**RTA** – Região de Turismo do Algarve

**TP** – Turismo de Portugal

**UNESCO** – *United Nations Educational Scientific and Cultural Organization*



## Resumo

Sendo o turismo sénior e turismo acessível um importante recurso num envelhecimento ativo e bem-sucedido a presente investigação propôs-se recolher elementos sobre a adequação da oferta turística de qualidade para esta faixa população. Nesse sentido, recolheram-se dados junto de empreendimentos turísticos da região algarvia, por via da aplicação de um questionário *on-line* e de uma entrevista a um diretor de um empreendimento turístico que apresenta características adequadas ao acolhimento de turistas seniores e com mobilidade reduzida. Foi possível assim relacionar os empreendimentos turístico consoante a sua tipologia, classificação, antiguidade e acessibilidade com os serviços de apoio e recursos que oferecem aos turistas nacionais ou internacionais que os procuram, com particular destaque para a importância que atribuem à animação sociocultural e à formação específica em turismo acessível.

Dos dados obtidos nos questionários aplicados foi possível traçar uma panorâmica global dos turistas que visita a região algarvia e que se enquadram neste público-alvo, caracterizando aspetos como a sua nacionalidade, duração da estadia, com quem vêm acompanhados, o recurso a serviço de apoio e programas de animação turística. Constataram-se várias fragilidades e indefinições no que respeita à própria atribuição da designação de empreendimento turístico acessível e uma generalizada pouca sensibilização à importância de animação sociocultural bem diferenciada do mero entretenimento bem como da relevância de uma formação específica em turismo acessível entre os colaboradores.

**Palavras-chave:** turismo sénior; turismo acessível; idosos; animação; acessibilidades

## **Abstract**

Senior and accessible tourism are important resources to an active and successful aging; therefore this research intended to collect evidence on the adequacy of the existing tourist offer quality for this population group in Algarve. For this purpose data from tourist developments in this region were collected, through the application of an online questionnaire and by interviewing a director of a touristic enterprise which has characteristics suitable to host senior tourists, and people with reduced mobility. It was then possible to relate each tourist projects - according to their type, classification, seniority and accessibility - with the support services and resources offered to national and international tourists that are looking for them, with particular emphasis on the importance they attach to social and cultural activities and to specific training in accessible tourism.

The results obtained through the questionnaire application allows us to draw a comprehensive idea of the tourists who visit Algarve fitting this target audience; they provide also featuring aspects such as nationality, length of their stay, information about who usually accompanies them, and about their use of support services and tourist entertainment programs. The research has highlighted several weaknesses and uncertainties since the touristic enterprises assign to themselves the accessible tourist resort label, and since there a general lack of awareness of the importance of well-differentiated sociocultural animation, which is well distinct from mere entertainment, as well as a general unawareness of the relevance of specific training in accessible tourism among employees.

**Keywords:** senior tourism; accessible tourism, elderly; animation; accessibilities

## Índice

<b>Glossário.....</b>	<b>vii</b>
<b>Resumo .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>x</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO 1 - Enquadramento Teórico.....</b>	<b>3</b>
1. Envelhecimento.....	3
1.1 Envelhecimento ativo.....	6
1.2 Envelhecimento bem-sucedido.....	8
2. Gerontologia.....	9
3. Turismo .....	10
3.1 Turismo sénior.....	12
3.2 Turismo acessível.....	17
4. O Conceito de animação.....	20
4.1 Animação sociocultural.....	21
4.2 Animação turística.....	23
4.3 Animação de idosos.....	24
5. Animação turística com idosos.....	25
<b>CAPITULO 2 – Metodologia.....</b>	<b>27</b>
1. Fundamentação das opções metodológicas.....	27
2. Dos principais objetivos ao problema de pesquisa.....	28
3. Procedimentos de recolha de dados.....	30
4. Amostra e campo de estudo.....	36
5. Procedimento.....	40
<b>CAPITULO 3 – Resultados .....</b>	<b>41</b>
1. Apresentação e análise dos resultados.....	41
1.1 Informação e caracterização dos empreendimentos turísticos .....	41
1.1.1 Tipologia (Q.1 - questão 1).....	41
1.1.2 Classificação dos empreendimentos turísticos 3*,4* ou 5* (Q.2 – questão 2).....	42
1.1.3 Ano de abertura (Q3 – questão 3).....	44
1.1.4 Concelho (Q4 – questão 4).....	44
1.1.5 Dimensão e relação entre o total do número de quartos/apartamentos e o número de quartos/apartamentos adaptados (Q5 e Q6 – questões 5 e 6) .....	45
1.1.6 Período de funcionamento (Q7 e Q8 – questões 7 e 8).....	46
1.2 Informação sobre o turista sénior .....	47
1.2.1 Percentagem (média) anual do número de hóspedes (Q9 – questão 9).....	47
1.2.2 Duração da estadia – (Q10 – questão 10).....	48
1.3 Informações sobre turistas com necessidades especiais.....	49

1.3.1 Percentagem (média) anual do número de hóspedes (Q13 – questão 13).....	49
1.3.2 Hóspedes com necessidades especiais - Duração da estadia – (Q14 – questão 14) .....	50
1.3.3. Acompanhantes dos hóspedes com necessidades especiais (Q14 – questão 14) .....	51
1.4 Informações sobre a oferta de serviços .....	52
1.4.1 Pedidos especiais dos hospedes seniores e/ou com necessidades especiais (Q17 – questão 17).....	52
1.4.2 Parcerias (Q18 – questão 18) .....	53
1.4.3 Tipo de Empresas (Q19 – questão 19) .....	53
1.4.4 Programas de animação e frequência (Q20 e Q22 – questões 20 e 22) .....	53
1.4.5 Tipo de programas (Q21 – questão 21) .....	54
1.4.6 Programas de animação – motivo para não o ter (Q23 – questão 23).....	55
1.4.7 Classificação e disponibilidade de um animador/educador contratado (Q2 e 24 – questões 2 e 24).....	56
1.4.8 Recursos do ET para implementar animação turística (Q25 – questão 25) .....	56
1.5 Turismo acessível .....	57
1.5.1 Conhecimento e cumprimento do DL 163/2006 de 8 agosto (Q26 e Q 27 – questões 26 e 27) .....	57
1.5.2 Secções do DL (Q28 – questão 28) .....	57
1.5.3 Alterações arquitetónicas e usufruiu o pretende usufruir de programas de incentivos (Q29 e Q30 – questões 29 e 30) .....	58
1.5.4 Conhecimento do DL e alterações arquitetónicas (Q30 e 31 – questões 30 e 31).....	59
1.5.5 Ano de abertura do ET e sua relação com a necessidade de alterações arquitetónicas (Q3 e Q29 – questão 3 e 29).....	59
1.5.6 Formação em turismo acessível (Q32 e 33 – questões 32 e 33) .....	60
1.5.7 Vantagens e Desvantagem de ter como principal cliente o turista sénior e/ou com necessidades especiais (Q34 – questão 34).....	61
1.6. Entrevista.....	62
<b>Considerações finais .....</b>	<b>65</b>
<b>Bibliografia: .....</b>	<b>71</b>

## Índice de Figuras

Figura 2.1 – Recolha de dados .....	31
Figura 2.2 – Empreendimentos Turísticos no Algarve que referem ter acessibilidades .....	39

## Índice de Tabelas

Tabela 2.1 – Questões e objetivos do questionário .....	32
Tabela 2.2 – Questões e objetivos da entrevista.....	35
Tabela 2.3 – Número de ET no Algarve em 2014.....	38
Tabela 2.4 – Número de ET no Algarve e que referem ter acessibilidades.....	38
Tabela 2.5 – Percentagem de ET no Algarve que referem ter acessibilidades.....	39

Tabela 3.1 – Tipologia dos empreendimentos turísticos .....	42
Tabela 3.2 – Classificação do Empreendimento Turístico .....	42
Tabela 3.3 – Percentagem dos ET segundo a tipologia e a classificação .....	43
Tabela 3.4 – Ano de abertura dos Empreendimentos Turísticos .....	44
Tabela 3.5 – Percentagem de questionários respondidos segundo os concelhos dos ET .....	45
Tabela 3.6 - Número total de quartos /número de quartos adaptados .....	46
Tabela 3.7 – Período de funcionamento do Empreendimento.....	46
Tabela 3.8 – Percentagens de hóspedes seniores segundo a nacionalidade .....	47
Tabela 3.9 – Duração da estadia dos hóspedes seniores segundo a nacionalidade .....	48
Tabela 3.10 - Prevalência dos hóspedes com necessidades especiais segundo a nacionalidade .....	50
Tabela 3.11 - Duração da estadia dos hóspedes com necessidades especiais segundo a nacionalidade .....	51
Tabela 3.12 - Pedidos especiais dos hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais .....	52
Tabela 3.13 – Parcerias com empresas de serviços de apoio .....	53
Tabela 3.14 - Tipo de empresas de serviços de apoio .....	53
Tabela 3.15 - Programas de animação turística para seniores ou para pessoas com necessidades especiais .....	54
Tabela 3.16 - Periodicidade dos programas de animação turística para seniores ou para pessoas com necessidades especiais .....	54
Tabela 3.17 – Tipo de animação turística.....	55
Tabela 3.18 - Motivos para não ter programas de animação turística .....	55
Tabela 3.19 - Relação entre a classificação do ET e o facto de ter ou ter tido algum animador/educador .....	56
Tabela 3.20 - Recursos para implementar animação turística .....	56
Tabela 3.21 - Conhecimento do DL 163/2006 de 8 de agosto .....	57
Tabela 3.22 - Cumprimento das exigências do DL .....	57
Tabela 3.23 - Secções conformes com as exigências do DL.....	58
Tabela 3.24 - Foi necessário fazer alterações arquitetónicas.....	58
Tabela 3.25 - Usufruiu ou pretende usufruir de algum programa de incentivos .....	59
Tabela 3.26 - Conhecimento do DL e a sua relação com alterações arquitetónicas.....	59
Tabela 3.27 - Ano de abertura do Empreendimento Turístico e alterações arquitetónicas .....	60
Tabela 3.28 – Formação em turismo acessível.....	60
Tabela 3.29 – Motivo para não haver funcionários com formação em turismo acessível.....	60
Tabela 3.30 - Vantagens e Desvantagem de ter como principal cliente o turista sénior e/ou com necessidades especiais.....	61

## Índice de Gráficos

Gráfico 2.1 – Número de empreendimentos turísticos existentes no Algarve por concelho (2014) .....	37
Gráfico 3.0.1 – Acompanhantes do turista sénior .....	49
Gráfico 3.0.2 - Acompanhantes dos turistas com necessidades especiais .....	52

**Índice de Anexos**

Anexo 1- Questionário.....	79
Anexo 2 – Guião de entrevista.....	93
Anexo 3- Registo Nacional de Turismo.....	97
Anexo 4 – DL 163/2006.....	101
Anexo 5 – Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores.....	111
Anexo 6 – Duração média da estadia dos hóspedes seniores.....	117
Anexo 7 - Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais.....	123
Anexo 8 - Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais.....	129
Anexo 9 – Análise de conteúdo da entrevista.....	135
Anexo 10 - Transcrição da entrevista.....	147

## Introdução

Sendo o turismo sénior/turismo acessível um importante recurso num envelhecimento ativo e bem-sucedido a presente investigação propôs-se recolher elementos sobre a adequação da atual oferta turística para esta faixa população. Nesse sentido, recolheram-se dados junto de empreendimentos turísticos da região algarvia, com base numa entrevista e na recolha de respostas a um questionário *on-line* sobre esta temática. Foi possível assim relacionar os empreendimentos turístico consoante a sua tipologia, classificação, antiguidade e acessibilidade com os serviços de apoio e recursos que oferecem aos turistas nacionais ou internacionais que os procuram, com particular destaque para a importância que atribuem à animação sociocultural e à formação específica em turismo acessível.

Dos dados obtidos foi possível traçar uma panorâmica global dos turistas que visitam a região algarvia e que se enquadram neste público-alvo, caracterizando aspetos como a sua nacionalidade, duração da estadia, com quem vêm acompanhados e o seu eventual recurso a serviço de apoio e a programas de animação turística.

Constataram-se várias fragilidades e indefinições no que respeita à própria atribuição da designação de empreendimento turístico acessível e uma generalizada pouca sensibilização à importância da animação sociocultural bem diferenciada do mero entretenimento bem como da relevância de uma formação específica em turismo acessível entre os colaboradores.

De acordo com a Organização Mundial de Turismo a atividade turística é um bem social que é fundamental que esteja ao alcance de todos os cidadãos sem exceção, sem excluir nenhum grupo da população.

Sendo o turismo um recurso fundamental para assegurar o envelhecimento ativo e bem-sucedido de uma faixa etária que tem vindo a aumentar cada vez mais em sociedades como a nossa, fruto do aumento da longevidade da população e da melhoria das condições de vida nas sociedades desenvolvidas do mundo ocidental, é essencial aprofundar esta temática de modo a dar melhor resposta a este público que procura usufruir desta atividade agradável e instrutiva.

A presente investigação propôs-se por isso conhecer um pouco melhor as particularidades da oferta turística da região algarvia, destinada aos seniores e aos turistas que apresentam alguma necessidade especial. O aprofundamento desta temática é tanto mais importante quanto o turismo acessível ou seja um turismo para todos

independentemente da sua idade, estatuto, condição social, género ou situação de saúde, é uma realidade ainda dependente das boas vontades e da criatividade de muitos dos envolvidos na atividade turística, com enormes carências ao nível do cumprimento da legislação já existente sobre o assunto, das acessibilidades arquitetónicas quer dos empreendimentos turísticos quer da envolvência dos locais onde estão integrados.

Para contribuir para que o turismo esteja de facto ao alcance de todos os cidadãos, em particular no que diz respeito à faixa etária dos mais velhos quer estes apresentem ou não situações de maior vulnerabilidade por terem também necessidades especiais, o presente estudo procurou recolher dados junto de empreendimentos turísticos do Algarve, região turística por excelência do nosso país.

Nesse sentido, foi inquirida a totalidade hotéis, hotéis-apartamentos, aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos de 3, 4 e 5 estrelas desta região que dizem ter acessibilidades (195); deste modo, foi possível caracterizar a oferta turística disponibilizada a este público e os principais recursos e serviços de apoio fornecidos, informação essa que foi complementada com uma entrevista a um responsável de um empreendimento turístico algarvio reconhecido pelas suas boas práticas em termos de acessibilidade.

Focou-se muito em particular a animação turística para idosos e indivíduos com necessidades especiais na sua vertente sociocultural, sublinhando também a relevância da formação dos colaboradores em turismo acessível. Contudo, dos dados obtidos destacou-se a o longo caminho que há ainda a percorrer em qualquer um destes vetores, sendo a primeira muito indistinta do mero entretenimento a fornecer aos turistas com insuficiente especificidade e direccionalidade e a segunda pouco reconhecida como essencial.

A própria regulação do que é um empreendimento turístico acessível é muito discutível, pois embora o Turismo de Portugal detenha essa informação não tem sobre ela qualquer controlo ficando tal atribuição a cada empreendimento que se considera a si próprio acessível, com fundamento ou sem ele.

Apesar de a generalidade dos empreendimentos turísticos reconhecerem vantagens no turismo sénior/acessível não só para assegurar o direito ao turismo para todos mas também como recurso para combater os malefícios da sazonalidade, as adequações são pouco coordenadas ou inexistentes para darem resposta às necessidades deste público que tende a ser cada vez mais numeroso.

## **CAPITULO 1 - Enquadramento Teórico**

### **1. Envelhecimento**

O envelhecimento é uma parte integrante do processo natural do desenvolvimento humano que tem vindo a merecer cada vez uma maior atenção. Esta situação decorre do aumento da longevidade da população a que assistimos nos nossos dias, a qual surge associada com a melhoria das suas condições de vida, que se tornou uma realidade, em especial nas sociedades desenvolvidas do mundo ocidental, como é o caso de Portugal. Ora, o alargamento demográfico desta faixa etária introduz novas necessidades que é preciso identificar e resolver para corresponder aos novos desafios que lhe estão subjacentes. É por esse motivo que se torna tão relevante a criação de iniciativas que possam contribuir para dar resposta aos novos problemas que em consequência disso se colocam (Barros e Ralha-Simões, 2016; Cancela, 2007; Lerner, 1983, 2002).

Embora o conceito de envelhecimento não seja algo de consensual – designadamente no que respeita à altura em que se inicia, até porque efetivamente ocorre a partir do momento em que nascemos – é no entanto possível realçar alguns aspetos comuns nos diversos autores que lhe fazem referência; na verdade, parece ser unanimemente aceite que “este pode ser definido como um fenómeno caracterizado como um conjunto de alterações biológicas, psicológicas e sociais que ocorrem ao longo da vida e fazem parte do seu ciclo natural” (Correia, 2014, p.7).

Com efeito, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS) (WHO, 2002) podemos considerar alguém como sendo idoso quando atingiu os 65 anos de idade, mas isto se essa pessoa em particular viver em países ditos desenvolvidos, pois que, quando nos referirmos aos indivíduos provenientes de países em desenvolvimento, usualmente estes já são consideradas idosos quando têm 60 anos. Além disso, importa referir também que mesmo estas cronologias não merecem a concordância de todos, tanto mais que a área da medicina que se debruça em especial sobre esta faixa etária – a geriatria – entende que as pessoas só deveriam ser consideradas como estando na terceira idade ao completarem os 75 anos de vida.

Ao longo dos anos tem-se constatado uma significativa alteração da composição etária da população, sendo este fenómeno demográfico resultante, por um lado, de uma acentuada diminuição do número de nascimentos mas, por outro lado, também por uma

tendência simultânea para as pessoas viverem muito mais anos do que acontecia no passado. Por outro lado, com base em estudos realizados pela OMS, prevê-se que, nas próximas décadas, a população mundial com mais de 60 anos possa ainda aumentar mais, tendendo assim a atingir cerca de 2 biliões de indivíduos em meados deste século (Mota Pinto, 2006; WHO, 2002)

Em Portugal, segundo os últimos dados disponíveis que indicavam as previsões do Instituto Nacional de Estatística (INE, 2002), estima-se que o número de idosos possa chegar aos 2,95 milhões em 2050, ou seja, que se possa ver acrescentado à população desta faixa etária um pouco mais de um milhão de indivíduos do que aqueles cuja existência foi já referenciada em 2005 (1,78 milhão).

Dos motivos atrás referidos decorre a necessidade de aprofundar melhor os conhecimentos sobre as necessidades e as particularidades dos indivíduos que se situam nesta faixa etária que tem vindo a crescer acentuadamente e a tornar-se, por isso, cada vez mais um alvo de interesse por parte do sector turístico que começa agora a procurar ter em conta também a sua especificidade.

Isto sucede, em larga medida, como resposta a novas carências sentidas pois o aumento da esperança de vida dos indivíduos, embora ligado à melhoria dos cuidados de saúde, veio levantar algumas questões delicadas a que é necessário estar atento, uma vez que, apesar do prolongamento do tempo de vida poder ser visto em si mesmo como algo de positivo, acarreta também alguns problemas que é preciso solucionar para que se possa assegurar uma efetiva qualidade de vida neste tempo de existência suplementar relativamente ao que antes era habitual, tanto mais que muitas pessoas manifestam, nesta altura da vida, algumas alterações que a podem comprometer, tanto a nível biológico como cognitivo (Ralha-Simões e Ralha-Simões, 2015).

De acordo com Osório e Pinto (2007, p. 13) é necessário confrontar duas visões distintas acerca do aumento de anos de vida do sujeito, as quais são bem ilustradas pela escolha alternativa dos termos utilizados para a designar – *envelhecimento* ou *velhice*. No seu entender, “o envelhecimento é um ‘processo vital’ que tem vindo a ganhar exuberância, contudo o conceito de velhice é visto como um ‘estado definitivo’ caracterizado pela ausência de futuro e de capacidade de transformação rumo ao bem-estar”. Com efeito, em geral, o envelhecimento é encarado enquanto um processo gradual estreitamente associado à transição de uma vida ativa para uma vida de reforma, a que se poderá opor uma visão mais focalizada num certo momento de entrada numa idade da vida – a velhice – que era, por sua vez, tradicionalmente encarada como uma etapa

assinhalada sobretudo pela decadência. Nos tempos atuais, este fenómeno tende a ser visto de uma forma bastante diferente e mais gradual, isto é enquanto processo de envelhecimento que é, sem dúvida, caracterizado por algumas mudanças que sucedem simultaneamente ao “ir ficando mais velho”, mas que não são, todas elas, necessariamente, de carácter negativo.

Os mesmos autores (Osório e Pinto, 2007) defendem também que o envelhecimento não é algo que deva ser apenas medido pelo número de anos que cada pessoa vive, mas sim pela manutenção da respetiva capacidade de alteração de atitudes e de mentalidade, fatores que vão ser fortemente influenciados pelas relações que é possível ao idoso estabelecer com outros grupos de diferentes faixas etárias, bem como pela possibilidade que este tem de preservar as suas próprias condições de vida.

Ao longo do século XIX, diversos investigadores contribuíram para que o envelhecimento tivesse a ele associada uma conotação negativa, dado que classificavam esta fase da vida como marcada sobretudo por aspetos ligados à decadência. No século seguinte, alguns autores como Sigmund Freud vieram romper, de algum modo, com esta posição ao ajudarem a revolucionar as ideias preconcebidas a este propósito, esbatendo diferenças, nomeadamente quando este último autor defendeu que não haveria diferença de natureza, mas somente de grau, entre normal e patológico (Fonseca, 2012; Ladislav, 1995).

Embora nos nossos dias não tenha desaparecido completamente a ideia de velhice enunciada predominantemente em termos negativos, depois da Segunda Guerra Mundial fizeram-se variados trabalhos nos quais se apresenta já uma nova conceção que defende que o fenómeno de envelhecimento deve ser visto como uma porta aberta para melhorar e/ou conservar uma boa qualidade de vida ao longo de toda a existência do ser humano (Marchand, 2001; Osório e Pinto, 2007).

As questões que podem ser levantadas acerca desta temática, apesar da sua reconhecida pertinência no nosso tempo – pois vêm dar resposta a um novo desafio colocado pela expansão de uma faixa da população antes esporádica não exigindo por isso uma resposta global e concertada – são porém tão interessantes quanto complexas, carecendo por esse motivo de abordagens aprofundadas e da clarificação dos conceitos de que as suas análises se socorrem.

Acresce que há que ter em conta que, da mesma forma que os indivíduos em geral não são iguais uns aos outros – distinguindo-se pela sua diversidade – o mesmo se passa no que se refere ao grupo específico dos idosos. Por outro lado, é preciso realçar

igualmente que nem todas as nossas funções orgânicas e psicológicas envelhecem ao mesmo ritmo, o que introduz ainda uma outra dimensão de complexidade nesta questão.

Importa mencionar igualmente que enquanto algumas pessoas parecem demonstrar uma resistência ao processo de envelhecimento, conseguindo muitas vezes manter desempenhos excepcionais se tivermos em conta a sua idade, outras não reagem tão bem a este passar dos anos, o que pode ser atribuível não só ao próprio envelhecer mas ser devido à eventual interferência de algum processo patológico.

A caracterização do tipo de envelhecimento dos idosos recorre a várias terminologias que não se associam a conceptualizações únicas, nem sequer muitas vezes explícitas, mas que contêm em si perspectivas diferenciadas relativamente ao envelhecimento. Muitas vezes fala-se de envelhecimento saudável, o que nos remete para fatores de risco de saúde, habitualmente associados ao envelhecimento mas que é preciso ter presente que se situam a nível da população em geral e não ao nível de cada pessoa individual. Embora o conceito de saúde não tenha necessariamente uma perspectiva unidimensional, diretamente ligada às patologias e aos défices próprios destas idades, traz também sempre consigo alguma conotação que envolve o bem-estar. A OMS (WHO, 1998, 2002) tem um entendimento bastante amplo acerca deste envelhecimento saudável pois pretende transmitir uma mensagem mais inclusiva, em que se reconhece a importância de fatores que influenciam o modo como se envelhece, para além dos cuidados de saúde; de facto, tal como a referida organização definiu em 1998, esta saúde deve ser entendida como “um estado de completo bem-estar físico, social e mental e não apenas como a ausência de doença ou enfermidade” constituindo assim “um conceito positivo, enfatizando recursos pessoais e sociais, tanto como capacidades físicas” (WHO, 1998 p.1).

Partindo desta ideia de envelhecimento saudável, que se oporia a formas de envelhecimento caracterizadas por uma forte componente de patologias usualmente ligadas a esta fase da vida, diversas noções têm tentado precisar outros tipos de envelhecimento. Entre elas podemos evidenciar a noção de envelhecimento ativo e a de envelhecimento bem-sucedido (Almeida, 2007).

### **1.1 Envelhecimento ativo**

De acordo com Correia (2014, p.10), a OMS enunciou, em 2012, “o conceito de envelhecimento ativo, aplicável a todos os indivíduos e populações no sentido de promover a noção de que o envelhecimento pode e deve ser uma experiência positiva,

potenciadora do bem-estar físico, psicológico e social ao longo da vida, com a participação do indivíduo na sociedade, de acordo com as suas necessidades, desejos e capacidades.”

Este conceito de envelhecimento ativo, assim definido, corresponde segundo a referida organização internacional a um “processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas ficam mais velhas” (WHO, 2002, p.12).

Este conceito implica também, por outro lado, como refere Paúl (2005), as ideias de autonomia, independência, qualidade de vida e de expectativa de uma vida saudável. Segundo esta autora existem quatro tópicos que é essencial valorizar para focalizar os diversos tipos de envelhecimento ativo, designadamente, as características do indivíduo, as variáveis de natureza comportamental, os aspetos económicos e os ligados com a sua inserção num certo meio físico e social, bem como as questões relacionadas com a saúde e com os recursos disponíveis junto dos serviços locais. No decorrer deste processo, que faz parte integrante das muitas transformações sofridas ao longo do ciclo de vida de cada ser humano, é desejável que o indivíduo seja capaz de manter a sua autonomia, tanto ao nível social e psicológico como também, tanto quanto for possível, a nível físico.

O objetivo do envelhecimento ativo é pois aumentar a expectativa de uma vida saudável com a conseqüente manutenção de uma boa qualidade de vida. A este propósito, Donald (1997, cit. por Jacob, 2007a) formulou cinco pressupostos que considera serem essenciais para definir o conceito de qualidade de vida: 1) o bem-estar físico que pode ser proporcionado através do apoio das comunidades ao nível de saúde, higiene e segurança; 2) as relações interpessoais e a participação na comunidade; 3) o desenvolvimento pessoal, as possibilidades de autoexpressão e de emancipação social; 4) a adequada socialização no contexto em que vive, bem como o acesso ao entretenimento ativo e passivo; e 5) o envolvimento em eventuais atividades espirituais e metafísicas.

De acordo com Fonseca (2007, cit. por Correia, 2014), a participação, a saúde e a autonomia devem ser conceitos presentes e a ter devidamente em conta quando se fala de envelhecimento ativo; é também essencial que este último comece a ser preparado, trabalhando-se para tal com os indivíduos ainda na fase anterior a esta época das suas vidas, durante a idade adulta, para que quando estes forem idosos sejam capazes de continuar a ser independentes e a contribuir de forma ativa para a vida familiar, no âmbito da vida da sua comunidade.

Refira-se, finalmente, com base no que se defendeu a este propósito na II Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, realizada pela Organização Mundial de Saúde em 2005, que há alguns fatores que é preciso ter particularmente em consideração quando se fala de envelhecimento ativo. De entre eles podem destacar-se a cultura, o género, os fatores económicos, os relacionados com os sistemas de saúde e o serviço social, bem como os fatores comportamentais e os relacionados com o ambiente físico e social onde os idosos se encontram inseridos (Correia, 2014).

## **1.2 Envelhecimento bem-sucedido**

A definição de *envelhecimento bem-sucedido* é bastante controversa pois existem vários autores e vários estudos que manifestam a sua discordância pelo facto de, em muitas classificações deste tipo de envelhecimento, se optar por considerar que para que um idoso possa ser considerado como alguém que se inclui nesta categoria este não poderá apresentar doenças crónicas nem patologias associadas, as quais estão muitas vezes presentes nesta fase da vida.

Segundo Fontaine (2000), esta definição é muito problemática pois coloca de modo particular a questão da identificação dos indicadores e/ou dos critérios de inclusão/exclusão que permitem ou não a designação de envelhecimento bem-sucedido, os quais não só são demasiado abundantes como focam aspetos muitas vezes correlacionados entre si. Entre os critérios utilizados incluem-se questões como a longevidade, a saúde – biológica e mental – a eficácia intelectual, a competência social, a produtividade, o controlo pessoal ou a conservação da autonomia própria e do bem-estar subjetivo. Ora, embora estes critérios procurem ser objetivos, têm simultaneamente uma importante componente de subjetividade.

Apesar de haver várias definições deste tipo de envelhecimento – bem-sucedido – entre os diversos parâmetros que o permitem identificar situa-se a capacidade funcional como o mais predominante; contudo, existem outros critérios, que autores como Teixeira e Neri (2008) destacam, como a satisfação com a vida, a longevidade, a ausência de incapacidade, a participação social ativa, além de uma grande capacidade funcional e de uma potencial adaptação positiva. Quanto aos fatores preditores de um envelhecimento bem-sucedido, os mesmos autores defendem que há uma grande diversidade relativamente aos aspetos salientados, os quais variam bastante conforme os autores que abordam a questão; entre eles, destacam-se um nível educacional elevado, a prática de

atividade física regular, um elevado senso de autoeficácia, bons índices de participação social e a ausência de doenças crónicas.

Segundo Lazarus (1988, cit. por Fonseca, 2004) o envelhecimento bem-sucedido é fortemente influenciado pela aquisição de atitudes relativas à capacidade de enfrentamento das condições adversas (“ *coping*”<sup>1</sup>) que vão permitir que a pessoa idosa, apesar do eventual aumento dos seus défices ou das condições desfavoráveis que a possam ameaçar, permaneça, pelo máximo de tempo que lhe for possível, independente, produtiva e socialmente ativa.

## 2. Gerontologia

Sendo a gerontologia uma área científica relativamente nova, que se dedica ao estudo do envelhecimento humano, importa destacar alguns aspetos essenciais que a caracterizam. Refira-se assim que, entre os principais objetivos que prossegue, se destaca a sua intenção de alcançar uma visão científica integrada com o contributo de diversificados domínios do saber, entre os quais a psicologia, a sociologia e a biologia, dos quais se socorre para procurar compreender e a explicar melhor a evolução do ser humano assim como o seu ciclo de vida (Paúl e Ribeiro, 2012).

Esta área científica tem pois como finalidade principal o estudo das modificações morfológicas, fisiológicas, psicológicas e sociais que decorrem da ação do tempo sobre o organismo humano e que não resultem de qualquer fenómeno patológico independente (Fontaine, 2000).

A este propósito, Fernández-Ballesteros (2009, pp. 34-35) defende que o campo de conhecimentos que podem ser considerados básicos para a gerontologia, muito em particular no que concerne aos aspetos psicológicos envolvidos, diz respeito “ao estudo de alterações e/ou estabilidade que ocorre ao longo do tempo em funções psicológicas, tais como atenção, perceção, aprendizagem e memória, emoção e personalidade, entre outros fenómenos psicológicos”. Nesta ótica, é conveniente invocar o contributo de subdomínios como a psicologia do desenvolvimento, a psicologia social ou a psicologia cognitiva, os quais se associam para ajudar a perspetivar as implicações psicológicas do envelhecimento humano (Ralha-Simões e Ralha-Simões, 2015)

---

<sup>1</sup> O conceito de  *coping*, introduzido por Lazarus e Folkman, corresponde ao conjunto das estratégias que as pessoas utilizam para se adaptarem às situações adversas com que se vêm constantemente confrontadas, as quais as ajudam a lidar com as situações  *stressantes*, sejam elas crónicas ou agudas, que daí resultam (Antoniazzi, Dell’Áglio e Bandeira, 1998).

De acordo com a referida autora, a gerontologia, ao abarcar conhecimentos de múltiplos domínios científicos, designadamente do âmbito da biologia, da psicologia e da sociologia pode ser considerada como algo que é simultaneamente bio-psico-social, tratando-se assim de uma área que mobiliza e sistematiza conhecimentos de natureza multi e interdisciplinar (Fernández-Ballesteros, 2009).

A gerontologia constitui assim uma sistematização científica que aborda a velhice e os fenómenos caracterizadores dos processos de envelhecimento, tanto a nível biológico, psicológico ou social, assumindo-se assim como uma área multidisciplinar de conhecimentos que tem vindo a receber os contributos de novos estudos em diversos domínios, nomeadamente no campo da biomedicina, da psicologia social, da história, da pedagogia social, da filosofia, da sociologia e da cultura.

Este domínio científico é deveras complexo, uma vez que deve poder ser abordado com a contribuição de argumentos interdisciplinares, pois torna-se assim mais fácil compreender as mudanças sociais que têm um importante impacto no seu objeto de estudo tendo em conta os contributos médico-sanitários (que são focados pela geriatria), a atenção psíquica que é necessária ter em consideração (fornecida pelas psicologia gerontológica), a atenção social (gerontologia social) e, por último, os contributos que resultam de uma atenção à esfera educativa (gerontologia educacional/educativa e/ou gerontagogia) (Sequeira, 2013).

No presente estudo vou-me debruçar sobre numa área em que se relacionam aspetos sociais, políticos, económicos e ambientais com o processo de envelhecimento, considerando que este último é o enquadramento de um importante campo de intervenção social que envolve numerosos profissionais, nomeadamente educadores sociais, assistentes sociais, economistas, psicólogos, sociólogos, animadores socioculturais, profissionais de saúde, entre muitos outros (Ferrer, 1989, cit. por Sequeira, 2013).

### **3. Turismo**

Quando se fala em turismo, para além das suas múltiplas intencionalidades que podem abranger aspetos tão diversos como tratar de negócios ou fazer visita a amigos e a familiares, por norma já estamos a incluir implicitamente a ideia de lazer, pois o exercício do primeiro ocorre, em geral, na presença de tempo livre disponível. Contudo, estes dois aspetos podem ser analisados de forma diferenciada, uma vez que embora o turismo tenha subjacente a presença de um tempo de lazer é apenas uma das formas de o utilizar, contribuindo para que o indivíduo se distraia, se divirta ou aprenda, o que pode ser conduzido no sentido de

incentivar também o seu desenvolvimento pessoal, além de o ajudar a passar momentos agradáveis. Importa igualmente efetuar uma precisão importante na definição daquilo que constitui uma atividade turística dado que, quando se fala em turismo, este fenómeno implica que na ocupação do referido tempo livre - utilizado pelo sujeito para se divertir, aprender ou se desenvolver - este último teve obrigatoriamente de se deslocar do seu local de residência, necessitando, em geral, de pernoitar nos locais visitados, assumindo-se por outro lado que esta deslocação teve lugar durante um período compreendido entre mais de 24 horas e menos de um ano (Cunha, 2009).

A definição de turismo pode-se contrapor à de lazer, sendo esta última um pouco mais difusa e variável de época em época. De acordo com Licínio Cunha (2009), quando se fala em lazer está-se a referir uma atividade que é livremente empreendida pelos sujeitos sem que seja prosseguida para cumprir eventuais necessidades ou obrigações, sejam elas de ordem familiar, profissional ou social. De facto, a motivação que lhe parece estar sobretudo subjacente segue diferentes propósitos, tais como ajudar o sujeito a descontrair-se, a divertir-se ou a exercitar, de modo espontâneo, os seus conhecimentos ou a sua capacidade criativa.

Importa sublinhar que, ao longo do tempo, o que se foi entendendo por lazer e as atitudes das pessoas e das sociedades acerca do valor e especificidade deste tempo livre de obrigações têm vindo a sofrer transformações que vão refletindo o impacto das realidades sociais envolventes. Assim, na Antiguidade Clássica, o lazer era visto como um estado privilegiado de que beneficiavam os mais velhos cujo estatuto mais elevado lhes permitia a liberdade de não ter que trabalhar, constituindo uma espécie de recompensa após uma vida ativa. Durante a Revolução Industrial, o tempo de lazer e de descanso eram negligenciados a favor da produtividade que se procurava a todo o custo obter. De facto, foi sobretudo a partir do início do século passado que vão sendo obtidas várias conquistas sociais, reconhecendo-se, a partir de então, a progressiva importância do descanso e do lazer, as quais começaram a ser encaradas como algo de positivo, a nível económico e terapêutico, e já não apenas como algo que poderia comprometer a produtividade do trabalhador (Rocha, 2012).

Neste enquadramento geral, embora se possa reconhecer a relevância do tempo de lazer na preservação de um bom equilíbrio e na saúde dos indivíduos, em geral, esta questão assume particular importância no que concerne à população idosa, pelo que se tem vindo a verificar um aumento de preocupações associadas com o papel dos tempos livres na manutenção da qualidade de vida dos mais velhos (Osório e Pinto, 2007).

### 3.1 Turismo sénior

Como refere Calçada (2009, p.50), outrora a velhice tinha um outro significado, enquanto objeto de preocupação social, pois eram os filhos quem se ocupava dos seus progenitores. O idoso era então perspetivado de um modo diferente face ao que nos caracteriza atualmente, sendo sobretudo encarado “como alguém que existiu no passado, portador de um depósito cultural e de uma sabedoria ancestral, que tinha a função de transmitir à descendência (...) esperando o momento de desaparecer da cena do mundo”.

Hoje em dia as atitudes relativas ao idoso sofreram alterações, aparecendo agora desvalorizada esta imagem respeitadora dos mais velhos; no entanto, simultaneamente, a velhice passou a merecer outros cuidados e uma atenção especial que até ao início do século XX eram inexistentes. Com efeito, estas novas preocupações surgem a par com a desvalorização daquilo que relacionamos com ser idoso, o que se encontra expresso “em imagens estereotipadas nas quais a velhice surge associada à solidão, doença, viuvez e morte, enfatizando esta fase da vida como uma condição desfavorável (...) feia, lenta, improdutiva, de consumo de bens e serviços” (Calçada, 2009, p.50).

O aumento da esperança de vida – que veio prolongar esta etapa da vida do ser humano e generalizar esta faixa da população – deu também origem a novas necessidades a que é preciso dar resposta, pois que, como refere Roger Fontaine (2000, p.2, cit. por Calçada, 2009, p. 51), “o desafio do futuro não será dar tempo ao tempo, mas dar qualidade ao tempo”.

Na verdade, para além de assegurar as condições económicas, sociais e sanitárias que permitiram o aumento da esperança de vida, é necessário enquadrar este fenómeno nas sociedades contemporâneas em que se generalizou a prática de fazer férias anuais, num contexto em que o turismo representa um fator fundamental de desenvolvimento económico, prevendo-se até que nos próximos anos, tanto a nível nacional como mundial, as atividades relacionadas com o turismo sénior se irão desenvolver cada vez mais (Calçada, 2009).

O turismo sénior insere-se no domínio da atividade turística mais geral. A este propósito, importa lembrar que o turismo, enquanto algo de estruturado e organizado, é um fenómeno relativamente recente, pressupondo-se que envolve também, como já foi referido, o afastamento dos indivíduos da sua residência usual – por um período superior a 24 horas e inferior a um ano - com o propósito de se envolverem em atividades recreativas, de descanso e de lazer, longe das obrigações quotidianas em que usualmente estão empenhadas (Boyer, 1972; Calçada, 2009).

De facto, a oferta turística destinada aos mais velhos é uma área relativamente nova pois a preocupação com o potencial mercado de turismo sénior à escala internacional só

começou a ter relevância a partir do início dos anos oitenta. A sua confirmação como domínio digno de interesse, assinalada pela elaboração de estudos e mediante a organização de conferências, entre outras formas de expressar o reconhecimento desta necessidade, começou a esboçar-lhe uma identidade própria mas que é preciso ainda expandir e consolidar (Ferreira, 2006; Rocha, 2012).

Simultaneamente, assistiu-se a uma tomada de consciência de que o fenómeno do envelhecimento podia trazer grandes transformações nos comportamentos de consumo a nível turístico. Consequentemente, ao longo das últimas décadas, o turismo sénior tem vindo a destacar-se como um elemento que poderá ter grande relevo e alcance estratégico para a realidade turística, desde que sejam feitas as necessárias adaptações em função das particularidades e dos interesses desta população (Cavaco, 2009).

A população sénior, enquanto turista, tem vindo a ter mais relevância em especial a partir de 1993, ano escolhido pela União Europeia como ano europeu das pessoas idosas e da solidariedade entre gerações. Note-se contudo que é preciso não esquecer que, no entender de Cavaco (2009), esta população se insere num universo de fronteiras subjetivas e pouco precisas, apesar de ser um facto consensual que a sua crescente prevalência e o seu impacto no setor turístico tem vindo a aumentar com o envelhecimento da população, particularmente nos países que são grandes emissores de turismo internacional.

O turismo destinado aos mais velhos, que no caso português de início estava muito associado às termas e ao termalismo, surge no contexto mais geral da diversificação da procura e das ofertas turísticas que usualmente são proporcionadas aos indivíduos em qualquer idade (Calçada, 2009; Cavaco, 1979).

As diversas atividades turísticas que surgem ligadas ao turismo sénior exigem uma diversificação de saberes e a articulação de diferentes perfis profissionais por parte do pessoal que acolhe os visitantes mais idosos implicando, genericamente, as seguintes subáreas: turismo, hotelaria e restauração. Por outro lado, é um dado a ter em conta que, muitas vezes, esta população vai beneficiar deste segmento turístico no quadro da planificação das suas deslocações por parte de clubes, instituições e equipamentos sociais que, entre as suas diversas outras atividades em benefício dos idosos, organizam também atividades turísticas a eles adaptadas, designadamente excursões, viagens turísticas, colónias de férias ou programas de saúde e bem-estar e de termalismo sénior. Esta procura constitui um segmento de mercado emergente com muito potencial no desenvolvimento dos destinos turísticos que melhor poderão conseguir corresponder às necessidades desta faixa etária (Ferreira, 1995, cit. por Calçada, 2009).

Como se referiu anteriormente, o facto de os idosos terem mais tempo livre – que poderá originar a sua maior disponibilidade para usufruir de atividades turísticas e de lazer fora de constrangimentos a nível profissional ou familiar – fez com que o turismo tenha vindo a prestar cada vez mais atenção a este potencial público-alvo, no sentido de assim conseguir contribuir num novo sentido para o seu quotidiano, nomeadamente ao concorrer para que essas pessoas evitem o isolamento, favorecendo o seu acesso a novos contactos sociais, uma vez que as predispõe a novas formas de encetar ou restabelecer encontros e relações interpessoais. Com efeito, a população idosa nos dias de hoje sofre o impacto das alterações da sociedade onde se insere, as quais potencializaram outras opções como poder assumir a sua condição de turista, num contexto em que os novos equilíbrios ligados com a sua nova situação, ocasionaram na sua vida muitas alterações que assim o permitem. De facto, as mudanças no contexto da vida do idoso, com a saída dos filhos de casa por se terem tornado autónomos e a libertação de compromissos ligados com as anteriores obrigações laborais, vão ter um significativo impacto na sua maior disponibilidade para a organização de eventuais viagens, na definição da altura escolhida para as suas deslocações, influenciando a própria procura de certas ofertas turísticas específicas que, no passado, não eram escolhidas pelos indivíduos nesta faixa etária, em virtude de vários condicionalismos associados aos fatores referidos.

Os idosos enquanto turistas têm cada vez mais relevância nos fluxos turísticos domésticos e internacionais, complementando a ocupação das unidades hoteleiras, por exemplo em épocas de menor procura. Constata-se, de facto, que os turistas desta faixa etária procuram os destinos turísticos independentemente das alturas sazonais mais movimentadas.

O acesso ao turismo pode ser considerado como um fator relevante de desenvolvimento integral do Homem, reconhecendo-se por isso o direito que os sujeitos têm, qualquer que seja a sua idade, ao lazer e ao turismo. A sua importância é tanto maior quanto pode constituir-se como instrumento de integração social, favorecendo além disso o acesso à cultura e à comunicação com as outras pessoas, sobretudo se tivermos em vista um acesso a um turismo para todos, numa ótica de democratização. Com efeito, mesmo em circunstâncias caracterizadas por elevados níveis de pobreza e exclusão social, nas sociedades ocidentais mais desenvolvidas, procura-se facilitar o acesso de todos ao turismo, nomeadamente promovendo programas de turismo social que sejam acessíveis aos mais carenciados e, em particular aos idosos, não deixando ninguém de fora desta oportunidade de ver novos lugares e de experimentar esta situação de ocupação dos tempos agora mais livres depois da cessação da atividade laboral.

De acordo com Carlos Ferreira (2004), que realizou um estudo acerca da procura turística sénior internacional que tem como destino turístico o Algarve, este novo segmento de mercado constituído pelos mais velhos desloca-se para esta região do nosso país ao longo de todo o ano. Do seu ponto de vista, podem aqui distinguir-se quatro subsegmentos com características bem particulares: o “*novo*” *turista sénior*; o *turista sénior estereótipo*; o *turista sénior endinheirado*; e o *turista sénior veraneante*.

Relativamente ao “*novo*” *turista sénior*, Ferreira (2004) considera que este se destaca pelo facto de ter menos idade do que a generalidade dos seniores, sendo portanto um sénior mais novo, mas que ele se evidencia também por ter usualmente mais instrução e por ser mais ativo do que o grande grupo dos mais velhos. Por outro lado, desloca-se a diversos destinos turísticos diferentes, não repetindo invariavelmente a mesma opção e fá-lo igualmente não num período bem determinado, mas em várias épocas do ano.

O *turista sénior estereótipo* tem usualmente uma idade bastante mais avançada do que o anterior e tem, talvez também por isso, muitas vezes uma menor autonomia, exigindo cuidados particulares. Este subsegmento é caracterizado por valorizar também o valor monetário da viagem como um dos principais fatores que influenciam a sua escolha de um determinado destino, deslocando-se por norma, nas estações intermédias; apresenta uma certa tendência a fidelizar-se num determinado destino turístico que já experimentou e que lhe foi agradável e tende a repeti-lo novamente em lugar de fazer novas tentativas e de procurar experiências diferentes.

Quanto ao *turista sénior endinheirado*, este, segundo o referido autor (Ferreira, 2004), caracteriza-se por estar recentemente aposentado e por dispor de maior disponibilidade financeira e de tempo, dado estar, em geral, já livre de obrigações familiares, mas, por norma, desloca-se para o seu destino turístico na meia estação e não nas épocas altas.

No que concerne ao último grupo, o do *sénior veraneante* pode considerar-se que este é habitualmente um idoso mais novo (contando entre os 55 e os 64 anos, segundo o estudo realizado). Como a própria designação indica, é um turista que se desloca mais na altura do verão e que costuma viajar juntamente com a sua família, ficando com ela em apartamentos alugados. Por norma, estes indivíduos ainda são muito ativos e têm também uma certa disponibilidade financeira.

Campos (2003, cit. por Boavida, 2012, p.13) salienta a este respeito que a Organização Mundial de Turismo (OMT) considera o turismo sénior como “aquele praticado por pessoas com mais de cinquenta anos, aposentados ou não, que dispõem de

bastante tempo ocioso”. Efetivamente existem programas turísticos dirigidos a pessoas entre 55 e 85 anos, sendo por isso provável que a diversidade no que concerne às motivações, necessidades e condições de saúde daqueles a quem se destinam torne esta situação bastante complexa. De entre os diversos grupos etários que é possível destacar, Boavida evidencia a classificação de Hossain, Bailey e Lubulva (2003, cit. por Boavida, 2012) que distinguem os “seniores jovens”, com entre 55 e 64 anos do grupo dos “seniores mais velhos”, com mais de 65 anos. Por sua vez Kreuse (2004, cit. por Boavida, 2012) divide-os em “idosos jovens” (com entre 65 e 75 anos de idade) e “idosos mais velhos” (com mais de 75 anos).

Em geral, os idosos acorrem agora ao turismo sénior dado que as novas e melhores condições de vida lhes foram sendo proporcionadas não só pela melhoria dos rendimentos disponíveis como pelo aumento dos tempos livres, em particular pela possibilidade de disporem de férias pagas. Todavia, este panorama que caracteriza muitos dos seniores das sociedades desenvolvidas não nos deixa esquecer que só uma pequena parte da humanidade beneficia do turismo, sobretudo fora do seu país de residência; a maior parte das pessoas nesta faixa etária faz um tipo de turismo interno que continua a integrar-se na rubrica *visita a familiares e amigos*. Para além disso, nestes fluxos domésticos dos idosos, mais generalizados, temos também o seu retorno às regiões de onde são originários, as deslocações que ocorrem na sequência de êxodos e migrações, sejam quais forem as suas causas, sendo também de referir aqui as deslocações motivadas pelo turismo residencial, eventualmente motivado pela posse de residências secundárias, sejam elas adquiridas pelo próprio ou tenham sido por ele recebidas em herança (Almeida, 2010).

Apesar de esta grande diferenciação nem sempre permitir uma imagem clara, verificam-se algumas mudanças nas novas tendências do usufruto da atividade turística pelos idosos, constatando-se, por exemplo, que existe um certo rejuvenescimento nos valores e nas práticas a ela ligadas. De um modo geral, esta faixa etária não é habitualmente muito aberta à inovação, não se querendo por isso aventurar muito fora dos seus referenciais culturais; na verdade, tende a mostrar-se tradicionalista e conservadora, mantendo-se fiel a um certo tipo de viagem e a um destino já experimentados com sucesso no passado. Entre eles podemos encontrar também uma diversidade de motivações e preferências; contudo, muitas vezes são indivíduos que valorizam estadias em que o ritmo lento e os programas de ocupação e entretenimento são variados e proporcionam companhia, convívio, animação – sejam eles obtidos junto de outros turistas ou de não turistas, bem como as vivências próprias nos locais de destino que lhes facultam o

contacto com as suas comunidades, mostrando-se muitas vezes bastante interessados em conhecer melhor o património local, histórico, religioso, artístico, cultural, etnográfico (Ferreira, 2004).

No Relatório Final sobre o *Envelhecimento da População* do Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa (CEPCEP), o estudo comparativo dos grupos etários relativamente ao comportamento turístico de 2006 do EUROSTAT, referencia que 15% do total de turistas europeus tinha então mais de 65 anos e que, entre as suas principais motivações para viajar, se incluem não só o gozo de férias, a vontade de sair da rotina, de descansar ou de relaxar, mas também motivos sociais (estar com a família e fazer novas amizades) e, de igual modo, os motivos culturais ou a prática de atividades físicas sobretudo ao ar livre (Carneiro, 2012).

Não é de estranhar que assim seja pois Faro foi considerada a sexta cidade melhor para os seniores estrangeiros viverem a sua reforma, verificando-se que, de acordo com a Câmara Municipal de Faro, no Algarve os estrangeiros representam já uma parte importante da sua população, ou seja 15% do total dos seus 435 mil habitantes, sendo os ingleses maioritários (10.045), embora haja pessoas de todo a parte do mundo, designadamente brasileiros (7587), alemães (3052), holandeses (2287), chineses (1597) ou franceses (2075), entre muitas outras nacionalidades (Expresso, 2016).

Também um estudo realizado em Portugal junto de um grupo de turistas seniores das Universidades da Terceira Idade, realizado por Joana Neves (2006, cit. por Carneiro, 2012) evidencia também como principais motivações do turista sénior: 1) as férias em família; 2) o convívio com a família e amigos; e 3) o descanso completo; a par com 4) valorização pessoal e intelectual e com 5) evasão e fuga à rotina.

### **3.2 Turismo acessível**

Nas sociedades desenvolvidas tem vindo a ser progressivamente considerado eticamente inaceitável a discriminação de certos indivíduos, sobretudo dos mais vulneráveis que, em consequência disso, maiores dificuldades têm em defender-se. Boavida (2012, p. 24-25) defende que o conceito de acessibilidade resulta desta circunstância, apesar de a sua definição precisa ser difícil e algo subjetiva, dado tratar-se de uma realidade que envolve múltiplas dimensões. A ideia de “turismo para todos” deriva desta conceção que corresponde a uma “modalidade de turismo inclusivo na qual todas as pessoas, independentemente da idade, género, capacidades físicas, psíquicas ou

sensoriais ou *background* cultural, gostos e preferências, possam participar, usufruir ou desfrutar de produtos e turísticos, em destinos acessíveis para todos”.

Ora isto envolve idosos, adultos e jovens, seja qual for a situação económica e social em que se encontrem e não apenas os indivíduos que apresentam uma qualquer deficiência física ou mental, não obstante se contaste em geral a tendência para estabelecer uma associação bastante direta entre o turismo acessível e os portadores de algum tipo de deficiência. Todavia, para além destes últimos, outros grupos de turistas necessitam de poder beneficiar de um turismo acessível, tais como os idosos, as pessoas com alergias, as grávidas ou mesmo as famílias com crianças pequenas ou com bebés, por exemplo (Malta & Carvalho, 2009, cit. Boavida, 2012).

De acordo com a WTO (*World Tourism Organization*) as pessoas com deficiência, seja qual for a faixa etária em que se incluam, constituem uma parte significativa da população do mundo; conseqüentemente, não é de estranhar que se constate que esta população constitui um segmento emergente a ter cada vez mais em conta em termos da procura turística. Esta questão introduz também um outro importante aspeto; o cliente que procura a oferta turística nestas condições, na prática, é um multiclente pois raramente a procura é individualizada, uma vez que cada pessoa com deficiência ou com alguma necessidade especial tende a deslocar-se com um ou mais acompanhantes.

Esta faixa da população tem necessidades particulares, a que os acessos e o alojamento têm de saber dar resposta, mas a capacidade que as entidades turísticas mostrarem ter para o fazer adequadamente tem boas virtualidades para melhorar a sua imagem para um certo destino, pois ao conseguirem apresentar essa valência suplementar surgem valorizadas. Muitas vezes de carácter não sazonal, especialmente no que diz respeito ao turismo de sol e mar, esta procura gera habitualmente maior receita do que a média das ofertas turísticas convencionais.

Sendo o usufruto do turismo, hoje em dia, uma parte integrante do estilo de vida de grande parte da sociedade, as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, na sua qualidade de cidadãos de pleno direito dos Estados, não são diferentes a este respeito. Por conseguinte, esta população, que inclui muitos idosos, é um segmento cada vez mais importante da procura turística, incentivando os negócios da indústria turística de modo a que estes promovam a diversificação dos destinos e dos produtos melhorando assim como novas estratégias de desenvolvimento do turismo.

A OMS, no seu *Relatório Mundial sobre a Deficiência*, refere que, segundo as estimativas existentes, mais de um bilhão de pessoas no mundo apresentam algum tipo

de deficiência, ou seja, cerca de 15% da população mundial, sendo que de entre eles por volta de 200 milhões apresenta mesmo dificuldades consideráveis a este nível que têm um impacto significativo nos seus modos de funcionamento, se comparados com indivíduos que não apresentam qualquer problema particular. Por outro lado, até 2030, prevê-se também que cerca de 20% terá uma idade superior a 65 anos (WHO, 2011).

A partir daí podemos estabelecer algumas estimativas sobre a conseqüente procura turística potencial dessas pessoas, o que não é contudo uma tarefa fácil pois a maioria dos dados disponíveis dizem respeito a pessoas no contexto europeu e, além disso, variam muito em termos dos números dos potenciais turistas que referenciam como aqueles que creem existir nessas condições. Todavia, independentemente dessas dificuldades, o relatório menciona alguns outros aspetos importantes acerca da população que abrange este tipo de turista sobre os quais parece existir um consenso generalizado:

- Estar constantemente a aumentar, provavelmente dada a introdução de melhorias nas infraestruturas, a melhor informação, o aumento das facilidades concedidas, entre outros fatores determinantes;
- Caracterizar-se por, em geral, não introduzir apenas clientes individuais, assumindo usualmente a forma multiclente; assim, estima-se que, em média, por cada pessoa com deficiência que viaja se deslocam igualmente, em média, 1,5 pessoas;
- Poder contribuir para melhorar a imagem do destino turístico, ao introduzir-lhe mais uma valência diferenciada;
- Tem um impacto significativo na redução da sazonalidade de certos destinos, complementando a procura turística em épocas baixas, especialmente no caso do turismo de praia.

Importa também referir que é considerado essencial que o turismo seja entendido como uma atividade que deve ter sempre em conta as prioridades, as instituições e as tradições de cada país, supondo-se assim que o direito ao seu usufruto implica que cada sociedade deve assegurar as condições adequadas para que todos lhe possam aceder sem quaisquer discriminações, sejam de que ordem forem (Devile, Kastenzholz e Santiago, 2010; WTO, 1980,

A este propósito, acrescenta-se que o turismo acessível reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos, mesmo que muitas vezes, para tal, seja necessário proceder a algumas adequações; além disso, é preciso proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências

de pessoas que tenham um conjunto de limitações que podem coincidir com necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura (Deville, 2009).

É necessário referir que o PENT (Plano Estratégico Nacional de Turismo) de 2013-2015 salientou, que de acordo com OMT, “o turismo representou um volume de 935 milhões de pessoas – dados que permitem estimar que o número de turistas no segmento do turismo acessível terá sido de 65 a 75 milhões (se considerarmos que deste total se estima que 7 a 8% correspondem a turistas com alguma limitação). Tendo em conta que estes turistas tendem a viajar acompanhados, o número pode aumentar significativamente. A European Network for Accessible Tourism estima que atualmente existam cerca de 127 milhões de europeus com alguma necessidade específica durante a sua viagem.” (Ministério da Economia e do Emprego, s/d, p.76).

#### **4. O Conceito de animação**

Tanto Jacob (2007a) como Quintas e Castaño (1988) consideram que a animação constitui um conjunto de atividades de carácter interdisciplinar e intergeracional, que envolve áreas diversificadas, a qual, através da sua ação, vai influenciar de modo significativo a vida do indivíduo e do grupo. Os mesmos autores referem-se à animação como sendo um sinónimo de vida, movimento e atividade. É pois fundamental para todos que a animação faça parte das nossas existências pois é uma ocupação agradável que vai ainda cumprir objetivos socioeducativos e socioculturais predeterminados que proporcionam descontração ao mesmo tempo que motiva a nível psicológico, estimula a nível físico e desenvolve a nível cognitivo e comunicacional.

No que respeita à sua execução, a animação pode ser melhor compreendida se a focalizarmos segundo quatro vertentes diferenciadas, evidenciando quatro modalidades distintas que a enquadram e que a ajudam a especificar (cultural, educativa, económica e social).

Há um carácter lúdico que, no senso comum, surge proeminente quando falamos de animação, quando esta é percebida como simples entretenimento sem o intuito principal de atingir objetivos de cariz educacional. De facto, frequentemente as atividades que nesse sentido são levadas a cabo, acompanham-se de estereótipos associados a “brincadeiras” que parecem ser apenas ou sobretudo apropriadas para as crianças; ora, esta ideia está totalmente errada pois, seja ela conduzida junto de crianças, adultos ou idosos, a animação é umas das melhores formas de, enquanto nos divertirmos, em colaboração junto de quem intervimos, proporcionar aos indivíduos que são alvo desta

intervenção uma aprendizagem não formal mediante a participação voluntária em atividades cujos objetivos visam expandir conhecimentos.

#### 4.1 Animação sociocultural

Tanto Lacerda e Sousa (2009) como Melo (2006) defendem a ideia de que a animação sociocultural se sustenta fundamentalmente em três pilares que assentam no *carácter cultural* que lhe está associado, numa *dimensão social* que lhe está subjacente, bem como na *esfera educativa* em que pode ser inserida.

Relativamente ao *carácter cultural*, Melo (2006) salienta sobretudo as artes, em si, sublinhando muito em particular a expressão plástica, a música e a dança, deixando contudo talvez a descoberto outras dimensões desta vertente que são, no meu entender, igualmente importantes para compreender as particularidades do meio envolvente do idoso a este nível e que remetem para o conceito antropológico de cultura, com destaque para costumes e tradições do seu enquadramento sociológico. Para além disso, é necessário ter em consideração que os aspetos em que se suporta este carácter cultural não são nada de acabado nem de estático pois mudam significativamente através dos momentos históricos em que são considerados. Por outro lado, a sua localização num determinado espaço geográfico – por exemplo, num meio rural, urbano, numa comunidade piscatória, ou outro contexto particular qualquer – são algo também a valorizar, pois os aspetos ligados com os costumes, valores e tradições de uma determinada região, onde os idosos em questão vivem ou viveram, devem servir de referência para o próprio animador.

Por sua vez, o pilar de *dimensão social* exige o diálogo e o respeito inerente às adequadas atitudes de democratização das decisões e escolhas em animação. Logo, não se trata de uma intenção geral tomada abstratamente, sendo indispensável que se esteja muito atento às particularidades das pessoas e ao tipo de intervenção pretendida. Por conseguinte, a dimensão social da animação transcende genéricas intenções de respeito por uma comunidade, formuladas *a priori* e em termos muito gerais, nunca se tratando de uma certa receita imposta para ajudar a resolver necessidades. Implica, pelo contrário, conhecer muito bem as origens sociais para planear e levar a cabo colaborativamente a intervenção em estreita ligação com os desejos e as conveniências das populações locais participantes a quem a animação se dirige.

Quanto ao terceiro pilar, a *esfera educativa* para melhor equacionar o seu papel na animação é necessário antes de mais distinguir os três vetores, a partir dos quais ela se

desenvolve. Assim, por um lado temos o âmbito da *educação formal* que é proporcionada por instituições de carácter educativo, nomeadamente as escolas; por outro lado, temos o vetor da *educação não formal* que ultrapassando os contextos anteriores proporciona ainda assim propostas educativas relativamente estruturadas apesar de mais abrangentes e diversificados do que as que são originadas no contexto da educação formal; por último, há que considerar ainda um outro vetor, o da *educação informal*, que inclui as propostas educativas que vão sendo proporcionadas de modo menos deliberado por exemplo, no seio da família, da igreja, da comunidade, entre outros meios envolventes que influenciam os sujeitos. Há portanto que considerar uma multiplicidade de aspetos e de agentes de socialização que complexificam a própria natureza desta vertente educativa.

Por tudo isto os referenciais em que a intervenção se sustenta são complexos e variáveis, exigindo que se tenha presente esta realidade quando se organiza, desenvolve e avalia um projeto de animação. Acrescente-se que, tal como refere Alves (2007, p. 1, cit por Lacerda e Sousa em 2009), se pode caracterizar a animação como uma "acção com dimensão social cultural e educativa que tenha por objetivo dinamizar programas junto das populações".

Todavia, não obstante estas considerações ajudem a precisar o terreno conceptual em que nos situamos, a tarefa não é simples nem fácil pois, conforme Silva (2012) afirma, é muito difícil, se não mesmo impossível, que encontremos um enunciado único e preciso que traduza de modo inequívoco e exclusivo aquilo que pode efetivamente ser designado como animação sociocultural.

Contudo, importa ainda assim procurar estabelecer alguns pontos de referência que nos permitam delimitar em que consiste realmente este modo de intervenção, designadamente fundamentando-nos na sua definição por Ander-Egg (1992) que a perspetiva como um conjunto de práticas sociais cuja principal finalidade é estimular a iniciativa e a participação das comunidades no processo do seu próprio desenvolvimento, tendo presente a dinâmica global da vida sociopolítica em que os sujeitos estão integrados.

O referido autor não deixa contudo, de sublinhar que considera que não é uma tarefa fácil explicar o significado de animação sociocultural, uma vez que isto corresponderia a saber caracterizar verbalmente uma realidade difícil de referir deste modo, pois que se reporta a algo que se encontra expresso sobretudo através da ação e do movimento e que é pontuada pelos impulsos e pela própria complexidade da vida. Com efeito tal variedade multifacetada de atividades que confluem naquilo que é denominado como animação

sociocultural assenta numa gama metodológica de técnicas de trabalho com grupos que, sendo alargada se serve frequentemente de dinâmicas de grupo, jogos educativos, dramatização, entre outros (Ander-Egg, 1992).

#### **4.2 Animação turística**

O conceito de animação turística não deverá ser apenas equiparado a um conjunto de metodologias com o intuito de intervir nos diversos aspetos do turismo, devendo ser antes considerado como um momento em que a nossa sociedade cresce e se desenvolve em que ocorrem alterações nos comportamentos dos indivíduos-turistas (Almeida & Araújo, 2012).

De acordo com Torres (2004, cit. por Araújo, 2013, p. 13) “a animação no turismo pode ser definida como sendo um conjunto de actividades que objectivam humanizar as viagens, oferecendo ao turista a possibilidade de participação activa, de tornar-se protagonista de suas férias.”

Como defendem Almeida e Araújo (2012), é relevante que se distinga entre animação turística e animação sociocultural, uma vez que enquanto a animação turística diz respeito ao sistema de turismo a animação sociocultural refere-se sobretudo à dinâmica social. No entanto, estes dois tipos de animação estão ligados a um sistema social complexo o que leva inevitavelmente a que estejam interrelacionados e sejam interdependentes.

A animação turística inclui, entre muitos outros aspetos, um “conjunto de actividades culturais, lúdicas, de formação, desportivas, de difusão, de convívio e de recreio que são oferecidas aos turistas por entidades públicas ou privadas, pagas ou não pagas, com o carácter de restabelecer o equilíbrio físico e psíquico, aniquilando a monotonia, o excesso de tensão e o *stress*” (Chaves e Mesalles, 2001, cit por Almeida e Araújo, 2012, p.48)

Na sequência desta definição, é importante realçar que as actividades de animação podem ser realizadas por diversas entidades diferenciadas, constatando-se todavia que, com frequência, estas ocorrem sobretudo em unidades hoteleiras. É por isso deveras importante que as ofertas de animação nestas unidades turísticas sejam revalorizadas, sendo indispensável que tenham em conta os tempos livres dos clientes, que sejam originais e que, por outro lado, tenham também em consideração as características do cliente – idade, nacionalidade, personalidade - entre outros fatores relevantes que levam ao seu potencial interesse por estas actividades (Almeida e Araújo, 2012).

### 4.3 Animação de idosos

O fator de envelhecimento diminui a capacidade de adaptação dos indivíduos, com o declínio que vai ocorrendo, fundamentalmente a nível físico, o que leva a que o idoso vá alterando os seus hábitos e rotinas diárias, substituindo-as por ocupações e atividades com menor grau de atividade (Sequeira, 2013).

É neste contexto que a “animação com idosos representa um conjunto de etapas com o objectivo de facilitar o acesso a uma vida mais ativa e mais criativa, à melhoria nas relações e na comunicação com os outros, para uma melhor participação na vida da comunidade de que faz parte, desenvolvendo a autonomia pessoal.” (Jacob, 2007b, p. 31)

De acordo com Jacob (2007b) a animação de idosos é definida como uma forma de atuar em todos os campos de desenvolvimento da qualidade de vida dos idosos, no sentido de os estimular quer a nível físico quer psicológico. Desta forma, a animação permite (re)educar o idoso, motivando-o a fazer exercício e atividades de lazer, recreativas, lúdicas e artísticas. Assume portanto um papel essencial para ajudar a quebrar as rotinas e os hábitos dos idosos, tornando-os mais ativos, dinâmicos e participativos, fazendo com que recuperem a sua própria confiança e valorização pessoal (Jacob, 2007; Valente, 2010; Sequeira, 2013)

A animação que é conduzida tendo em atenção qualquer faixa etária é usualmente delineada pelo animador procurando cumprir objetivos previamente traçados. Contudo, apesar de ser sempre prosseguida com uma certa intencionalidade precisa, os seus resultados efetivos não coincidem nem com o que o animador quis exatamente, nem com o que o idoso eventualmente esperava dessa situação, pois ao ser sempre algo que tem de ser reelaborado na ação, o seu resultado é por isso um meio-termo do que um e outro estavam à espera que fosse (Pinto, 2008).

É portanto uma tarefa complexa que não pode, de maneira nenhuma, ser confundida com o simples proporcionar de momentos agradáveis. Para a conseguir concretizar corretamente, é por isso necessário que o animador seja devidamente qualificado para levar a cabo esta sua função, que saiba como poderá contribuir efetivamente para capacitar para que este se responsabilize e participe ativamente, procurando encontrar sentidos novos para a sua vida. Para tal, é preciso que se saiba articular adequadamente com profissionais doutras áreas, cuja colaboração lhe será particularmente útil na definição dos objetivos e da informação facultada durante a sua intervenção, de modo a que esta seja bem-sucedida, direcionando-se apropriadamente aos fins que se propõe promover. Pretende-se assim que a animação consiga uma participação ativa dos idosos

de modo a que estes sintam que a intervenção corresponde aos seus interesses, necessidades e características pessoais. (Antunes e Pereira, 2014).

Por outro lado, a animação de idosos também vai muito além de uma dimensão ocupacional pois empenhar os idosos em atividades manuais ou incentivá-los a realizarem tarefas que impliquem atividade física nunca deverá ser um fim em si mesmo mas um meio para se conseguir envolver o idoso numa determinada intervenção de animação. De facto, embora o animador seja alguém que delineou objetivos bem definidos e escolheu certas estratégias para os concretizar, a sua intervenção é sempre qualquer coisa de mais complexo do que poderia parecer à primeira vista dado que envolve e implica o grupo e o contexto. Na verdade, como salienta Pinto (2008) não basta ocupar os tempos de ócio do idoso para o ajudar a recuperar as suas energias, sendo necessário, para proceder a uma intervenção de animação com qualidade, que esta o envolva pessoalmente nessa responsabilidade, através da consecução de objetivos específicos concretizados no quadro de atividades deliberadamente conduzidas para o capacitar a ter uma parte ativa na responsabilização pessoal pela sua própria vida.

## **5. Animação turística com idosos**

A animação turística com idosos segue os mesmos propósitos que a animação em qualquer das modalidades em que foi adquirindo progressivamente grande importância na sociedade atual, nos mais diversos contextos em que é levada a cabo. A sua relevância assenta, como refere Calçada (2009), na sua vitalidade ao assumir-se como uma boa prática, na medida em que é uma metodologia que incentiva os indivíduos a participarem na vida da sua comunidade, ajudando a potenciar as capacidades humanas de reação e de interajuda com o outro. É ainda excelente para estimular a socialização, servindo de elo de ligação da adaptação do indivíduo aos diversos contextos sociais no quadro dos quais ocorre e é desenvolvida.

Calçada (2009, p.60) defende assim que, nas suas mais diversas modalidades, a animação “emergiu nas comunidades sempre em determinadas circunstâncias históricas, sociais, culturais, religiosas, ecológicas..., onde muitos profissionais trabalham como ‘animadores’ com o propósito de materializar, de alguma forma a utopia da transformação e da mudança social”.

A animação, não obstante constituir um fator de estimulação da adaptação de cada pessoa ao seu enquadramento social particular, depara-se com a generalizada situação de carência no que respeita à falta de animadores turísticos, na área do turismo em geral,

agravando-se esta situação ainda mais no que concerne ao turismo sénior, questão essa que no nosso país é bem ilustrada pelo facto de as Regiões de Turismo não se debruçarem adequadamente sobre a necessidade de uma análise estratégica da animação turística para seniores (Calçada, 2009).

O turismo é um dos muitos âmbitos em que ocorre a animação sociocultural, constituindo um enquadramento especialmente favorável para incentivar o lado social que ajuda a enriquecer o indivíduo quando é colocado em situações novas que o ajudam a refletir sobre a sua própria cultura. Assim, a animação turística pode ajudar a favorecer no quadro da atividade turística do indivíduo de modo a que este consiga ter um conhecimento mais aprofundado das pessoas e dos locais que visita ajudando-o, entre outros aspetos, a exercer a sua cidadania enquanto participa numa atividade de lazer que também contribui para o seu desenvolvimento pessoal (Lacerda e Sousa, 2009).

Todavia, apesar das suas grandes potencialidades verificamos que muitas vezes, tal como é o caso de Portugal a falta de animadores turísticos e a pouca sensibilização para a relevância desta dimensão na área do turismo, em geral, mais acentuada ainda no que se refere ao turismo sénior, faz com que existam grandes carências nas Regiões de Turismo do nosso país, as quais pouco despertas para estas novas realidades, em geral não apresentam propostas estratégicas que incluam a animação turística para os mais velhos. Assim, não é de estranhar que seja ainda pouco significativo o peso de visitantes que procurem ofertas turísticas motivados por determinada animação turística adequada aos seniores (Calçada, 2009).

Há que ter também em conta as próprias expectativas dos mais idosos e o que estes realmente procuram no turismo sénior no que concerne à vertente da animação. Calçada (2009, pp. 64-65) alerta para o facto de estes percecionarem as atividades turísticas que lhes são destinadas como um espaço de férias, onde se cruzam populações “que procuram através de actividades de animação turística uma finalidade recreativa, bem como (...) actividades de lazer que promovam a valorização do ‘estar em forma’ (*physical fitness*), da manutenção do mito da eterna juventude e da prevenção dos efeitos nocivos dos factores que aceleram o envelhecimento físico do corpo”.

## CAPITULO 2 – Metodologia

### 1. Fundamentação das opções metodológicas

Esta pesquisa, cujo carácter é essencialmente exploratório, procurou socorrer-se de uma metodologia de tipo descritivo que inclui elementos quer qualitativos quer quantitativos pois, como referem Brewer e Hunter (1989), esta permite abordar problemas de pesquisa complexos e multideterminados.

Esta opção metodológica tem a vantagem de conseguir compatibilizar estratégias diferentes que, embora não se rejeitem mutuamente, nem sempre confluem num mesmo sentido, de tal modo que o rigor que é possível obter vai sobretudo resultar da triangulação de técnicas e fontes, a qual é feita partir de uma análise mista, perspectivada a partir de diferentes vetores (Brewer & Hunter, 1989; Haguette, 1987; Patton, 2002; Simões, 1996).

Os elementos de natureza quantitativa, que procuram caracterizar a amostra estudada com base em parâmetros objetiváveis, fundamentam-se na convicção de que a frequência do aparecimento de certos elementos transmite informações significativas que são essenciais para ter como referência na apreciação das constatações que permitem pôr à prova as principais questões de pesquisa que foram aqui colocadas no sentido de relacionar o turismo sénior e/ou acessível com a animação sociocultural.

Todavia, dada a natureza e as particularidades dos problemas em análise, foi necessário recorrer também a indicadores, cuja natureza é de carácter mais subjetivo, difíceis de quantificar ou de ordenar, que embora não assentem exclusivamente na frequência da sua ocorrência são no entanto interessantes para ajudar a fazer inferências relevantes para a compreensão dos fenómenos abordados. Com efeito, como refere Bardin (1995, p.114-115) o apontamento compreensivo de teor qualitativo que consideramos estar sempre subjacente a esta pesquisa é especialmente importante em circunstâncias em que, como no caso presente, sobressai a “elaboração das deduções específicas assentes sobre um acontecimento ou uma variável de inferência precisa, e não uma inferência geral”.

As opções metodológicas tomadas procuraram, por esse motivo, que a fundamentação teórica do tema em estudo – turismo sénior e/ou acessível e animação sociocultural – conduzisse a uma identificação da informação pertinente, mediante a utilização da técnica quantitativa de recolha de dados escolhida, o inquérito por questionário, a fim de evidenciar alguns aspetos mais significativos que ajudam à

clarificação das vantagens e das insuficiências das duas vertentes referidas, no caso particular da oferta turística que é atualmente proporcionada em empreendimentos turísticos (daqui em diante designados como ET) na região algarvia (Fortin, 1999).

Recorreu-se também, para esse mesmo efeito, à análise de documentos da base de dados do Registo Nacional de Turismo (RNT) do Turismo de Portugal (TP), prévia à elaboração e aperfeiçoamento de um questionário (Anexo 1), que foi depois administrado *on-line* junto de 195<sup>2</sup> ET da região algarvia, que se autorreferenciam como sendo acessíveis, designadamente Hotéis, Hotéis-Apartamento, Aldeamentos Turísticos e Apartamentos Turísticos com as categorias de 3, 4 e 5 estrelas.

A respetiva formulação deste questionário foi pilotada recorrendo a individualidades ligadas a estas questões do turismo sénior/turismo acessível que proporcionaram sugestões relevantes, dando origem a alterações antes da sua formulação final, prévia à administração junto da totalidade dos referidos ET algarvios. Daí resultou um instrumento com 34 tópicos, articulados essencialmente de modo a permitirem realçar os vetores turismo sénior/acessível e animação sociocultural, sendo tal opção metodológica assente na convicção de que seria uma via particularmente pertinente para a obtenção da informação considerada mais relevante para equacionar as relações que se podem evidenciar na problemática em estudo.

Procurou-se também, a fim de complementar esta informação de uma maneira mais aprofundada, obter alguns outros elementos sobre a realidade aqui focada mediante a realização de uma entrevista junto de um responsável por um ET da região algarvia particularmente paradigmático em termos de boas práticas no que concerne às acessibilidades. Com esse objetivo foi elaborado o respetivo guião (Anexo 2) e foram levadas a cabo todas as diligências pessoais e institucionais para tornar possível a sua concretização, uma vez que se considerou que poderia ser um importante apontamento para ilustrar de modo qualitativo as questões em análise.

## **2. Dos principais objetivos ao problema de pesquisa**

Sendo a finalidade principal deste estudo exploratório contribuir para a elaboração de alguns fundamentos que venham a permitir um conhecimento mais detalhado deste assunto, pretende-se entender de que modo a animação sociocultural pode ser rentabilizada para uma oferta turística de qualidade no que concerne à população dos mais

---

<sup>2</sup> De entre os 352 Empreendimentos Turísticos com a tipologia e a categoria escolhida reteve-se assim apenas 195 ET.

idosos, tendo como pano de fundo o caso muito particular das atividades que são de momento já desenvolvidas no contexto dos ET situados na região algarvia. Nesse sentido, para caracterizar as condições e a situação envolvente da procura turística a este nível, para atingir a referida intencionalidade, foram delineados os seguintes objetivos mais específicos:

- a) Sistematizar a informação sobre os ET que dispõem de acessibilidades que permitem um bom acesso aos turistas seniores e/ou com necessidades especiais;
- b) Recolher dados sobre quais os ET que oferecem programas específicos destinados a este público no que concerne à animação;
- c) Saber quais as diversas atividades de animação que são neste contexto proporcionadas na oferta turística na região algarvia direcionadas ou não para os turistas seniores e/ou com necessidades especiais;
- d) Caracterizar as atividades de animação especificadamente estruturadas tendo em vista este público-alvo;

Para a concretização desses objetivos foram enunciadas algumas questões, sendo todo o percurso investigativo que foi levado a cabo conduzido para lhes dar resposta:

1. Será que os ET da região algarvia recebem um número significativo de turistas seniores e/ou com necessidades especiais, nacionais ou estrangeiros?
2. Será que os ET identificados na base de dados do TP como tendo acessibilidades, a nível de apoios e de infraestruturas próprias dispõem realmente de condições adequadas para as necessidades particulares do turista sénior e/ou com necessidades especiais?
3. Será que os ET que consideram que têm acessibilidades dispõem também de apoios e de programas específicos adequados aos turistas seniores e/ou com necessidades especiais, nomeadamente de animação turística?
4. Será que os ET sensibilizados para a importância deste público-alvo dispõem de atividades de animação turística e de colaboradores com formação em turismo acessível?

### 3. Procedimentos de recolha de dados

Para a realização da presente investigação procurou-se sistematizar e/ou recolher os dados pertinentes para dar resposta às questões de pesquisa colocadas, a fim de que estes possibilitassem equacionar os principais elementos que é necessário reunir nesse sentido, com base numa metodologia que se revelasse apropriada (Festinger & Katz, 1974; Fortin, 1999; Freixo, 2009).

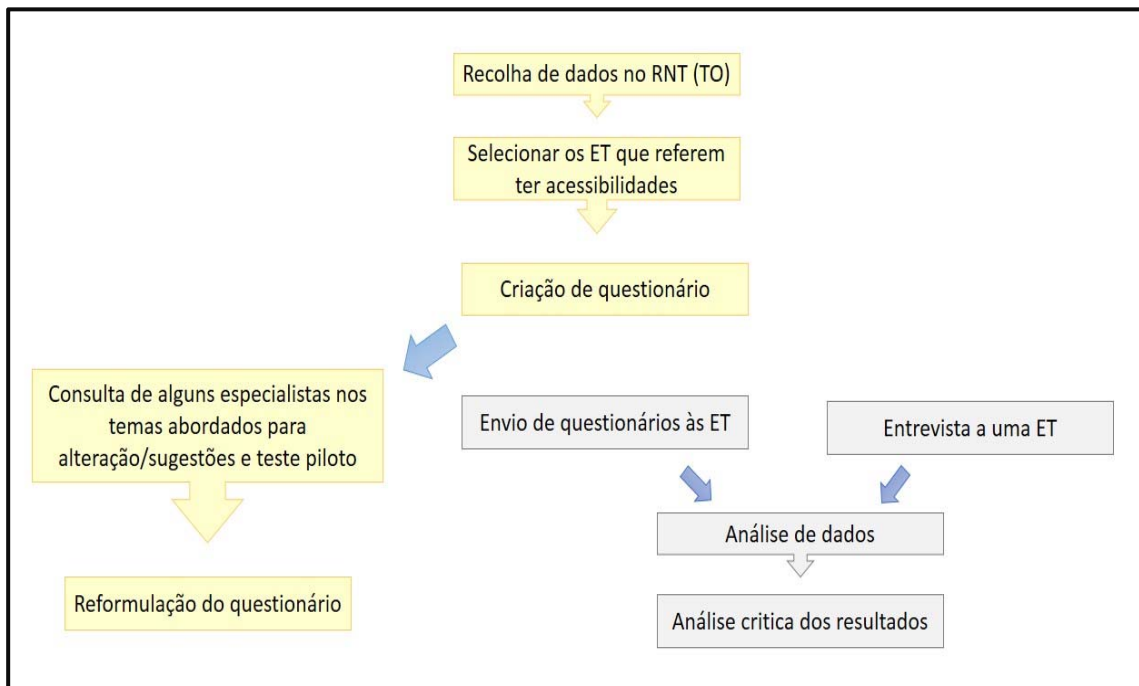
Com esse objetivo, pesquisou-se no sítio da *internet* do Registo Nacional de Turismo (RNT) do TP (Anexo 3) inventariando os ET que dizem ter acessibilidades na região algarvia com a suas as respetivas tipologias identificadas. O questionário, a preencher, *on-line*, foi enviado através de correio eletrónico para os ET que haviam sido identificados no RNT do Turismo de Portugal. Este questionário visava a recolha de informações essenciais para um melhor conhecimento de cada ET e das características dos seus serviços.

A elaboração do questionário procurou incluir elementos de natureza ordinal – por exemplo, entre outros tópicos, quanto à respetiva classificação de cada ET, o seu ano de abertura, disponibilidade de quartos/apartamentos, número de quartos/apartamento adaptados; todavia, considerou-se importante obter também outro tipo de informação de carácter mais subjetivo e/ou interpretativo, nomeadamente, entre outros, interrogando sobre o eventual cumprimento do ET relativamente aos requisitos do Decreto-lei 163/2006 de 8 de agosto (Anexo 4), os recursos que consideram ter para implementar animação turística, os motivos que invocam para não ter alguém com formação em turismo acessível entre os seus colaboradores, assim como as eventuais vantagens ou desvantagens que entendem que teriam se o turista sénior ou o turista com necessidades especiais fossem os seus principais clientes. Presume-se que a opção por esta lógica no instrumento de recolha de dados permitiu uma abordagem complementar com apontamentos quantitativos e qualitativos que fornecem um melhor panorama da complexa realidade que se pretendeu focalizar. Com efeito, foram interrogados sobre a temática em estudo os 195 ET referidos, ou seja a totalidade dos ET nas condições escolhidas na pesquisa. Pretendeu-se assim que, depois de tratar quantitativamente as respostas, de natureza nominal, ordinal ou escalar, mais ou menos dificilmente precisáveis ou objetiváveis, fosse possível obter um perspetivação consistente da realidade a caracterizar ou a identificar.

A fim de que elas permitissem verificar a oportunidade dos problemas colocados, ajudando a conduzir a uma resposta clara ao problema de pesquisa formulado foi

necessária uma cuidada preparação das perguntas a colocar aos inquiridos, com base nos pressupostos expostos no enquadramento teórico desta pesquisa, no capítulo anterior, tanto no que diz respeito à seleção das perguntas do questionário como ao guião da entrevista (Fortin, 1999; Freixo, 2009; Javeau, 1990; Quivy & Van Campenhoudt, 1992).

**Figura 2.1 – Recolha de dados**



Fonte: Elaboração própria

Por conseguinte, no que concerne ao questionário, e dada a conveniência de fazer corresponder conjuntos de perguntas a certas unidades de informação bem precisas, que se ligam às temáticas abordadas na investigação, foram elaborados conjuntos distintos de questões.

Assim, o questionário encontra-se organizado em quatro blocos específicos de questões, as quais foram elaboradas com base na informação obtida em alguns estudos análogos, como se indica na tabela seguinte.

Tabela 2.1 – Questões e objetivos do questionário

<b>Bloco 1 – Informação e caracterização do Empreendimento Turístico</b>		
<b>Questões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fontes</b>
Q.1 Tipologia Q.2 Classificação Q.3 Ano de abertura Q.4 Concelho onde se localiza Q.5 Total de quartos Q. 6 N.º de quartos adaptados Q.7 e Q.8 Período de funcionamento	Caracterizar o ET, quanto à sua tipologia, classificação e localização, recolhendo outros elementos como o funcionamento permanente ou sazonal e a sua dimensão	Figueiredo <i>et al</i> (2011) Nunes (2012);
<b>Bloco II – Informação sobre o turista sénior</b>		
<b>Questões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fontes</b>
Q.9 Percentagem (média) do número de hóspedes seniores e sua respetiva nacionalidade Q.10 Duração (média) da estadia dos hóspedes seniores ou e sua respetiva nacionalidade Q.11 e Q.12 Tipo de acompanhantes dos hóspedes seniores nacionais e estrangeiros	Recolher alguns elementos sobre os turistas seniores que frequentam o ET, designadamente a prevalência deste tipo de população, os seus países de origem, se viajam sozinhos ou acompanhados e as suas particularidades em termos dos pedidos ou requisitos essenciais que solicitam	Ferreira (2006); Figueiredo <i>et al</i> (2011) Nunes (2012);

<b>Bloco III – Informações sobre a oferta de serviços</b>		
<b>Questões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fontes</b>
<p>Q.17 Tipo de pedidos especiais dos hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais</p> <p>Q.18 e Q.19 Parcerias com empresas para oferta de serviços especiais aos hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais</p> <p>Q.20 Programas de animação turística</p> <p>Q.21 Tipologia dos programas de animação</p> <p>Q.22 Frequência das atividades de animação</p> <p>Q.23 Justificação para não ter animação turística</p> <p>Q.24 Disponibilidade de um animador contratado</p> <p>Q.25 Recursos do ET para implementar animação turística</p>	<p>Identificar o tipo de pedidos especiais e eventuais parcerias para os disponibilizar, bem como a existência de programas de animação turística, destinados aos turistas seniores e/ou com necessidades especiais. Procura-se também saber se existe um animador contratado assim como os recursos do ET para implementar animação turística para esta população.</p>	<p>Almeida &amp; Araújo (2012);</p> <p>Figueiredo (2013);</p> <p>Jacob (2013)</p>

<b>Bloco IV – Turismo Acessível</b>		
<b>Questões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fontes</b>
<p>Q.26 Conhecimento do DL 163/2006 de 8 de agosto</p> <p>Q.27 Conformidade com as normas de acessibilidade do DL.</p> <p>Q.28 Especificação das características do ET conformes com as normas de acessibilidade do DL.</p> <p>Q.29 Necessidade de alterações arquitetónicas para obter a conformidade com as normas de acessibilidade do DL.</p> <p>Q.30 e Q31 Recurso a programa(s) de incentivo<sup>3</sup> para fazer alterações arquitetónicas para obter a conformidade com as normas de acessibilidade do DL e sua respetiva especificação.</p> <p>Q.32 Staff com formação em turismo acessível</p> <p>Q.33 Motivos para não dispor de colaboradores com formação em turismo acessível</p> <p>Q.34 Vantagens e/ou desvantagens que o ET teria em ter o turista sénior ou com necessidades especiais como seu principal cliente</p>	<p>Saber os Empreendimentos estão cientes das exigências legais inerentes ao DL 163/2006 de 8 de agosto e se consideram respeitá-lo. Identificam – se também alguns tópicos relativos ao turismo acessível, designadamente se existem recursos estruturais para dar melhor resposta a este tipo de população. Questiona-se igualmente os ET sobre eventuais alterações arquitetónicas e se houve necessidade e recorrer a programas de incentivos. Procura-se também obter informação sobre a hipotética formação em turismo acessível dos colaboradores e/ou dos motivos da sua inexistência. Finalmente, recolhem-se as perspetivas dos ET sobre as principais vantagens e inconvenientes que veriam caso os turistas seniores e/ou com necessidades especiais fossem o seu principal cliente.</p>	<p>Anacleto (2014); Figueiredo <i>et al</i> (2011); TP Algarve (2014)</p>

Fonte: Elaboração própria

<sup>3</sup> Destacaram-se os seguintes: Qualificação das PME, Inovação Produtiva e Empreendedorismo Qualificado e Criativo. (<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/ApoioaoInvestimento/Pages/ApoioaoInvestimento.aspx>; <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03.php?id=2414>)

O guião da entrevista incluiu tópicos a abordar junto do entrevistado correspondente aos conjuntos de perguntas do questionário relativas a certas unidades de informação bem precisas ligadas às temáticas abordadas na investigação.

**Tabela 2.2 – Questões e objetivos da entrevista**

<b>Bloco 1 – Informações e caracterização do empreendimento turístico</b>		
<b>Questões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fontes</b>
1. Características do ET: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Há quanto tempo funciona;</li> <li>• Qual a capacidade de alojamento;</li> <li>• De que colaboradores dispõe (fixo e durante a época alta).</li> </ul> 2. Que tipo de cliente procura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacional/estrangeiro;</li> <li>• Faixa etária;</li> <li>• Necessidades especiais.</li> </ul>	Conhecer o funcionamento do ET assim como a sua capacidade de alojamento e a composição do pessoal;  Conhecer o tipo de público que procura o ET.	Figueiredo <i>et al</i> (2011)  Nunes (2012);
<b>Bloco II – Informação sobre os turistas seniores e/ou turistas com necessidades especiais</b>		
<b>Questões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fontes</b>
3. O turista sénior/com necessidades especiais que procura o ET: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacional/estrangeiro;</li> <li>• Viaja sozinho ou acompanhado;</li> <li>• Faz pedidos especiais;</li> <li>• Como efetua a reserva.</li> </ul>	Conhecer o turista sénior/com necessidades especiais que procura o ET.	Ferreira (2006);  Figueiredo <i>et al</i> (2011)  Nunes (2012);
<b>Bloco III – Animação turística</b>		
<b>Questões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fontes</b>
4. Identificar as atividades de animação turística do ET: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequência;</li> <li>• Público-alvo;</li> <li>• Liderança;</li> <li>• Protocolos com empresas externas;</li> <li>• Objetivos atribuídos.</li> </ul>	Identificar a existência de atividades de animação turística, caracterizando-as dando especial atenção à sua oferta ao turismo sénior e/ou com necessidades especiais.	Almeida & Araújo (2012);  Figueiredo (2013);  Jacob (2013)

<b>Bloco IV – Turismo acessível</b>		
<b>Questões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fontes</b>
5. Caracterizar a acessibilidade do ET: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaços;</li> <li>• Formação;</li> <li>• Materiais de apoio;</li> <li>• Acordos com empresas externas.</li> </ul>	Conhecer a especificidade do ET em termos de acessibilidade de espaços pessoal e serviços.  Identificar as vantagens/desvantagens percebidas na oferta turística a este público	Anacleto (2014); Figueiredo <i>et al</i> (2011); TP Algarve (2014).

Fonte: Elaboração própria

#### 4. Amostra e campo de estudo

O estudo incide sobre os 195 ET da região algarvia que aquando do registo no TP referem possuir condições de acessibilidade ao escolherem a opção “Acessibilidade” que surge no formulário. Importa no entanto realçar que este formulário não possui nenhuma área que permita uma caracterização dos elementos de acessibilidade existentes nesta ET, o que pode originar uma dificuldade na sua avaliação e controle.

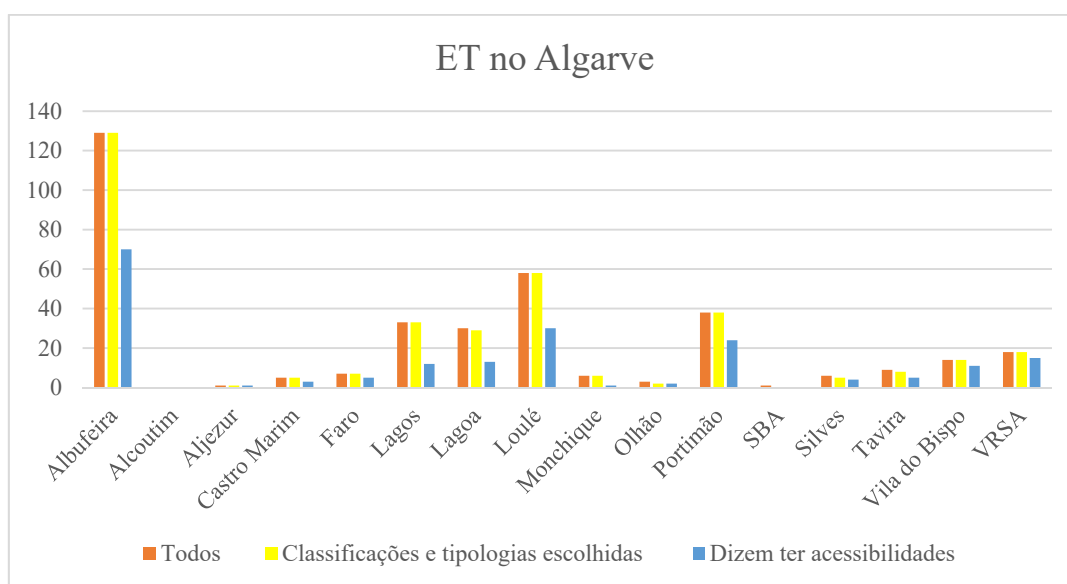
Esta clarificação não é de somenos importância e tem fortes implicações para a adequação dos ET, não só à população com necessidades especiais que aí se desloca mas junto do turista sénior que delas necessita e/ou que delas beneficiaria a vários níveis. Na verdade, embora esta atribuição de acessibilidades seja deixada ao cuidado da iniciativa e discernimento de quem regista o seu ET no TP, isto não impede que a realidade seja bem mais exigente.

Efetivamente, para que verdadeiramente se possa considerar que cada ET reúne estas condições seria necessário que dispusesse não só de quartos adaptados mas também que os seus espaços e acessos estivessem conformes com as normas em vigor para esse efeito. Ora, quando um ET foi construído recentemente ele teve de seguir as normas do Decreto-Lei nº163/2006, de 8 de Agosto, que aliás prevêem também que as mais antigas teriam de introduzir as necessárias adaptações ainda em falta até 8 de agosto de 2016.

No entanto, como é do conhecimento geral entre os profissionais de turismo, os ET recebem simplesmente um formulário onde consta um espaço disponível para referirem se têm ou não acessibilidades; por conseguinte, não havendo limitações externas para a classificação dos seus empreendimentos em termos de acessibilidades, apenas podemos dizer que quem fornece tal informação considerou que o respetivo ET é acessível, quer isso corresponda ou não integralmente ao cumprimento dos requisitos previstos na lei nesse sentido, pois não existe, de momento, nenhuma identidade reguladora que se ocupe desta questão.

Foi tendo em conta estes condicionalismos que são ainda uma realidade no momento presente, que foram escolhidos no presente estudo apenas hotéis, aldeamentos turísticos, apartamentos turísticos e hotéis apartamentos cuja classificação fosse de 3 a 5 estrelas e um *resort* de 5 estrelas, selecionando-as de entre aquelas que tinham declarado possuírem acessibilidades. Como se pode verificar da leitura do gráfico seguinte, a maior parte da oferta turística existente no Algarve coincide com a tipologia dos ET escolhidos. Note-se também que é nos concelhos em que existe um maior número de ET que a discrepância entre a totalidade e as que referem ter acessibilidades é mais acentuada.

**Gráfico 2.1 – Número de empreendimentos turísticos existentes no Algarve por concelho (2014)**



Fonte: Elaboração própria a partir das bases de dados do Turismo de Portugal (2014)

De acordo com o INE (2014) o total de ET existentes no Algarve era, em 2014, de 436; entre eles incluem-se empreendimentos de distintas categorias, designadamente hotéis, hotéis-apartamentos, aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos. Para o nosso estudo foram apenas considerados 352 ET do total existente na região, a saber: 45 hotéis de 3 estrelas, 58 de 4 estrelas e 20 de 5 estrelas; 15 hotéis-apartamentos de 3 estrelas, 45 hotéis-apartamentos de 4 estrelas, 9 hotéis-apartamentos de 5 estrelas; 12 aldeamentos turísticos de 3 estrelas, 12 aldeamentos turísticos de 4 estrelas; 5 aldeamentos turísticos de 5 estrelas; 88 apartamentos turísticos de 3 estrelas, 35 apartamentos turísticos de 4 estrelas e 6 apartamentos turísticos de 5 estrelas ou seja 352 ET (tabela 4).

**Tabela 2.3 – Número de ET no Algarve em 2014**

<b>Tipologia</b>	<b>Número de ET em 2014</b>
Hotéis	126
Hotéis-Apartamento	74
Pousadas	3
Aldeamentos Turísticos	34
Apartamentos Turísticos	142
Outros	57
<b>Total Global</b>	<b>436</b>

Fonte: Elaboração própria a partir do INE, 2014

Da listagem inicial de 352 ET e depois de efetuada uma análise no sítio da internet do RNT/TP utilizando filtros relativos à tipologia dos ET e ao item “acessibilidades” verificou-se que a lista ficou reduzida a 195. Ver tabela 5.

**Tabela 2.4 – Número de ET no Algarve e que referem ter acessibilidades**

<b>Tipologia dos ET</b>	<b>N.º de ET (registados na base de dados do TP)</b>	<b>N.º dos ET que referem ter acessibilidades<sup>4</sup></b>
<b>Hotel de 3*</b>	45	29
<b>Hotel de 4*</b>	58	45
<b>Hotel de 5 *</b>	20	18
<b>Hotel Apartamento de 3*</b>	15	3
<b>Hotel Apartamento de 4*</b>	45	37
<b>Hotel Apartamento de 5*</b>	9	9
<b>Aldeamento Turístico de 3*</b>	12	4
<b>Aldeamento Turístico de 4*</b>	14	7
<b>Aldeamento Turístico de 5*</b>	5	4
<b>Apartamentos Turísticos de 3*</b>	88	17
<b>Apartamentos Turísticos de 4*</b>	35	18
<b>Apartamentos Turísticos de 5*</b>	6	4
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>195</b>

Fonte: Elaboração própria a partir da base de dados do Turismo de Portugal

Tomados em conjunto, no que respeita à sua classificação (3,4 ou 5 estrelas) a percentagem de hotéis, hotéis-apartamento, aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos que consideram ter acessibilidades é a seguinte:

<sup>4</sup> É importante sublinhar novamente que a inclusão nesta categoria é feita pelos próprios ET.

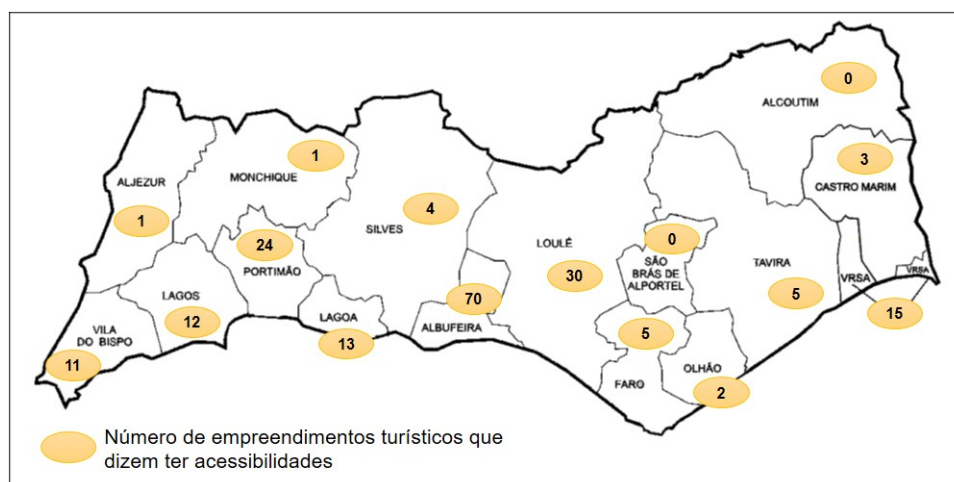
**Tabela 2.5 – Percentagem de ET no Algarve que referem ter acessibilidades**

Tipologia dos ET	N.º de ET	% das ET que referem ter acessibilidades
Hotéis (3, 4 e 5 *)	123	74,8%
Hotel Apartamento (3, 4 e 5 *)	69	71%
Aldeamento Turístico (3, 4 e 5 *)	31	48,4%
Apartamentos Turísticos (3, 4 e 5 *)	129	30,2%
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>60%</b>

Fonte: Elaboração própria a partir das bases de dados do Turismo de Portugal

Da leitura da tabela anterior pode constatar-se que, no seu conjunto, 60% dos ET considera ter acessibilidades. Verifica-se igualmente que os hotéis e hotéis-apartamento consideram com mais frequência terem acessibilidades (respetivamente 74,8% e 71%), sendo o número mais baixo encontrado relativamente aos apartamentos turísticos que, em pouco mais de 30% dos casos, referem ter acessibilidades.

Os ET que constituíram a amostra dispersam-se geograficamente pela região algarvia, conforme se pode ver na figura 3, a qual ilustra a sua localização segundo os concelhos de acordo com os dados do TP, podendo aí constatar-se que existe uma grande predominância de ET que consideram ter acessibilidades nos concelhos de Albufeira, Loulé e Portimão.

**Figura 2.2 – Empreendimentos Turísticos no Algarve que referem ter acessibilidades**

Fonte: Elaboração própria a partir das bases de dados do Turismo de Portugal

## 5. Procedimento

A fim de equacionar o problema em estudo, averiguando a pertinência das questões a investigar, começou-se por identificar, mediante a consulta da já referida base de dados no sítio do TP, (cf. anexo 3) quais os ET que, em todos os concelhos da região algarvia, seguiam qualquer uma das seguintes tipologias: hotéis, hotéis-apartamento, aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos identificando as situações em que está referenciado que cada uma delas dispõe de acessibilidades.

Foi então enviado um questionário *on-line* aos 195 ET, o qual foi elaborado no sentido de saber quais deles, simultaneamente, tinham uma oferta turística destinada aos mais velhos, sistematizando os dados dos que responderam afirmativamente no que respeita às vantagens e às desvantagens que entendem resultar do turismo sénior; a partir daí, foi identificada igualmente a eventual existência de animação turística entre as atividades que oferecem – precisando também se estas últimas eram especificamente pensadas para a população idosa, de tipo indiferenciado ou apenas destinadas a outras faixas etárias.

Foi ainda possível concretizar a entrevista semiestruturada que se previa conduzir junto de um responsável de um ET da região algarvia que se destaca em particular pela sua qualidade em termos de disponibilização de acessibilidades, a qual foi realizada presencialmente, sendo os respetivos dados objeto de uma análise de conteúdo por forma a complementarem a informação obtida com o questionário.

Finalmente, todos os dados que foi possível obter através do questionário foram sistematizados e analisados utilizando *Statistical Package for the Social Sciences*, no sentido de dar resposta às questões formuladas e a fim de se interpretarem os resultados obtidos, pondo-os em relação com os dados da literatura referentes a esta temática, os quais foram anteriormente sistematizados no capítulo I do enquadramento teórico (Ceia, 1997; Ferreira, 1999; Sousa & Baptista, 2011; Nave, 2011, Teotónio, 2015).

## CAPÍTULO 3 – Resultados

Os resultados que se apresentam neste capítulo têm por base a recolha de dados efetuados por via de aplicação de um questionário *on-line*, como foi referido no ponto 1 do capítulo da Metodologia, aos ET que referiam serem acessíveis aquando do preenchimento do formulário do TP. Dos 195 questionários enviados foram recebidas 32 respostas, ou seja 16,41% do total.

De seguida apresentamos os resultados obtidos em cada uma das questões colocadas, a partir das quais foram destacadas as principais conclusões. São aqui também apresentados dados relativos à entrevista semiestruturada realizada junto de um responsável pelo ET que na região algarvia apresenta melhores práticas em termos de acessibilidade.

### 1. Apresentação e análise dos resultados

#### 1.1 Informação e caracterização dos empreendimentos turísticos

Os dados obtidos em resposta ao questionário permitem caracterizar cada um dos ET envolvidos na pesquisa quanto à sua tipologia, classificação e localização, possibilitando também obter alguns outros elementos relativos à sua dimensão e à respetiva proporção desta e do número de quartos/apartamentos adaptados, assim como referentes ao seu funcionamento permanente ou temporário; tópicos esses que são relevantes para compreender a procura turística da população idosa e/ou com necessidades especiais que se desloca muitas vezes fora da época alta.

##### 1.1.1 Tipologia (Q.1 - questão 1)

A sistematização dos dados recolhidos mediante a aplicação do questionário permite constatar que 50% das respostas foram fornecidas por hotéis (16) e 31,3% por hotéis-apartamento (10), tendo sido as restantes dadas por 3 aldeamentos e por 3 ET que especificaram “apartamentos turísticos” na opção “Outro”; registou-se assim, em cada uma destas duas últimas categorias – “Apartamentos Turísticos” e “Outro” – 9,4% das respostas, em qualquer um dos casos.

**Tabela 3.1 – Tipologia dos empreendimentos turísticos**

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>Hotel</b>	16	50,0	50,0
<b>Hotel-apartamento</b>	10	31,3	31,3
<b>Aldeamento</b>	3	9,4	9,4
<b>Outro</b>	3	9,4	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaboração própria

### **1.1.2 Classificação dos empreendimentos turísticos 3\*,4\* ou 5\* (Q.2 – questão 2)**

No que concerne à identificação da classificação dos ET que constituem a amostra, verifica-se 53,1% são ET de 4\*, havendo um número aproximadamente igual de ET de 3\* (25%) e 5\* (21,9%), com estas características que respondem ao questionário.

**Tabela 3.2 – Classificação do Empreendimento Turístico**

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>5*</b>	7	21,9	21,9
<b>4*</b>	17	53,1	53,1
<b>3*</b>	8	25,0	25,0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaboração própria

Se relacionarmos a classificação dos empreendimentos turísticos agrupando-os segundo as suas tipologias (confrontar tabela 8) constata-se, em síntese, o seguinte:

- Os hotéis são maioritariamente de 4\* (25%), embora tenham também respondido ao questionário hotéis de 3\* e outros de 5\*, que equivale a 12,5% em qualquer um dos casos;
- Idêntica situação se observa analisando as respostas dos hotéis-apartamento; tendo-se aqui obtido 21,9% de respostas de ET de 4\* e, respetivamente, 6,3% e 3,1% de respostas dos de 3\* e 5\*;
- No que concerne aos 3 aldeamentos que responderam ao questionário constata-se, todavia, alguma especificidade, uma vez que não obedecem à tendência geral referida antes, pois 6,3 % de entre eles são de 5\* e 3,1% de 4\*, não havendo nenhuma resposta dos de 3\*.

- Também no que respeita aos 3 apartamentos turísticos (que vêm especificados nos respondentes que assinalaram a opção “Outro”), encontramos algumas particularidades, uma vez que 6,3% deles são de 3\* e apenas 3,1% de 4\*, não havendo também respostas dos de 5\*.
- Finalmente, não se obteve resposta do *resort* de 5\*, o único com estas características referenciadas na região algarvia.

A distribuição geográfica dos respondentes ao questionário, quando comparada com a distribuição geográfica do Universo em estudo (ET que referem ter acessibilidades), é muito semelhante, como alias se pode verificar no mapa da figura 3 (ver figura 3).

**Tabela 3.3 – Percentagem dos ET segundo a tipologia e a classificação**

		Algarve		Questionários respondidos	
		U	%	N	%
<b>Hotel</b>	<b>3*</b>	29	14,8%	4	12,5%
	<b>4*</b>	45	23,9%	8	25,0%
	<b>5*</b>	18	9,2%	4	12,5%
<b>Hotel-apartamento</b>	<b>3*</b>	3	1,5%	2	6,3%
	<b>4*</b>	37	18,9%	7	21,9%
	<b>5*</b>	9	4,6%	1	3,1%
<b>Aldeamento</b>	<b>3*</b>	4	2,0%	0	0,0%
	<b>4*</b>	7	3,6%	1	3,1%
	<b>5*</b>	4	2,0%	2	6,3%
<b>Apart. Turístico</b>	<b>3*</b>	17	8,7%	2	6,3%
	<b>4*</b>	18	9,2%	1	3,1%
	<b>5*</b>	4	2,0%	0	0,0%
<b>Resort</b>	<b>5*</b>	1	0,5%	0	0,0%

Fonte: Elaboração própria

Note-se, contudo, que é possível evidenciar algumas particularidades, provavelmente atribuíveis à especificidade de certos ET como é o caso dos aldeamentos e dos apartamentos turísticos. Com efeito, enquanto em relação aos hotéis e hotéis-apartamento a amostra segue de perto a tendência do Universo populacional, todavia, no que respeita aos aldeamentos e aos apartamentos turísticos, constata-se uma maior disparidade na proporção dos ET que responderam ao questionário, relativamente ao que seria expectável tendo em conta a sua prevalência na população global.

### 1.1.3 Ano de abertura (Q3 – questão 3)

Sendo a antiguidade dos ET relevante para as questões aqui em apreço, dada a importância que assume a parte arquitetónica para conseguir assegurar adequadamente a acessibilidade aos turistas seniores e/ou com necessidades especiais, considerou-se que seria um tópico particularmente interessante a ter em conta.

Por outro lado, embora sendo já dos finais dos anos 90 do século passado ou do início do novo milénio a legislação que regulamenta as acessibilidades, tendo em consideração esses aspetos estruturais, não se quis todavia distorcer os dados fixando à partida intervalos de classe de períodos de tempo determinados onde os respondentes assinalassem a sua situação em termos da altura da abertura do ET (cf. Tabela 9).

No entanto, embora se assinalasse, em cada caso, o ano preciso de abertura de cada ET, na análise que foi feita destes resultados pareceu ser mais adequado agrupar essas respostas, dadas singularmente, em 3 categorias distintas, tendo-se assim optado pelas seguintes: “anterior a 1980”, “entre 1980 e 2000” e “posterior a 2000”. É conveniente notar que, de entre os respondentes ao questionário, 62,5% têm uma data de abertura registada igual ou posterior ao ano 2000. Entre o ano de 1980 e 2000 registam-se cerca de 21,9% dos ET respondentes e em datas anteriores a 1980 cerca de 15,6%. Acrescente-se, a título de curiosidade – e numa análise que tem novamente em conta os dados recolhidos de forma discreta não agrupados por intervalos de classe – que são apenas 25% dos ET que foram fundados entre 1970 e 1999 e unicamente 12,5% o foram em anos anteriores a 1969.

**Tabela 3.4 – Ano de abertura dos Empreendimentos Turísticos**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>Anterior a 1980</b>	5	15,6	15,6
<b>Entre 1980 e 2000</b>	7	21,9	21,9
<b>Posterior a 2000</b>	20	62,5	62,5
<b>Total</b>	32	100,0	100,0

Fonte: Elaboração própria

### 1.1.4 Concelho (Q4 – questão 4)

Como se pode constatar da leitura da tabela seguinte, a distribuição dos ET respondentes ao questionário por concelho é próxima da respetiva distribuição do Universo do estudo das ET (ver tabela 12 e figura 2). Assim, por exemplo, 37,5% localizam-se no concelho de Albufeira e

são 35,7%, no caso do Universo; 12,5% localizam-se no concelho de Loulé sendo 15,3% no Universo e 9,4% em Portimão (12,2% do Universo).

**Tabela 3.5 – Percentagem de questionários respondidos segundo os concelhos dos ET**

	Algarve		Questionários respondidos	
	U	%	N	%
<b>Alcoutim</b>	0	0,0%	0	0,0%
<b>Albufeira</b>	70	35,7%	12	37,5%
<b>Aljezur</b>	1	0,5%	0	0,0%
<b>Castro Marim</b>	3	1,5%	1	3,1%
<b>Faro</b>	5	2,6%	3	9,4%
<b>Lagoa</b>	13	6,6%	1	3,1%
<b>Lagos</b>	12	6,1%	2	6,3%
<b>Loulé</b>	30	15,3%	4	12,5%
<b>Monchique</b>	1	0,5%	0	0,0%
<b>Olhão</b>	2	1,0%	1	3,1%
<b>Portimão</b>	24	12,2%	3	9,4%
<b>São Brás de Alportel</b>	0	0,0%	0	0,0%
<b>Silves</b>	4	2,0%	0	0,0%
<b>Tavira</b>	5	2,6%	1	3,1%
<b>Vila do Bispo</b>	11	5,6%	2	6,3%
<b>Vila Real de Santo António</b>	15	7,7%	2	6,3%

Fonte: Elaboração própria

#### ***1.1.5 Dimensão e relação entre o total do número de quartos/apartamentos e o número de quartos/apartamentos adaptados (Q5 e Q6 – questões 5 e 6)***

Os ET têm entre 13 e 357 quartos na sua totalidade. Por outro lado, se tivermos em conta o número de quartos adaptados que referem ter, este oscila entre 0 a 6 quartos. Da leitura da tabela 13 constatamos que as respetivas percentagens de quartos adaptados são bem diferenciadas nos vários ET.

Uma outra nota bastante curiosa se destaca destes dados. Como podemos verificar, apesar de estes elementos terem sido recolhidos junto de empreendimentos turísticos que se autorreferenciaram ao Turismo de Portugal como sendo acessíveis, podemos constatar que, inesperadamente, um dos inquiridos indicou que não têm de facto nenhum quarto adaptado. É também interessante realçar que 53,1% dos empreendimentos (17) têm apenas 1 quarto adaptado, tendo 7 desses ET menos de 80 quartos e/ou apartamentos. Por outro lado, destaca-se 1 dos empreendimentos que tem entre 150 a 220 quartos ou apartamentos que refere ter 6 quartos adaptados.

**Tabela 3.6 - Número total de quartos /número de quartos adaptados**

Número de quartos/apartamentos	Número de quartos/apartamentos adaptados					
	0	1	2	3	4	6
<b>Menos de 80</b>	10%	70%	20%	0	0	0
<b>80-150</b>	0	50%	25%	25%	0	0
<b>150-220</b>	0	25%	50%	0	0	25%
<b>220-290</b>	0	100%	0	0	0	0
<b>290 ou mais</b>	0	25%	0	25%	50%	0

Fonte: Elaboração própria

Da leitura da tabela anterior evidencia-se o facto de os ET de menor dimensão disporem de 1 ou 2 quartos adaptados em 70 e 20% dos casos respetivamente (sendo aqui referenciado também por um deles que de momento não dispõem de qualquer quarto adaptado). Os ET com entre 150 e 220 quartos referem terem 2 quartos adaptados em 50% dos casos ou 1 (25%) ou 6 quartos (25%). Todavia, os com 220 a 290 quartos têm em todas as circunstâncias (100%) apenas 1 quarto adaptado. São apenas os de maior dimensão (com mais de 290 quartos) que mencionam terem em 50% dos casos 4 quartos adaptados ou 1 (25%) ou 3 (25%) quartos adaptados.

### **1.1.6 Período de funcionamento (Q7 e Q8 – questões 7 e 8)**

No que concerne ao período de funcionamento dos ET, como se pode ver na tabela seguinte constata-se que 78,1% dos ET estão abertos todo o ano. Os restantes têm um período de encerramento que coincide, de um modo geral, com a “época baixa” que no Algarve consiste nos meses de inverno (entre novembro e janeiro).

**Tabela 3.7 – Período de funcionamento do Empreendimento**

		Encerramento				Total
		Não Encerra	Janeiro	Fevereiro	Novembro	
Abertura	Não Encerra	78%	0%	0%	0%	78%
	Janeiro	0%	0%	0%	3,12%	3,12%
	Fevereiro	0%	3,12%	0%	0%	3,12%
	Março	0%	0%	3,12%	3,12%	6,24%
	Abril	0%	0%	0%	6,24%	6,24%
	Outubro	0%	0%	0%	3,12%	3,12%
	Total	<b>78%</b>	<b>3,12%</b>	<b>3,12%</b>	<b>15,60%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria

## 1.2 Informação sobre o turista sénior

### 1.2.1 Percentagem (média) anual do número de hóspedes (Q9 – questão 9)

Como se pode ver da leitura da tabela 15 e do anexo 5, grande parte dos ET inquiridos indicaram que menos de 10% dos hóspedes seniores são das seguintes nacionalidades: Portugal, Espanha, Alemanha, França, Canadá, Irlanda e “outros”.

Para cerca de 22% do ET respondentes o mercado do Reino Unido e os Países Baixos (7 empreendimentos) são os principais emissores de hóspedes seniores, com uma percentagem superior a 50%, tendo todavia 8 dos empreendimentos que responderam ao questionário indicado uma maioria de hóspedes seniores de nacionalidade portuguesa.

Apenas relativamente ao Reino Unido (15 empreendimentos) e aos Países Baixos (10) é referida uma prevalência da percentagem de hóspedes seniores entre 25% a 50%, respetivamente. Contudo, 8 dos empreendimentos indicaram que a percentagem de hóspedes seniores portugueses se situa entre 25% a 50%, tendo ainda 7 indicado o Reino Unido e os Países Baixos com esta mesma percentagem.

Saliente-se ainda, por outro lado, que 9 empreendimentos referiram que tanto as categorias relativas aos hóspedes do Canadá como a de “Outros” (outras nacionalidades) têm uma percentagem de 0%.

**Tabela 3.8 – Percentagens de hóspedes seniores segundo a nacionalidade**

Hóspedes seniores	0%	menos de 10%	10% a 25%	25% a 50%	mais de 50%
<b>Portugal</b>	2	12	10	8	0
<b>Espanha</b>	4	14	10	4	0
<b>Reino Unido</b>	0	4	6	15	7
<b>Alemanha</b>	4	12	4	8	4
<b>França</b>	6	13	8	3	2
<b>Países Baixos</b>	3	8	10	4	7
<b>Canadá</b>	9	15	2	3	3
<b>Irlanda</b>	4	11	8	8	1
<b>Outros países</b>	9	12	7	1	3

Fonte: Elaboração própria

### 1.2.2 Duração da estadia – (Q10 – questão 10)

De acordo com a tabela 17 e com o anexo 6 pode-se verificar que grande parte dos ET inquiridos indicaram que os hóspedes seniores de Portugal, Espanha, França, Canadá e “outros” ficam em média menos de 5 dias hospedados nos respetivos empreendimentos.

Contudo, 18 empreendimentos indicaram que os hóspedes seniores do Reino Unido ficam alojados entre 5 a 10 dias e 12 indicaram, do mesmo modo, os Alemães, os Franceses e os seniores provenientes dos Países Baixos e 15 os Irlandeses. Os hóspedes seniores do Reino Unido e dos Países Baixos foram indicados por 11 empreendimentos como ficando alojados em geral por mais de 10 dias.

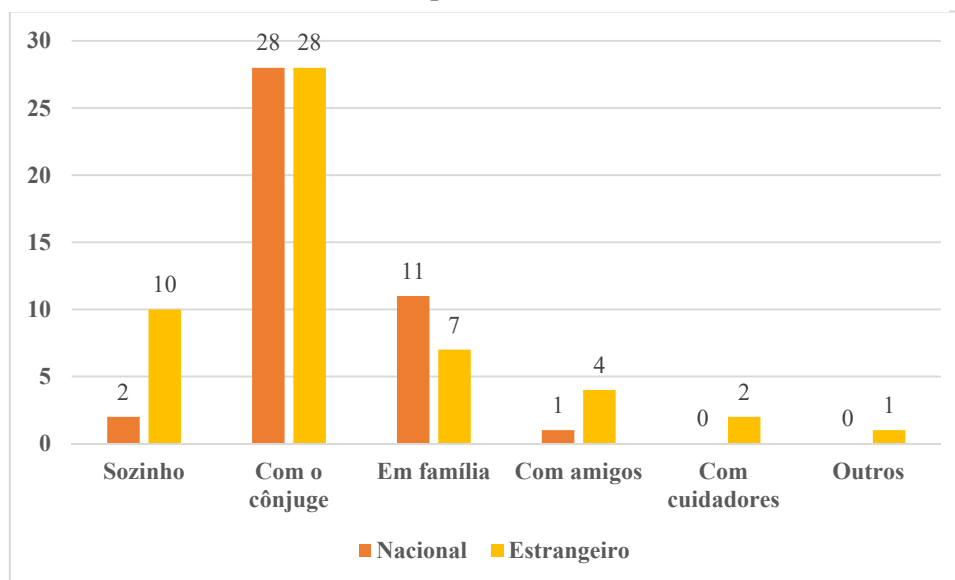
**Tabela 3.9 – Duração da estadia dos hóspedes seniores segundo a nacionalidade**

Hóspedes seniores	menos de 5 dias	5 a 10 dias	mais de 10 dias	sem informação
<b>Portugal</b>	18	11	2	1
<b>Espanha</b>	20	9	2	1
<b>Reino Unido</b>	3	18	11	0
<b>Alemanha</b>	9	12	9	2
<b>França</b>	15	12	2	3
<b>Países Baixos</b>	8	12	11	1
<b>Canadá</b>	15	8	7	2
<b>Irlanda</b>	8	15	8	1
<b>Outros países</b>	16	8	3	5

Fonte: Elaboração própria

### 1.2.3 Acompanhantes – (Q11 e Q12 – questões 11 e 12)

No que se refere a quem acompanha os turistas com mais idade que se deslocam à região algarvia, como podemos ver no gráfico 5, 87,5%, ou seja 28 dos empreendimentos indicam que habitualmente os hóspedes seniores (nacionais e estrangeiros) vêm acompanhados pelo cônjuge. Todavia, 34,4% (11) ET inquiridos referem que estes hóspedes vêm acompanhados pela família, dizendo outros 31,3% (10) que os hóspedes seniores estrangeiros vêm usualmente sozinhos.

**Gráfico 3.0.1 – Acompanhantes do turista sénior**

Fonte: Elaboração própria

### 1.3 Informações sobre turistas com necessidades especiais

#### 1.3.1 Percentagem (média) anual do número de hóspedes (Q13 – questão 13)

De acordo com a tabela 17 e com o anexo 7, pode-se verificar que grande parte dos ET inquiridos indicaram que menos de 10% dos hóspedes com necessidades especiais são das seguintes nacionalidades: Portugal (25), Espanha (17), Reino Unido (26), Alemanha (21), França (17), Países Baixos (20), Irlanda (23) e “outros” (outras nacionalidades) (19).

Apenas 2 empreendimentos afirmam que têm entre 10% a 25% de hóspedes com necessidades especiais cuja nacionalidade seja canadiana, havendo apenas 1 único empreendimento que indica que têm entre 25% e 50% deste tipo de clientes provenientes da França e dos Países Baixos.

Em relação à percentagem de 0% podemos verificar que 14 empreendimentos a indicam relativamente a países como a Espanha e França; e 16 em relação ao Canadá, dependendo-se que nunca teriam tido hóspedes com necessidades especiais provenientes desses países.

É igualmente de realçar que podemos verificar também que nenhum dos ET inquiridos diz nunca ter tido mais de 50% de hóspedes com necessidades especiais.

**Tabela 3.10 - Prevalência dos hóspedes com necessidades especiais segundo a nacionalidade**

Hóspedes com necessidades especiais	0%	menos de 10%	10% a 25%	25% a 50%	mais de 50%
<b>Portugal</b>	7	25	0	0	0
<b>Espanha</b>	14	17	1	0	0
<b>Reino Unido</b>	4	26	2	0	0
<b>Alemanha</b>	10	21	0	1	0
<b>França</b>	14	17	1	0	0
<b>Países Baixos</b>	10	20	1	1	0
<b>Canadá</b>	16	14	2	0	0
<b>Irlanda</b>	8	23	1	0	0
<b>Outros países</b>	12	19	1	0	0

Fonte: Elaboração própria

**1.3.2 Hóspedes com necessidades especiais - Duração da estadia – (Q14 – questão 14)**

Da leitura da tabela 18 e do anexo 8, pode-se verificar que grande parte dos ET inquiridos indicaram que os hóspedes com necessidades especiais de Portugal, Espanha, Alemanha, França, Canadá e “outros” ficam em média menos de 5 dias hospedados nos respetivos empreendimentos. Os hóspedes de nacionalidade alemã são referidos pela mesma quantidade de empreendimentos (11) que os indicam como hóspedes que permanecem ou menos de 5 dias ou entre 5 a 10 dias no seu ET.

Tomando a categoria “entre 5 a 10 dias” de hospedagem podemos também constatar a referência a nacionalidades dos turistas com necessidades especiais que os ligam a países como Portugal (9), Reino Unido (17), Países Baixos (13) e Irlanda (16). Podemos igualmente apurar que apenas 4 empreendimentos nos indicam que os hóspedes com necessidades especiais dos Países Baixos ficam mais de 10 dias, mencionando o mesmo dois outros relativamente a hóspedes vindos do Canadá, fazendo apenas um empreendimento referência para o mesmo efeito ao Reino Unido e à Alemanha.

**Tabela 3.11 - Duração da estadia dos hóspedes com necessidades especiais segundo a nacionalidade**

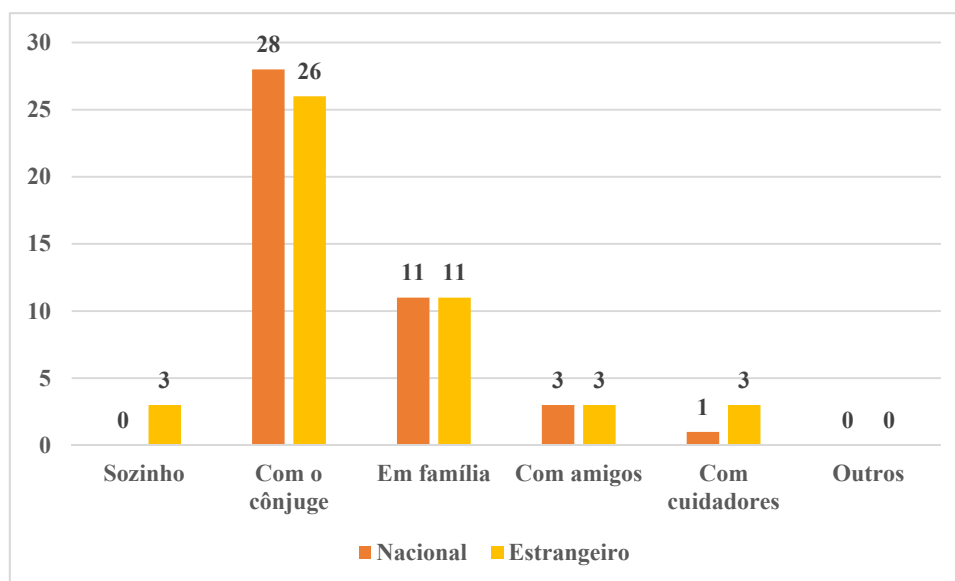
<b>Hóspedes com necessidades especiais</b>	<b>menos de 5 dias</b>	<b>5 a 10 dias</b>	<b>mais de 10 dias</b>	<b>sem informação</b>
<b>Portugal</b>	17	9	0	6
<b>Espanha</b>	19	5	0	8
<b>Reino Unido</b>	10	17	1	4
<b>Alemanha</b>	11	11	1	9
<b>França</b>	16	8	0	8
<b>Países Baixos</b>	9	13	4	6
<b>Canadá</b>	13	9	2	8
<b>Irlanda</b>	8	16	0	8
<b>Outros países</b>	16	9	0	7

Fonte: Elaboração própria

### ***1.3.3. Acompanhantes dos hóspedes com necessidades especiais (Q14 – questão 14)***

No que se refere a quem acompanha os turistas com necessidades especiais que se deslocam à região algarvia, de acordo com o gráfico seguinte, podemos verificar que, respetivamente, 87,5% (28) e 81,3% (26) dos empreendimentos indicam que habitualmente estes hóspedes (nacionais e estrangeiros) vêm acompanhados pelo cônjuge. Constatase igualmente que 34,4% (11) dos ET inquiridos referem que estes vêm acompanhados pela família.

Podemos verificar igualmente que enquanto os turistas nacionais nunca são referidos como vindo sozinhos, os estrangeiros são como tal mencionados embora em apenas 3 casos.

**Gráfico 3.0.2 - Acompanhantes dos turistas com necessidades especiais**

Fonte: Elaboração própria

## 1.4 Informações sobre a oferta de serviços

### 1.4.1 Pedidos especiais dos hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais (Q17 – questão 17)

Como podemos verificar da leitura da tabela seguinte os quartos estarem localizados num piso baixo é um dos pedidos mais comuns (33%) assim como o de quartos adaptados (30,4%) e de quartos sossegados (12,7%).

**Tabela 3.12 - Pedidos especiais dos hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais**

Pedidos especiais	Percentagem
Quartos adaptados	30,40%
Quartos num piso baixo	33%
Quarto sossegado	12,70%
Apoios técnicos para banho	11,40%
Apoios técnicos para deslocações	2,50%
Refeições especiais (dieta)	5%
Refeições a horas diferentes	1,30%
Room Service	3,80%
Outros	0%

Fonte: Elaboração própria

#### 1.4.2 Parcerias (Q18 – questão 18)

No que se refere à existência de parcerias com empresas que proporcionam serviços de apoio a pessoas sénior ou com pessoas com necessidades especiais. Verifica-se que 34,4% respondem afirmativamente.

**Tabela 3.13 – Parcerias com empresas de serviços de apoio**

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>Sim</b>	11	34,4	34,4
<b>Não</b>	21	65,6	65,6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaboração própria

#### 1.4.3 Tipo de Empresas (Q19 – questão 19)

No que se refere ao tipo de empresas com que os ET dizem ter parcerias para o fornecimento de serviços de apoio, de acordo com os dados obtidos, podemos verificar que os 68,8% dos empreendimentos que afirmaram ter protocolos especificam que estes apoios são ao nível dos transportes especializados, mencionando 12,5% terem protocolos com empresas de atividades lúcidas ou de serviços de cuidados de saúde e higiene, referindo-se ainda, apenas 6,13% mencionam protocolos com empresas de tradução.

**Tabela 3.14 - Tipo de empresas de serviços de apoio**

Tipo de Empresas	Percentagem
<b>Transportes especializados</b>	68,80%
<b>Atividades Lúcidas</b>	12,50%
<b>Serviços de tradução</b>	6,30%
<b>Serviço de cuidados de saúde e higiene</b>	12,50%
<b>Outros</b>	0%

Fonte: Elaboração própria

#### 1.4.4 Programas de animação e frequência (Q20 e Q22 – questões 20 e 22)

No que respeita ao facto de disporem ou não de programas de animação para seniores e/ou pessoas com necessidades especiais, constata-se que na sua maioria (78,1%) não beneficiam deste serviço.

**Tabela 3.15 - Programas de animação turística para seniores ou para pessoas com necessidades especiais**

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
Sim	7	21,9	21,9
Não	25	78,1	78,1
Total	32	100,0	100,0

Fonte: Elaboração própria

Contudo, entre os ET que têm programas de animação, em 57% dos casos oferecem-no 1 a 3 vezes por semana; 14,3% prestam-no todos os dias ou só aos fins-de-semana (14,3%) ou ainda mencionam diferente periodicidade ao precisarem na categoria “outro” que o oferecem 6 dias por semana (14,3%).

**Tabela 3.16 - Periodicidade dos programas de animação turística para seniores ou para pessoas com necessidades especiais**

Frequência das atividades	Percentagem
Todos os dias	14,30%
1 a 3 vezes por semana	57%
Só ao fim de semana	14,30%
Outros	14,30%

Fonte: Elaboração própria

#### **1.4.5 Tipo de programas (Q21 – questão 21)**

No que concerne ao tipo de programas que podemos identificar, observa-se que, de entre os respondentes que dizem deles dispor, referem em 28% dos casos programas de hidroginástica, de ginástica (16,6%) e jogos em espaços fechados (16,6%); em 12,5% dos casos mencionam *Tours* adaptados, assim como dança (12,5%) e jogos em espaços abertos (12,5%), sendo também referidas na opção “outro” respostas como “Espetáculos interativos com o público” e “teatro” (8,3%).

**Tabela 3.17 – Tipo de animação turística**

<b>Tipo de programas de animação</b>	<b>Percentagem</b>
Tours adaptados	12,50%
Atividades de Hidroginástica	20,80%
Dança	12,50%
Ginástica	16,60%
Jogos em espaços abertos	12,50%
Jogos em espaços fechados	16,60%
Outro	8,30%

Fonte: Elaboração própria

#### ***1.4.6 Programas de animação – motivo para não o ter (Q23 – questão 23)***

Entre as justificações que são dadas para não se implementar este serviço, os empreendimentos alegam em 50% das justificações dadas que não têm público suficiente ou que não têm as infraestruturas adequadas (33,3%); por outro lado, 3,3% de alegações afirmam que seria muito dispendioso e 3,3% que simplesmente “não estamos interessado”. Na opção “Outro” incluem-se 10% de outras justificações “não temos qualquer tipo de animação”, “os clientes que recebemos não nos transmitem essa necessidade” e “procuram a calma do destino”.

**Tabela 3.18 - Motivos para não ter programas de animação turística**

<b>Motivos</b>	<b>Percentagem</b>
Muito dispendioso	3,30%
Não temos público suficiente	50%
Não temos infraestruturas adequadas	33,30%
Não estamos interessados	3,30%
Outro	10%

Fonte: Elaboração própria

#### 1.4.7 Classificação e disponibilidade de um animador/educador contratado (Q2 e 24 – questões 2 e 24)

Procurando estabelecer eventuais relações entre a classificação dos empreendimentos e o facto de disporem ou não de um animador/educador contratado, pudemos todavia constatar algumas particularidades. Em primeiro lugar é necessário realçar que entre os ET inquiridos apenas 28,1% dizem ter ou ter tido animador/educador; Esta situação é contudo mais frequente no ET de 4\* (12,5%) enquanto os de 5\* apenas o mencionam em 9,4% dos casos. Os ET de 3\* destacam-se por ter tido menos vezes animador/educador, referindo tal situação em apenas 6,3% dos casos.

**Tabela 3.19 - Relação entre a classificação do ET e o facto de ter ou ter tido algum animador/educador**

		Classificação do Empreendimento Turístico			Total
		5*	4*	3*	
O empreendimento tem/teve algum animador/educador	Sim	9,40%	12,50%	6,30%	28,10%
	Não	12,50%	40,60%	18,70%	71,90%
	Total	21,90%	53,10%	25%	100%

Fonte: Elaboração própria

#### 1.4.8 Recursos do ET para implementar animação turística (Q25 – questão 25)

Entre os recursos que os ET mencionam para poderem implementar animação turística (quer já o façam atualmente ou não) sobressaem as referências aos “espaços específicos” (35,6%), seguindo-se-lhe a menção ao “material adequado” (23,7%), seguida de perto quer da alusão a “programas específicos estruturados” (20,3%) quer a “outros recursos” não especificados (20,3%).

**Tabela 3.20 - Recursos para implementar animação turística**

Implementar AT	Percentagem
Espaços específicos	35,60%
Material adequado	23,70%
Programas específicos estruturados	20,30%
Outros recursos	20,30%

Fonte: Elaboração própria

## 1.5 Turismo acessível

### 1.5.1 Conhecimento e cumprimento do DL 163/2006 de 8 agosto (Q26 e Q 27 – questões 26 e 27)

Embora seja generalizado o conhecimento da legislação em vigor que define as normas de acessibilidade pois que se 71,9% dos ET afirmam conhece-lo, existem ainda 28,1% que o desconhecem.

Se tomarmos apenas o conjunto dos ET que está ciente deste DL, mais de metade julga cumprir as suas exigências (56,3% da totalidade dos inquiridos).

**Tabela 3.21 - Conhecimento do DL 163/2006 de 8 de agosto**

		Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>Válido</b>	<b>Sim</b>	23	71,9	71,9
	<b>Não</b>	9	28,1	28,1
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaboração própria

**Tabela 3.22 - Cumprimento das exigências do DL**

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>Não conhece o DL</b>	9	28,1	28,1
<b>Sim</b>	18	56,3	56,3
<b>Não</b>	5	15,6	15,6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaboração própria

### 1.5.2 Secções do DL (Q28 – questão 28)

Entre os tópicos referenciados, conformes nas secções previstas no referido DL, salientam-se as rampas e os quartos adaptados (18), seguidos por um lado pelos percursos acessíveis, espaços para estacionamento de viaturas e instalações sanitárias e utilização geral (17) e, por outro, átrio, patamares, galerias e corredores e ascensores (16); é ainda feita referência às escadas (14), aos balcões de atendimento (11) e, por último, a plataformas elevatórias (7)

**Tabela 3.23 - Secções conformes com as exigências do DL**

<b>Secções conforme DL</b>	<b>Contagem</b>
Percursos acessíveis	17
Átrio	16
Patamares, galerias e corredores	16
Escadas	14
Rampas	18
Ascensores	16
Plataformas elevatórias	7
Espaços para estacionamento de viaturas	17
Instalações sanitárias de utilização geral	17
Quartos adaptados	18
Balcões de atendimento	11

Fonte: Elaboração própria

### ***1.5.3 Alterações arquitetónicas e usufruiu o pretende usufruir de programas de incentivos (Q29 e Q30 – questões 29 e 30)***

De entre os 43,8% de ET que não cumpre com as exigências do mencionado DL cerca de metade (28,1%) teve de fazer alterações arquitetónicas.

De entre a totalidade dos ET inquiridos 66,7% não usufruiu nem pretende usufruir de programas de incentivos para proceder a eventuais alterações arquitetónicas.

**Tabela 3.24 - Foi necessário fazer alterações arquitetónicas**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>Não cumpre com as exigências</b>	14	43,8	43,8
<b>Sim</b>	9	28,1	28,1
<b>Não</b>	9	28,1	28,1
<b>Total</b>	32	100,0	100,0

Fonte: Elaboração própria

**Tabela 3.25 - Usufriu ou pretende usufruir de algum programa de incentivos**

		Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>Válido</b>	<b>Sim</b>	3	9,4	33,3
	<b>Não</b>	6	18,8	66,7
	<b>Total</b>	9	28,1	100,0
<b>Ausente</b>	<b>Sistema</b>	23	71,9	
<b>Total</b>		32	100,0	

Fonte: Elaboração própria

**1.5.4 Conhecimento do DL e alterações arquitetónicas (Q30 e 31 – questões 30 e 31)**

É interessante evidenciar, numa análise mais detalhada, que embora 43,8% (14) refiram não cumprir as exigências do DL, de entre as restantes, metade menciona que para tal foram necessárias alterações arquitetónicas. Além disso, em 3 dos casos são mencionados os programas de incentivos que foram utilizados para o efeito, designadamente Inovação Produtiva (1) e Qualificação das PME (2).

**Tabela 3.26 - Conhecimento do DL e a sua relação com alterações arquitetónicas**

Programas de Incentivo	Usufriu ou pretende usufruir de algum programa de incentivos	
	Sim	Não
Qualificação das PME	2	0
Inovação Produtiva	1	0
Empreendedorismo Qualificado e Criativo	0	0
Outros	0	0

Fonte: Elaboração própria

**1.5.5 Ano de abertura do ET e sua relação com a necessidade de alterações arquitetónicas (Q3 e Q29 – questão 3 e 29)**

Se se pretender estabelecer uma relação entre a antiguidade dos ET e a necessidade referida de fazer alterações, destacam-se algumas constatações que seriam de prever. Com efeito, como podemos ver da leitura da tabela 10, os mais antigos (anteriores a 1980) não cumpriam com as exigências do DL que regula as normas de acessibilidade, enquanto os que abriram entre 1980 e o início do milénio apenas em 42,9% dos casos se encontravam na mesma situação; os posteriores a 2000 viram ainda decrescer esta tendência para 40%.

Note-se por outro lado que, consultando a mesma tabela, constatamos que a necessidade de procederem a alterações é assinalada em valores próximos pelas ET mais antigas e pelas

mais recentes – respetivamente em 20% e 25% dos casos, referindo as intermédias (que iniciaram o funcionamento entre 1980 e 2000) esta necessidade em 42,9% dos casos.

**Tabela 3.27 - Ano de abertura do Empreendimento Turístico e alterações arquitetónicas**

	Não cumpre com as exigências	Alterações arquitetónicas	
		Sim	Não
<b>Anterior a 1980</b>	60%	20%	20%
<b>Entre 1980 e 2000</b>	42,90%	42,90%	14,20%
<b>Posterior a 2000</b>	40%	25%	35%

Fonte: Elaboração própria

### 1.5.6 Formação em turismo acessível (Q32 e 33 – questões 32 e 33)

As ET referem em 11 dos casos terem funcionários com formação em turismo acessível, ou seja 34,4%; as restantes (65,6%) alegam que o principal motivo porque carecem de tal recurso se deve sobretudo ao facto de “não é um investimento prioritário” (11) e “falta de informação acerca das formações” (9) invocando apenas um dos empreendimentos que tal se deve ao facto de considerarem tal recurso “muito dispendioso”.

**Tabela 3.28 – Formação em turismo acessível**

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>Sim</b>	11	34,4	34,4
<b>Não</b>	21	65,6	65,6
<b>Total</b>	32	100,0	100,0

Fonte: Elaboração própria

**Tabela 3.29 – Motivo para não haver funcionários com formação em turismo acessível**

Motivo	Contagem
Muito dispendioso	1
Não é um investimento prioritário	11
Falta de informação acerca das formações	9
Outro	0

Fonte: Elaboração própria

### ***1.5.7 Vantagens e Desvantagem de ter como principal cliente o turista sénior e/ou com necessidades especiais (Q34 – questão 34)***

Entre as principais vantagens alegadas pelos ET a este propósito salientam-se “combater a sazonalidade” (23%), “atrair novos públicos” (22,2%) e “formação do *staff*” (18%); seguem-se-lhes outros motivos invocando “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de apoio ao cliente” (7,7%), “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de transferes” (12%) e “Diferenciar produtos já oferecidos a nível das refeições” (7,7%), havendo também referência à vantagem que pode haver em “Fazer alterações arquitetónicas nas instalações” (3,4%).

Entre as desvantagens referidas salientam-se sobretudo a necessidade “Fazer alterações arquitetónicas nas instalações” (46,4%) e “Diferenciar produtos já oferecidos a nível das refeições” (21,4%), sendo também referência às implicações a nível de “formação do *staff*” (10,7%), “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de apoio ao cliente” (10,7%), “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de transferes” (7,1%) e por último a implicação subjacente ao facto de em consequência disso se “Atrair novos públicos” (3,5%).

Em síntese note-se que entre a totalidade de respostas fornecidas aos tópicos desta questão se verifica que 52,2% de entre elas salientam vantagens, apenas 12,5% fazem menção a desvantagens, tendo a opção “sem opinião” assinalado 35,3% de respostas.

**Tabela 3.30 - Vantagens e Desvantagem de ter como principal cliente o turista sénior e/ou com necessidades especiais**

	<b>Vantagem</b>	<b>Desvantagem</b>	<b>Sem Opinião</b>
<b>Combater a sazonalidade</b>	23%	0%	6,30%
<b>Atrair novos públicos</b>	22,25	3,50%	6,30%
<b>Formação do Staff</b>	18%	10,70%	10,10%
<b>Fazer alterações arquitetónicas nas instalações</b>	3,40%	46,40%	19%
<b>Diferenciar produtos já oferecidos a nível das refeições</b>	7,70%	21,40%	21,50%
<b>Diferenciar produtos já oferecidos a nível de transferes</b>	12%	7,10%	20,20%
<b>Diferenciar produtos já oferecidos a nível de apoio ao cliente</b>	13,70%	10,70%	16,40%

Fonte: Elaboração própria

## 1.6. Entrevista

A fim de aprofundar a informação obtida mediante a administração do questionário, cuja análise foi anteriormente efetuada, foi levada a cabo uma entrevista semiestruturada (Anexo 10) junto de um responsável de um ET que, na região algarvia, é reconhecido como um exemplo de boas práticas a nível do turismo acessível. Pretendeu-se fornecer uma visão, complementar à obtida mediante a aplicação do questionário, para ilustrar de forma um pouco mais detalhada a realidade com que poderemos vir a contar nesta região, embora numa perspetiva de algum modo ímpar em relação aos dados recolhidos junto dos restantes ET inquiridos.

No entanto, considerou-se útil recolher ainda assim estes elementos pois representam em numerosos aspetos o que muitas ET procuram já neste momento fazer para dar resposta às necessidades dos turistas seniores e/ou com necessidades especiais mesmo que não o consigam cumprir ainda completamente, ou pelo menos aquilo que, quando a legislação em vigor vier a ser generalizadamente cumprida, irá caracterizar as suas práticas a nível do turismo acessível.

Trata-se de uma ET situada no concelho de Lagoa, cuja tipologia é “apartamentos turísticos” relativamente recente (em funcionamento há cerca de 6 anos) e de uma dimensão apreciável (com 134 apartamentos), quando comparada com a capacidade dos ET envolvidos na pesquisa e que deram resposta ao questionário *on-line*, cujas respostas acabaram de ser analisadas.

Na análise de conteúdo que se apresenta no anexo 9, indicam-se entre parêntesis retos as questões relativas ao guião da entrevista [P. n] que procuraram recolher informação em 4 blocos distintos de certo modo de forma equivalente ao que se inquiriu no questionário, o que permite estabelecer algumas relações entre os resultados obtidos mediante a utilização destes dois modos diversos de recolha de dados.

No que se refere ao Bloco I que pretendia recolher informações de modo a caracterizar o ET, constata-se que funciona há cerca de 6 anos, tem 134 apartamentos que na ocupação máxima podem conter por volta de 300 pessoas, de várias nacionalidades que costumam vir “*de uma forma repetida (...) já há alguns anos*” dispondo para tal de “*...40 e qualquer coisa colaboradores entre pessoal que trabalha todo o ano conosco, pessoal que é contratado (...) sazonalmente e a algum pessoal estagiário (...) com escolas com quem trabalhamos...*”. Por outro lado, n que concerne a ter apartamentos adaptados, “*Não [têm] propriamente apartamentos (...) preparados ou equipados para (...) mas sempre que é necessário (...) [têm] uma série de material que é amovível e que é colocado (...) em função das necessidades de cada de cada cliente*”. Entre os turistas com necessidades especiais “*É mais pessoas (...) com*

*necessidade de cadeira de rodas, pessoas invisuais sei lá é provável que apareça um ou outro (...), há mais aquelas pessoas (...) que já nasceram com algum problema, com alguma deficiência e outras (...) fruto de acidentes ou coisas do género (...) ficam com alguma incapacidade...”.*

Quanto à informação sobre os turistas seniores ou com necessidades especiais (Bloco II) o entrevistado refere que normalmente vêm *“Ou com família ou com assistentes. Normalmente trazem (...) pessoas para as assistir.”*. Salienta igualmente que *“É curioso (...) constatar que as pessoas às vezes com grau de incapacidade bastante grande se aventuram de certa maneira e penso que nós portugueses não seríamos assim tão aventureiros...”*. O ET trabalha com operadores especializados em turismo sénior normalmente *“...não [recebem] essas pessoas diretamente. Essas pessoas não reservam diretamente (...). Normalmente é sempre através de operadores ou através, portanto de empresas especializadas”*.

Quanto à animação turística (Bloco III) *“Não [têm] nada de especial; (...) alguma animação fixa à noite com música, com ‘karaoke’; normalmente nas algumas coisas eles participam, quando podem.”*. Além disso, *“Neste momento [não têm] (...) uma equipa de animação (...) [mas] provavelmente ainda [irão] ter..”*.

No último bloco (IV) relativo ao turismo acessível, o entrevistado considera que têm boas condições de acessibilidade: *“Temos (...) áreas que são bastante amplas e que dá para as pessoas poderem circular (...) no caso de cadeira de rodas. Todos os exteriores (...) e acessos ao restaurante e isso são também equipados com rampas portanto é de fácil circulação (...) a circulação é fácil em todo o hotel, (...); temos os elevadores, normalmente os espaços dos quartos são amplos portanto no caso de terem de utilizar cadeiras de rodas (...) fazem com alguma facilidade ou com menos dificuldade. O acesso à receção, o acesso ao restaurante, o acesso aos quartos (...) é praticamente sem barreiras, (...) mesmo o exterior (...) existem rampas e (...) é fácil a circulação ou o acesso a qualquer ponto do hotel. Não houve necessidade de alterações arquitetónicas pois “as coisas foram pensadas inicialmente e aliás foram feitas de acordo com a legislação atual”*. Contudo não têm colaboradores com formação nesta área (turismo sénior/ acessível) o que no seu entender seria indispensável *“se [tivessem] uma percentagem bastante maior de público (...) sénior ou pessoas com capacidades com necessidade de (...) cuidados especiais.”*

*Encontra vantagens em atrair este tipo de público pois “o Algarve sofre dessa doença da sazonalidade e cada vez mais acentuada e quer o público sénior quer o público (...) com menos capacidades físicas (...) é um alvo apetecível que dá alguma vida e algum movimento precisamente durante as épocas mais baixas”*.



## **Considerações finais**

Esta pesquisa, de natureza exploratória, teve por meta principal contribuir para um melhor conhecimento sobre a problemática do turismo sénior/ turismo acessível no contexto dos ET situados na região algarvia, procurando entender designadamente de que modo a animação sociocultural pode ser rentabilizada para uma oferta turística de qualidade no que concerne à população dos mais idosos.

Com este objetivo procurou-se sistematizar alguma informação relevante sobre as atividades que, de momento são já desenvolvidas nesta região, caracterizando as condições e a situação envolvente da procura turística a este nível.

Foram colocadas questões que serviram de fio condutor à investigação realizada relativamente às quais foi possível obter algumas respostas que a seguir se enunciam. Assim, partindo das principais interrogações apresentadas no ponto 2 da Metodologia, foram focalizados alguns tópicos nomeadamente dados sobre o turista sénior, o turista com necessidades especiais, informação sobre a oferta de serviços em empreendimentos turísticos, em particular de animação turística, e sobre o turismo acessível em geral, os quais permitiram traçar uma panorâmica global da atual situação em empreendimentos turísticos da região algarvia.

Partindo da análise crítica dos resultados apresentados no capítulo anterior, é possível constatar a pertinência das hipóteses levantadas e evidenciar também algumas regularidades mais marcantes ou dados inesperados e dissonantes que carecerão de um posterior trabalho investigativo para os poder a vir compreender completamente.

### **O turista sénior ou com necessidades especiais**

Procurando dar resposta à questão colocada sobre se os ET da região algarvia recebem um número significativo de turistas seniores e/ou com necessidades especiais, nacionais ou estrangeiros, constatou-se que, tanto o entrevistado como a maioria dos inquiridos no questionário indicam que os hóspedes seniores são de diversas nacionalidades, nomeadamente: de Portugal, Espanha, Alemanha, França, Canadá, Irlanda, sendo em muitos casos o Reino Unido e os Países Baixos emissores de hóspedes seniores com uma percentagem superior a 50%. Na maior parte dos casos tendem a permanecer entre 5 a 10 dias e a virem acompanhados pelo cônjuge ou, em menor grau por amigos. Por seu turno, os turistas com necessidades especiais (sejam eles ou não seniores), tendem a ficar por um período mais curto, em média

menos de 5 dias sendo também de várias nacionalidades, mostrando idêntica tendência quanto aos acompanhantes.

Também o entrevistado refere uma grande diversidade de nacionalidades sublinhando que os turistas nacionais muitas vezes procuram o seu ET de forma repetida em anos sucessivos. Salienta também que os turistas com necessidades especiais estrangeiros se mostraram mais aventureiros e participativos do que os nacionais em idênticas circunstâncias. Esclarece também que quer o turismo sénior quer o acessível contam muitas vezes com empresas especializadas que ajudam em todo as etapas da viagem (reservas de alojamento, reservas de transportes ida e volta, o que visitar, entre outros fatores que são essenciais para a preparação e a realização de uma viagem). Por outro lado acrescenta relativamente aos turistas com necessidades especiais, no que se refere aos seus acompanhantes, trazem muitas vezes consigo as pessoas que já no seu dia-a-dia lhes dão habitualmente assistência.

Entre as necessidades destes públicos os inquiridos no questionário realçam-se pedidos especiais de quartos num piso baixo ou adaptados, seguidos de quartos sossegados ou de apoios técnicos para banho, sendo também feita referência sobretudo à necessidade de transportes especializados.

Contudo, o entrevistado, num ET que não tendo propriamente alojamento adaptado está disponível para, com material de apoio do próprio hotel, amovível ajustar os espaços às necessidades de cada cliente, considera que é de minimizar esses pedidos especiais pois em geral, no seu entender este públicos “não pedem assim nada de muito especial ou nada que não se consiga fazer”.

Independentemente da sua classificação mais ou menos detalhada destes públicos que da parte dos inquiridos foi possível obter nas respostas ao questionário, é sobretudo de realçar na entrevista, além da confirmação desses detalhes, que parece estar subjacente uma grande disponibilidade para acolher estes turistas a quem é reconhecido o seu direito de um turismo para todos, vendo-se neles um importante auxiliar no combate aos inconvenientes da sazonalidade no turismo algarvio.

### **Oferta de serviço- em particular animação turística**

Pretendeu-se igualmente recolher dados não só sobre a oferta de serviços para este público mas em especial identificar quais os ET que oferecem programas específicos destinados a este público no que concerne à animação e sobre as diversas atividades de animação que são neste contexto proporcionadas na oferta turística na região algarvia direcionadas ou não para os turistas seniores e/ou com necessidades especiais. De facto, tinha-se a expectativa de que seria

possível identificar e caracterizar muitas atividades de animação especificadamente estruturadas tendo em vista este público-alvo.

Todavia, as interrogações antes colocadas no ponto 2 no capítulo II da metodologia que procuram dar resposta a algumas questões aí formuladas, é um pouco mais difícil de precisar. Com efeito procurava-se averiguar se os ET inquiridos: a) *dispõem também de programas específicos adequados aos turistas seniores, nomeadamente de animação turística*; b) *estando sensibilizadas para a importância do turismo sénior consideram, necessário, simultaneamente, dispor de atividades de animação turística para este público, mesmo que ainda não seja o seu caso no momento presente*; e, em caso afirmativo, c) *quais os aspetos que cada ET considera que são essenciais para organizar programas de animação turística para esta população (quer o ET ofereça ou não estes programas)*; bem como d) *quais os principais vetores que os ET consideram que deveriam ser tidos em conta quando da elaboração de programas de animação turística para idosos*.

No entanto, na sua maior parte, os ET respondentes ao questionário não só não têm programas de animação turística como aqueles que se distinguem desta tendência os oferecem quase sempre apenas entre 1 a 3 vezes por semana, para além do que as atividades especificadas de animação referidas têm a ver sobretudo com atividades de hidroginástica, de ginástica ou de jogos em espaços fechados. Por outro lado, alegam que a sua falta de investimento nesta área se deve sobretudo ao facto de não terem público suficiente interessado nem as infraestruturas adequadas para o efeito. Acresce que, na grande maioria dos casos, não têm nem nunca tiveram nenhum animador/educador contratado para o efeito nem parecem estar bem cientes de que recursos precisariam para implementar animação turística.

O entrevistado não se afasta muito deste distanciamento da importância da animação turística para estes públicos, referindo que não têm nada de especial a este propósito, parecendo perspetivar a animação turística indissociavelmente da sua vertente de entretenimento, designadamente musical. Note-se porém que, apesar disso, apresenta uma elevada sensibilidade às necessidades particulares destes públicos mencionando concretamente a necessidade de se fazerem as adaptações necessárias à intervenção em animação turística de modo a permitir-lhes participar nessas atividades. Além disso, embora no seu ET, no momento presente também não tenham ainda um animador/educador contratado preveem ainda durante esta época vir a dispor de uma equipa de animação, o que é um aspeto muito positivo a realçar.

Parece assim que muito há ainda a fazer para sensibilizar os ET da região algarvia para o da animação turística em geral e, muito em particular, na que especificamente se destina aos hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais. Infelizmente não só a animação e o simples

entretenimento se parecem confundir um pouco entre si, como não parece haver suficiente sensibilidade para o facto de a animação dever ser conduzida com objetivos próprios e por profissional habilitado.

### **Turismo acessível**

Pretendeu-se também saber se os ET identificados na base de dados do TP como tendo acessibilidades, a nível de apoios e de infraestruturas próprias dispõem realmente de condições adequadas para as necessidades particulares do turista sénior e/ou com necessidades especiais, procurando-se nesse sentido inquirir os sujeitos envolvidos no estudo por forma a sistematizar a informação sobre os ET que dispõem de acessibilidades que permitem um bom acesso aos turistas seniores e/ou com necessidades especiais. Defrontámo-nos com a dificuldade já anteriormente referida de os empreendimentos turísticos ditos com acessibilidades não serem de momento acreditados exteriormente para poderem receber esta classificação pois limitam-se a autodeclarar-se nesta qualidade quando do seu registo no Turismo de Portugal.

As interrogações colocadas sobre as efetivas condições existentes na região algarvia para a oferta turística adequada em termos de turismo acessível também merecem alguma atenção, assinalando o muito que ainda há a fazer para que este se torne uma realidade, a que não será alheio o facto de bastante mais de metade dos ET inquiridos (incluindo o do entrevistado) não disporem entre os seus colaboradores formação nesta área.

Embora o conhecimento da legislação em vigor sobre acessibilidades seja generalizada já como podemos ver nas respostas dos ET ao questionário e na referência que a isso faz o entrevistado, mais de um quarto dos inquiridos ainda o desconhecem, a que acresce a circunstância, de entre a mais de metade que dele são sequer conhecedores, apenas pouco mais de metade julgue cumprir já as suas exigências.

Note-se como um ponto a destacar que ilustra bem o longo caminho que há a percorrer nesta matéria o facto de um dos inquiridos, cujo ET está registado como acessível no TP, referir na respetiva opção de resposta do questionário que o seu empreendimento não tem nenhum apartamento adaptado. Muitas das secções do DL sobre normas de acessibilidade são contudo suficientemente e equitativamente valorizadas por todos os inquiridos. De realçar o exemplo positivo do ET do entrevistado que além de ser acessível nos espaços interiores e exteriores, dispõe ainda de estratégias de adaptação dos alojamentos, que são feitas de forma personalizada utilizando materiais de apoio próprios ao hotel, em função das necessidades de cada um dos seus hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais.

As alterações arquitetónicas, que reconhecidamente são sobretudo necessárias nos ET mais antigos (note-se que estes não são os que caracterizam a generalidade dos ET da amostra) foram contudo feitas por pouco mais de um quarto dos inquiridos (o ET do entrevistado, mais recente, não necessitou delas) não parecendo todavia ter havido muito recurso aos programas de incentivos disponíveis para esse efeito, nem provavelmente muito conhecimento acerca da sua própria existência, uma vez que só 3 inquiridos em 32 a elas recorreram (acrescentar uma reflexão sobre o papel regulador que poderá ter o TP aqui).

Finalmente, o potencial deste público – turistas seniores e/ou turistas com necessidades especiais - para merecer uma oferta turística mais generalizada na região algarvia parece bastante promissor. Questionados acerca das vantagens e inconvenientes que veriam se o turista sénior e o turista com necessidades especiais fossem o seu principal público-alvo, tanto os inquiridos como o entrevistado se caracterizam por ver nessa hipótese muito mais aspetos positivos do que negativos. Justificam a sua adesão a esta ideia pelo impacto positivo que no seu entender poderia ter no combate aos inconvenientes da sazonalidade do turismo algarvio, atraindo ainda novos públicos e contribuindo, em cada ET, para a diferenciação da formação dos seus colaboradores.

É de assinalar que todo o percurso investigativo prosseguido e a análise dos dados recolhidos chamam a atenção para a necessidade de uma maior regulação nesta área ainda muito deixada à boa vontade e intuição dos responsáveis hoteleiros, pouco consciente dos recursos de que poderiam dispor quer ao nível da formação específica quer de estratégias apropriadas como é o caso da animação turística, as quais surgem subvalorizadas ou com contornos pouco definidos, distinguindo-se esta última muito pouco do mero entretenimento.

Além disso, como se pode verificar pela própria dificuldade de adesão ao aprofundamento destas temáticas na resposta a questionado proposto, muitos ET estão pouco recetivos ao turista sénior e/ou com necessidades especiais. Não têm em consideração as suas particularidades e vêm-no sobretudo como alguém que vai trazer problemas ou contratempos e que não terá outro remédio senão sujeitar-se aos condicionalismos e impedimentos que eventualmente resultem da inacessibilidade de todo o meio envolvente.

Haveria portanto muito a fazer para tornar uma realidade a adequação da oferta turística à esfera do turismo sénior e do turismo acessível. Claro que isto exige uma resposta mais abrangente pois haveria que ter a participação das autarquias, associações e das entidades públicas ou público/privadas de modo a tornar acessíveis toda a envolvência em que ocorre a atividade turística.

Importa salientar que é essencialmente importante conhecer esta realidade pois nos nossos dias o turismo ainda não é uma atividade acessível a todos os cidadãos, deixando de parte os mais vulneráveis como é o caso dos idosos e de um modo geral das pessoas com mobilidade reduzida por deficiência motora, visual, auditiva, intelectual e outras. Contribuir para que estes impedimentos desapareçam vai fazer aumentar o número de deslocações em turismo e ocasionar uma maior exigência na respetiva prestação de serviços turísticos. A par da existência de infraestruturas, equipamentos e serviços acessíveis, isto fará com que pessoas idosas e/ou com mobilidade reduzida se tornem potenciais clientes, o que se constituirá como um fator de desenvolvimento económico. Para concretizar tal objetivo é fundamental implementar programas integrados de desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis (espaços públicos, equipamentos culturais e de lazer, praias, transportes, atendimento, etc.); criar condições para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida nas infraestruturas e serviços turísticos (alojamento, animação turística e restauração); fazer formação no sentido de sensibilizar para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida junto dos agentes turísticos e municípios; e assegurar a prestação da informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e serviços turísticos quando se promovem esses destinos junto dos respetivos públicos-alvo (Ministério da Economia e do Emprego, s/d).

Por último gostaria de deixar um apontamento relativamente a pistas de investigação futuras nesta área que não tive a oportunidade de seguir. Parece-me muito importante obter informação na primeira pessoa dos protagonistas do turista sénior/ turista acessível de modo a colher dados sobre as suas representações sobre esta questão e as suas reais necessidades.

## Bibliografia:

- Almeida, C. (2010). *Aeroportos e turismo residencial. Do conhecimento às estratégias*. Editorial novembro, Coleção Nexus
- Almeida, M.F. (2007). Envelhecimento: Ativo? Bem sucedido? Saudável? Possíveis coordenadas de análises... *Fórum Sociológico*, 17(2), 17-24.
- Almeida, P. & Araújo, S. (2012). *Introdução à gestão de animação turística*. Lisboa: Lidel.
- Alves, V.de F. N. (2004). Cultura. In C.L. Gomes (Org.) *Dicionário crítico do lazer* (pp. 54-60). Belo Horizonte: Autêntica.
- Anacleto, S.C. (2014). Turismo acessível – criação de um circuito turístico para a população com deficiência visual, na cidade de Braga (Trabalho de projeto em mestrado). Braga: Universidade do Minho – Instituto de Ciências Sociais.
- Ander-Egg, E. (1992). *La práctica de la animación sociocultural*. La Laguna: Centro de la Cultura Popular Canaria.
- Antoniazzi, A.S., Dell'Áglio, D.D. & Bandeira, D.R. (1998). O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*, 3(2), 273-294.
- Antunes, M. (2016). Faro é uma das melhores cidades para os reformados. Expresso, 13-08-2016. Consultado em <http://expresso.sapo.pt/sociedade/2016-08-13-Faro-e-uma-das-melhores-cidades-para-os-reformados> em 20-08-2016
- Bardin, L. (1995). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Brewer, J. & Hunter, A. (1989). *Multimethod research – A synthesis of styles*. London: Sage.
- Calçada, J. da C. (2009). Turismo Sénior: (Re)contextualização das clientelas turísticas séniores. *Revista Transdisciplinar de Gerontologia – Universidade sénior contemporânea*, 3(1) 49-66.
- Cancela, D.M.G. (2007). *O processo de envelhecimento*. Documento retirado em [www.psicologia.com.pt](http://www.psicologia.com.pt), em 17-05-2015.
- Carneiro, R. (Coord.) (2012). *O envelhecimento da população: dependência, atividade e qualidade – Relatório Final*. Lisboa: Centro de estudos dos povos e culturas de expressão portuguesa/Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Ciências Humanas.

- Cavaco, C. (2009). Turismo sénior: perfis e práticas. COGITUR. *Journal of Tourism Studies*, 3, 33-64.
- Ceia, C. (1997). *Normas para apresentação de trabalhos científicos* (2.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Editorial Presença.
- Compete 2020 retirado de <http://www.poci-compete2020.pt/concursos/detalhe/AAC01-SI-2016-SI-INOVACAO-PRODUTIVA> em 12-04-2016
- Correia, E. de S. (2014). *Saúde do idoso - Polifonia de Vozes* (Tese de mestrado). Viana do Castelo: Instituto Politécnico de Viana do Castelo.
- Cunha, L. (2009). *Introdução ao turismo*. Lisboa: Verbo.
- Devile, E.C.P.G.L., Kastenholz, E. & Santiago R.A. (2010). *Inibidores à participação das pessoas com deficiência nas actividades turísticas. Turismo Acessível: Estudos e Experiências*. Edições Pegado.
- Direção-Geral da Saúde (2006). *Programa nacional para a saúde das pessoas idosas*. - Lisboa: DGS - Divisão de doenças genéticas, crónicas e geriátricas
- DL n.º163/2006 de 8 de agosto consultado em <https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2006/08/15200/56705689.pdf> em 26/07/2015
- Fernández-Ballesteros, R. (2009). *La psicología de la vejez*. Madrid: Ediciones Pirámides
- Ferreira, C.C. (2006). *Portugal, destino turístico da população idosa europeia*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- Ferreira, C.S.S. (2013). *O efeito das percepções da velhice e da institucionalização no envelhecimento ativo: um estudo de caso*. Porto: Universidade do Porto (tese de mestrado).
- Festinger, L. & Katz, D. (1974). *Les méthodes de recherche dans les sciences sociales* (4<sup>ème</sup> ed.). Paris: P.U.F.
- Figueiredo, H. (2013). *O papel da animação turística na programação de atividades complementares ao alojamento: proposta de modelo de intervenção* (Tese de Mestrado). Tomar: Instituto Politécnico de Tomar.
- Figueiredo, W. Z., Pedro, J.B., Rebelo M., Cachadinha, C. (2011). *Hotéis atractivos a hóspedes seniores: A experiência da região do Algarve – Book of proceedings vol.I – Internacional Conference on Tourism & Management Studies – Algarve 2011*.

- Fonseca, A.M. (2004). *Desenvolvimento humano e envelhecimento*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Fonseca, A.M. (2012). Desenvolvimento psicológico e processos de transição-adaptação no decurso do envelhecimento. In C. Paúl & O. Ribeiro (Coord.) *Manual de gerontologia* (pp.95-106). Lisboa: Lidel.
- Fontaine, R. (2000). *Psicologia do envelhecimento*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Fortin, M.-F. (1999). *O processo de investigação: da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Freixo, M.J.V. (2009). *Metodologia científica: Fundamentos, métodos e técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Haguette, T.M.F. (1987). *Metodologias qualitativas na Sociologia*. Petrópolis: Vozes.
- IAPMEI - SI Qualificação PME - Incentivos à Qualificação e Internacionalização de PME retirado de <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03.php?id=2414> em 12-04-2016
- INE (2002). Envelhecimento em Portugal: Situação demográfica e socioeconómica recente das pessoas idosas. *Revista de Estudos Demográficos do Instituto Nacional de Estatística*, 32.
- Instituto Nacional de Reabilitação, retirado de [http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/dl\\_163\\_2006.htm](http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/dl_163_2006.htm) em 21-01-2016.
- Jacob, L. (2007a) Animação de idoso. *Cadernos Soialgest*, N.º 4 (Animação de idosos).
- Jacob, L. (2007b) *Animação de idosos: actividades*. Porto: Ambar.
- Javeau, C. (1990). *L'enquête par questionnaire: Manuel à l'usage du praticien* (4<sup>ème</sup> ed. Revue). Bruxelles: Éditions de l'Université de Bruxelles.
- Lacerda, L.L. de & Sousa, C.A.G. de (2009). A animação sociocultural e a formação profissional em turismo: reflexões sobre a animação turística. *Turismo em análise*, 20(2).
- Ladislav, R. (1995). *O envelhecimento-factos e teorias*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lerner, R.M. (1983). (Ed.) *Developmental psychology: Historical and philosophical perspectives*. Hillsdale: Erlbaum.
- Lerner, R.M. (2002). *Concepts and theories of human development*. Mahwah: Erlbaum.
- Lopes, M. de S. (2007). A animação sociocultural em Portugal. *Animador Sociocultural: Revista Iberoamericana, Salamanca*, 1, (1).
- Marchand, H. (2001). *Temas de desenvolvimento psicológico do adulto e do idoso*. Coimbra: Quarteto Editora.

- Marshall, C. & Rossman, G.B. (1999). *Designing qualitative research* (3<sup>rd</sup> ed.). Newbury Park: Sage.
- Melo, V.A. de (2006). *Animação cultural: conceitos e propostas*. Campinas: Papirus.
- Ministério da Economia e do Emprego (S.D.) – Plano Estratégico Nacional de Turismo: Horizonte 2013-2015. Lisboa: Gabinete do Ministro da Economia e do Emprego. Documento retirado de <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/publicacoes/Documents/PENT%202012.pdf> em 01-02-2016
- Moniz, J.M.N. (2003). *A enfermagem e a pessoa idosa: A prática de cuidados como experiência positiva*. Loures: Lusociência.
- Mota Pinto, A. (2006). Reflexão sobre o envelhecimento em Portugal. *Geriatrics*, 11(2), 74-86.
- Nunes, S. (2012). Turismo em espaço rural na Região Autónoma da Madeira – Um estudo para o desenvolvimento e um sistema de gestão de qualidade no sector.(Tese de mestrado). Funchal: Universidade da Madeira.
- Osório, A & Pinto, F. (Coord.) (2007). *As pessoas idosas, contexto social e intervenção educativa*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Patton, M.Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2<sup>nd</sup> ed.). Newbury Park: Sage.
- Paúl, C. & Ribeiro, O. (Coord.) (2012). *Manual de gerontologia*. Lisboa: Lidel.
- Pinto, G. (2008). Animação sociocultural no lazer: Contribuições possíveis para saúde em hospitais. *Animador Sociocultural: Revista Iberoamericana*, 2(1),1-18.
- Quintana, J. M.<sup>a</sup> (2012). Fundamentos de animación sociocultural. Madrid: Narcea, S.A. de ediciones.
- Quintas, S. & Castaño, A. (1998). *Construir la animación sociocultural*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- Quivy, R. & Van Campenhoudt, L. (1992). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Ralha-Simões, R. & Ralha-Simões, H. (2015). Envelhecimento e qualidade de vida: Para além da identidade e do desespero. *OMNIA*,3, 11-19.

- Rocha, B.E.P.L (2012). *Sénior, o turista do futuro: Um estudo abrangente do turista senior português* (Tese de doutoramento). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Sequeira, S.A.A. (2013) *Animar para melhor envelhecer, com satisfação – Animação sociocultural em idosos de centro de dia do concelho de Castelo Branco* (Tese de mestrado). Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco.
- Silva, A.I.G. (2012) *A animação sociocultural e os tempos livres – Fundação INATEL – Estudo de Caso* (Tese de mestrado). Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Simões, C.M. (1996). *Desenvolvimento do professor e construção do conhecimento pedagógico*. Aveiro: Fundação João Jacinto de Magalhães.
- Sousa, M.J. & Baptista, C.S. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios – segundo Bolonha* (5.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Lidel.
- Teixeira, I.N.D.O.I. & Neri, A.L. (2008). Envelhecimento bem-sucedido: uma meta no curso da vida. *PSICOL.USP, São Paulo, 19*(1), 81-94.
- Turismo de Portugal, Algarve (2014). Plano de Marketing Estratégico: Diagnóstico de atividades turísticas da região consultado em [http://poalgarve21.ccdr-alg.pt/site/sites/poalgarve21.ccdr-alg.pt/files/2014-2020/planomarkturismoalg2015\\_2018.pdf](http://poalgarve21.ccdr-alg.pt/site/sites/poalgarve21.ccdr-alg.pt/files/2014-2020/planomarkturismoalg2015_2018.pdf) a 01-02-2016.
- Turismo de Portugal, estabelecimentos Algarve, retirado de [http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/quadrosestatisticos/ofertahoteleira/Documents/Estabelecimentos%202005-2014%20Algarve\\_Tipologias.pdf](http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/quadrosestatisticos/ofertahoteleira/Documents/Estabelecimentos%202005-2014%20Algarve_Tipologias.pdf) em 20-12-2015.
- Turismo de Portugal, registo nacional de turismo, retirado de <https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/ConsultaAoRegisto.aspx> em 20-12-2015.
- Turismo de Portugal – Apoio ao Investimento – retirado de <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/ApoioaoInvestimento/Pages/ApoioaoInvestimento.aspx> em 12-04-2016
- UNESCO, definição de animação sociocultural. Retirado de <http://animeio.blogspot.pt/2009/07/unesco-i982.html> em 17-08-2015.
- Valente, C.A.L. (2010). Participação através da animação sociocultural: intervenção com idosos (Tese de mestrado). Aveiro: Universidade de Aveiro.

- Valoura, L. de C. (2015). Paulo Freire o educador brasileiro autor do termo empoderamento, no seu sentido transformador, Documento retirado de [http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos\\_e\\_textos/Comportamento\\_organizacional/empowerment\\_por\\_paulo\\_freire.pdf](http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Comportamento_organizacional/empowerment_por_paulo_freire.pdf). em 28-08-2015.
- WHO (1998). Health promotion glossary. Geneva: World Health Organization.
- WHO (2002). Active ageing: A policy framework. Geneva: World Health Organization.
- WHO (2011). World Report on Disability. Geneva: World Health Organization.
- World Tourism Organization (1980). *Manila Declaration on World Tourism*. The World Tourism Conference. 27 september-10 october. UNWTO. Documento retirado de <http://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/65.%20Manila.PDF> e em <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.4.1> e em 28-06-2016.
- World Tourism Organization & Fundación ACS (2015). *Manual on accessible tourism for all – Public-private partnerships and good practices*, Madrid: UNWTO.
- Zacarias, W., Pedro, J., Rebelo, M., & Cachadinha, C. (2010), "Hotéis atractivos para hóspedes seniores: A experiência da região do Algarve", Relatório 360/2010/NAU, LNEC, Lisboa.

# **Anexos**



# **Anexo 1**



# Turismo Sénior / Turismo Acessível

Este questionário destina-se a conhecer melhor a oferta turística sénior e para turistas com necessidades especiais na região algarvia no que diz respeito à acessibilidade para todos e à oferta de animação turística para este público.

As suas respostas, que antecipadamente agradeço, e cuja confidencialidade será naturalmente assegurada, são muito importantes para que, no quadro de um estudo que estamos a levar a cabo, no âmbito do Curso de Mestrado em Gerontologia Social da Universidade do Algarve, seja possível conhecer melhor a realidade existente na nossa região a este nível.

O questionário é composto por um conjunto de perguntas para cuja resposta necessitamos da sua colaboração, esperando que assim possamos contribuir para a melhor compreensão do turismo sénior e do turismo acessível na região algarvia.

\*Obrigatório

## Informação e caracterização do Empreendimento Turístico

---

1.

**Tipologia do seu Empreendimento Turístico: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Hotel
- Hotel Apartamento
- Aldeamento
- Outro: .....

2.

**Classificação do seu Empreendimento Turístico: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- 5\*
- 4\*
- 3\*
- Outro: .....

3.

**Ano de abertura do seu Empreendimento Turístico: \***

*Marcar apenas uma oval.*

1950

1951

1952

1953

1954

1955

1956

1957

1958

1959

1960

1961

1962

1963

1964

1965

1966

1967

1968

1969

1970

1971

1972

1973

1974

1975

1978

1979

1980

1981

1982

1983

1984

1985

1986

1987

1988

- 1989
- 1990
- 1991
- 1992
- 1993
- 1994
- 1995
- 1996
- 1997
- 1998
- 1999
- 2000
- 2001
- 2002
- 2003
- 2004
- 2005
- 2006
- 2007
- 2008
- 2009
- 2010
- 2011
- 2012
- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



## Informação sobre o turista sénior

9.

**Indique qual a percentagem (média por ano) do número de Hóspedes Seniores e as suas respetivas nacionalidades: \***

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	0%	menos de 10%	10% a 25%	25% a 50%	mais de 50%
Portugal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espanha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reino Unido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alemanha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
França	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Países Baixos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canadá	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Irlanda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.

**Indique qual a duração (média) da estadia dos Hóspedes Seniores e as suas respetivas nacionalidades: \***

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	menos de 5 dias	5 a 10 dias	mais de 10 dias	sem informação
Portugal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espanha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reino Unido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alemanha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
França	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Países Baixos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canadá	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Irlanda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11.

**Durante a estadia no seu Empreendimento Turístico os hóspedes Séniores estão habitualmente:**

Hospedes nacionais

*Marque todas que se aplicam.*

- Sozinhos
- Com o cônjuge
- Em família
- Com amigos
- Com cuidadores
- Outro: .....

12.

Hóspedes estrangeiros  
Marque todas que se aplicam.

- Sozinhos
- Com o cônjuge
- Em família
- Com amigos
- Com cuidadores
- Outro: .....

## Informações sobre turistas com Necessidades Especiais

13.

Indique qual a percentagem (média por ano) do número de hóspedes com Necessidades Especiais e as suas respetivas nacionalidades: \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	0%	menos de 10%	10% a 25%	25% a 50%	mais de 50%
Portugal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espanha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reino Unido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alemanha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
França	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Países Baixos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canadá	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Irlanda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14.

Indique qual a duração (média) da estadia dos hóspedes com Necessidades Especiais e as suas respetivas nacionalidades: \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	menos de 5 dias	5 a 10 dias	mais de 10 dias	sem informação
Portugal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espanha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reino Unido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alemanha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
França	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Países Baixos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canadá	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Irlanda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.

**Durante a estadia no seu Empreendimento Turístico os hóspedes com Necessidades Especiais estão habitualmente: \***

Hóspedes nacionais:

*Marque todas que se aplicam.*

- Sozinhos
- Com o cônjuge
- Em família
- Com amigos
- Com cuidadores
- Outro: .....

16.

\*

Hóspedes estrangeiros:

*Marque todas que se aplicam.*

- Sozinhos
- Com o cônjuge
- Em família
- Com amigos
- Com cuidadores
- Outro: .....

## **Informações sobre a oferta de serviços**

17.

**Quais os pedidos que o seu Empreendimento Turístico recebe normalmente dos hóspedes seniores ou com necessidades especiais? \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Quarto adaptados
- Quarto num piso baixo
- Quarto sossegado
- Apoios técnicos para banho
- Apoios técnicos para deslocações
- Refeições especiais (dieta)
- Refeições a horas diferentes
- Room service
- Outro: .....

18.

**O seu Empreendimento Turístico tem parcerias com empresas para serviços de apoio a seniores ou a pessoas com necessidades especiais? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não *Ir para a pergunta 20.*

19.

**Com que tipo de empresas? \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Transporte especializado
- Atividades lúdicas (jogos, organização de passeios...)
- Serviços de tradução (língua gestual, braille..)
- Serviços de cuidados de saúde e higiene
- Outro: .....

20.

**O seu Empreendimento Turístico tem programas de animação turística para seniores ou para pessoas com necessidades especiais? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Ir para a pergunta 21.*
- Não *Ir para a pergunta 23.*

21.

**Que tipo de programas de animação existem? \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Tours adaptados
- Atividades de hidroginástica
- Dança
- Ginástica
- Jogos em espaços abertos
- Jogos em espaços fechados
- Outro: .....

22.

**Indique a frequência das atividades: \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Todos os dias *Ir para a pergunta 24.*
- 1 a 3 vezes por semana *Ir para a pergunta 24.*
- Só ao fim de semana *Ir para a pergunta 24.*
- Outro: ..... *Ir para a pergunta 24.*

23.

**Indique o motivo: \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Muito dispendioso
- Não temos público suficiente
- Não temos infraestruturas adequadas
- Não estamos interessados
- Outro: .....

24.

**O seu Empreendimento Turístico tem/teve algum animador/educador contratado para o efeito? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

25.

**Para implementar animação turística, o seu Empreendimento Turístico dispõe de: \***

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não
Espaços específicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Material adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas específicos estruturados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros recursos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Turismo Acessível

26.

**Conhece o DL 163/2006 de 8 de agosto (Normas técnicas de acessibilidade) \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não *Ir para a pergunta 32.*

27.

**Acha que o seu Empreendimento Turístico cumpre todas as exigências? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não *Ir para a pergunta 32.*

28.

**Quais as secções que acha que estão conformes com o DL? \***

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não	Não se aplica
Percurso acessível	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Átrio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Patamares, galerias e corredores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rampas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plataformas elevatórias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaços para estacionamento de viaturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalações sanitárias de utilização geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quartos adaptados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Balcões de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29.

**Para cumprir os requisitos do DL foi necessário fazer alterações arquitetónicas? \***

\*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não *Ir para a pergunta 32.*

30.

**O seu Empreendimento Turístico usufruiu ou pretende usufruir de algum programa de incentivo para efetuar estas alterações arquitetónicas? \***

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não *Ir para a pergunta 32.*

31.

**Que tipo de programa de incentivo? \***

*Marcar apenas uma oval.*

Qualificação das PME

Inovação Produtiva

Empreendedorismo Qualificado e Criativo

Outro: .....

32.

**Algun colaborador do seu Empreendimento Turístico possui formação relacionada com turismo acessível? \***

*Marcar apenas uma oval.*

Sim *Ir para a pergunta 34.*

Não *Ir para a pergunta 33.*

33.

**Indique o motivo: \***

*Marque todas que se aplicam.*

- Muito dispendioso
- Não é um investimento prioritário
- Falta de informação acerca das formações
- Outro: .....

34.

**Indique que vantagens ou desvantagens teria se o turista sénior ou o turista com necessidades especiais fossem o seu principal cliente \***

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Vantagem	Desvantagem	Sem opinião
Combater a sazonalidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atrair novos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação do staff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer alterações arquitetónicas nas instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferenciar produtos já oferecidos a nível das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferenciar produtos já oferecidos a nível de transfers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferenciar produtos já oferecidos a nível de apoio ao cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by





# **Anexo 2**



## Guião de Entrevista:

Gostaria em 1º lugar de sistematizar alguns dados sobre o seu ET.

1. Há quanto tempo está em funcionamento?
2. Qual a capacidade de alojamento e quantos dos quartos estão adaptados?
3. Aproximadamente quantos colaboradores compõem o staff?
4. Gostava de saber que tipo de cliente procura o seu hotel, nomeadamente se são mais turistas de nacionalidade portuguesa ou estrangeiros?
5. Sabe-me dizer mais ou menos a proporção do turista seniores que procura o seu hotel?
6. Além do público sénior, que pode ter ou não ter necessidades especiais, são também procurados por outro tipo de turistas com necessidades especiais?
7. Pode-me dizer com quem é que essas pessoas (seniores ou com necessidades especiais) costumam ficar alojadas?
8. Que pedidos especiais este público costuma fazer?
  - 8.1 Já ocorreu terem de recorrer a empresas externas par dar resposta a esses pedidos?
  - 8.2 O hotel tem parcerias com outras empresas? Nomeadamente para transportes especializados, atividades lúdicas, cuidados de saúde?
9. O modo como é efetuada a reserva diferencia-se de alguma forma das pessoas ditas normais?
10. Têm programas de animação específicos para os seniores ou para pessoas com necessidades especiais? Quais?
11. Qual a duração que habitualmente têm?
12. O hotel tem ou teve algum animador contratado para esse efeito?
13. Pode-me falar um pouco sobre as acessibilidades existentes no espaço do hotel?
14. Uma vez que o Hotel é relativamente novo depararam-se com alguma situação em que tiveram de fazer alterações arquitetónicas?
  - 14.1 Usufruíram de incentivos públicos para esse efeito? Se sim, quais?
15. Algum dos vossos colaboradores tem formação em turismo acessível?
16. Acha que este tipo de público é essencial para ajudar a combater a sazonalidade?
17. Quais as principais vantagens ou inconvenientes de ter este tipo de público como o seu principal cliente?
18. Que recomendações faria a outros ET Para poder cativar estes dois públicos (seniores ou pessoas com necessidades especiais) a visitar mais regularmente o Algarve?



# Anexo 3



## Consulta ao registo - Empreendimentos Turísticos

[Voltar](#)

Dados referentes à data:

Registo:

Nome:

Marca:

Entidade exploradora:

Diretor de hotel ou responsável pelo empreendimento:

### Localização:

ERT/DRT:

Distrito/Região Autónoma:

Concelho:

NUT II:

NUT III:

### Tipologia:

- Estabelecimentos hoteleiros
  - Hotéis
  - Hotéis-apartamento
  - Pousadas
- Aldeamentos turísticos
- Apartamentos turísticos
- Conjuntos turísticos
- Empreendimentos de turismo de habitação
- Empreendimentos de turismo no espaço rural
  - Casas de campo
  - Turismo de aldeia
  - Agro-turismo
  - Hotéis rurais
- Parques de campismo e caravanismo
- Quintas da Madeira
- Moradias Turísticas (Madeira)
- Privativos

### Categoria:

- ★★★★★
- ★★★★☆
- ★★★☆☆
- ★★☆☆☆
- ★☆☆☆☆
- Sem atribuição de ★

### Capacidade:

- qualquer
- menor que 20
- de 20 a 100
- de 100 a 240
- maior que 240

UA para mobilidade reduzida

Utilidade turística

### Instalações:

- Imóvel classificado
- Salas de reuniões
- Piscinas
- Instalações prática desportiva
- SPA

### Certificação:

- Qualidade
- Ambiental

### Financiamento Público:

- Turismo de Portugal, I.P.
- IAPMEI
- AICEP
- POR Norte
- POR Centro
- POR Lisboa
- POR Alentejo
- POR Algarve
- POFC
- PRODER



# **Anexo 4**



assessores consulares são equiparados aos adidos do pessoal especializado do Ministério dos Negócios Estrangeiros, sendo-lhes aplicável o respectivo regime jurídico.

## SECÇÃO II

### Outro pessoal não diplomático dos serviços consulares externos

#### Artigo 80.º

##### Concurso

Os funcionários não diplomáticos do quadro de pessoal do Ministério dos Negócios Estrangeiros concorrerão às vagas existentes nos postos consulares segundo as normas definidas em diploma especial.

#### Artigo 81.º

##### Pessoal contratado localmente

O estatuto do pessoal contratado localmente é regulado em diploma especial.

#### Artigo 82.º

##### Regime jurídico

O regime jurídico do pessoal não diplomático dos serviços consulares externos é definido em diploma especial e, subsidiariamente, pelo direito da função pública e pelo direito privado local, conforme a natureza pública ou privada da sua vinculação.

## SECÇÃO III

### Actividade sindical

#### Artigo 83.º

##### Liberdade sindical

Os membros do pessoal consular gozam de liberdade sindical, conforme o disposto na Constituição e na lei.

#### Artigo 84.º

##### Actividade sindical

O exercício da actividade sindical realizar-se-á nos lugares não reservados ao atendimento do público.

## MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

### Decreto-Lei n.º 163/2006

de 8 de Agosto

A promoção da acessibilidade constitui um elemento fundamental na qualidade de vida das pessoas, sendo um meio imprescindível para o exercício dos direitos que são conferidos a qualquer membro de uma sociedade democrática, contribuindo decisivamente para um maior reforço dos laços sociais, para uma maior participação cívica de todos aqueles que a integram e, conseqüentemente, para um crescente aprofundamento da solidariedade no Estado social de direito.

São, assim, devidas ao Estado acções cuja finalidade seja garantir e assegurar os direitos das pessoas com necessidades especiais, ou seja, pessoas que se confrontam com barreiras ambientais, impeditivas de uma participação cívica activa e integral, resultantes de factores permanentes ou temporários, de deficiências de ordem intelectual, emocional, sensorial, física ou comunicacional.

Do conjunto das pessoas com necessidades especiais fazem parte pessoas com mobilidade condicionada, isto é, pessoas em cadeiras de rodas, pessoas incapazes de andar ou que não conseguem percorrer grandes distâncias, pessoas com dificuldades sensoriais, tais como as pessoas cegas ou surdas, e ainda aquelas que, em virtude do seu percurso de vida, se apresentam transitoriamente condicionadas, como as grávidas, as crianças e os idosos.

Constituem, portanto, incumbências do Estado, de acordo com a Constituição da República Portuguesa, a promoção do bem-estar e qualidade de vida da população e a igualdade real e jurídico-formal entre todos os portugueses [alínea *d*] do artigo 9.º e artigo 13.º], bem como a realização de «uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias», o desenvolvimento de «uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles» e «assumir o encargo da efectiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais e tutores» (n.º 2 do artigo 71.º).

Por sua vez, a alínea *d*) do artigo 3.º da Lei de Bases da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação das Pessoas com Deficiência (Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto) determina «a promoção de uma sociedade para todos através da eliminação de barreiras e da adopção de medidas que visem a plena participação da pessoa com deficiência».

O XVII Governo Constitucional assumiu, igualmente, no seu Programa que o combate à exclusão que afecta diversos grupos da sociedade portuguesa seria um dos objectivos primordiais da sua acção governativa, nos quais se incluem, naturalmente, as pessoas com mobilidade condicionada que quotidianamente têm de confrontar-se com múltiplas barreiras impeditivas do exercício pleno dos seus direitos de cidadania.

A matéria das acessibilidades foi já objecto de regulação normativa, através do Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, que introduziu normas técnicas, visando a eliminação de barreiras urbanísticas e arquitectónicas nos edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública.

Decorridos oito anos sobre a promulgação do Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, aprova-se agora, neste domínio, um novo diploma que define o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, o qual faz parte de um conjunto mais vasto de instrumentos que o XVII Governo Constitucional pretende criar, visando a construção de um sistema global, coerente e ordenado em matéria de acessibilidades, susceptível de proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada condições iguais às das restantes pessoas.

As razões que justificam a revogação do Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, e a criação de um novo diploma em sua substituição prendem-se, em primeiro lugar, com a constatação da insuficiência das soluções propostas por esse diploma.

Pesem embora as melhorias significativas decorrentes da introdução do Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, a sua fraca eficácia sancionatória, que impunha, em larga medida, apenas coimas de baixo valor, fez que persistissem na sociedade portuguesa as desigualdades impostas pela existência de barreiras urbanísticas e arquitectónicas.

Neste sentido, o presente decreto-lei visa, numa solução de continuidade com o anterior diploma, corrigir as imperfeições nele constatadas, melhorando os mecanismos fiscalizadores, dotando-o de uma maior eficácia sancionatória, aumentando os níveis de comunicação e de responsabilização dos diversos agentes envolvidos nestes procedimentos, bem como introduzir novas soluções, consentâneas com a evolução técnica, social e legislativa entretanto verificada.

De entre as principais inovações introduzidas com o presente decreto-lei, é de referir, em primeiro lugar, o alargamento do âmbito de aplicação das normas técnicas de acessibilidades aos edifícios habitacionais, garantindo-se assim a mobilidade sem condicionamentos, quer nos espaços públicos, como já resultava do diploma anterior e o presente manteve, quer nos espaços privados (acessos às habitações e seus interiores).

Como já foi anteriormente salientado, as normas técnicas de acessibilidades que constavam do Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, foram actualizadas e procedeu-se à introdução de novas normas técnicas aplicáveis especificamente aos edifícios habitacionais.

Espelhando a preocupação de eficácia da imposição de normas técnicas, que presidiu à elaboração deste decreto-lei, foram introduzidos diversos mecanismos que têm, no essencial, o intuito de evitar a entrada de novas edificações não acessíveis no parque edificado português. Visa-se impedir a realização de loteamentos e urbanizações e a construção de novas edificações que não cumpram os requisitos de acessibilidades estabelecidos no presente decreto-lei.

As operações urbanísticas promovidas pela Administração Pública, que não carecem, de modo geral, de qualquer licença ou autorização, são registadas na Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais, devendo as entidades administrativas que beneficiem desta isenção declarar expressamente que foram cumpridas, em tais operações, as normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente as normas técnicas de acessibilidades.

A abertura de quaisquer estabelecimentos destinados ao público (escolas, estabelecimentos de saúde, estabelecimentos comerciais, entre outros) é licenciada pelas entidades competentes, quando o estabelecimento em causa se conforme com as normas de acessibilidade.

Por outro lado, consagra-se também, de forma expressa, a obrigatoriedade de comunicação às entidades competentes para esses licenciamentos, por parte de câmara municipal, das situações que se revelem desconformes com as obrigações impostas por este regime, aumentando-se, assim, o nível de coordenação existente entre os diversos actores intervenientes no procedimento.

Assume igualmente grande importância a regra agora introduzida, segundo a qual os pedidos de licenciamento ou autorização de loteamento, urbanização, construção, reconstrução ou alteração de edificações devem ser indeferidos quando não respeitem as condições de acessibilidade exigíveis, cabendo, no âmbito deste mecanismo, um importante papel às câmaras municipais, pois são

elas as entidades responsáveis pelos referidos licenciamentos e autorizações.

Outro ponto fundamental deste novo regime jurídico reside na introdução de mecanismos mais exigentes a observar sempre que quaisquer excepções ao integral cumprimento das normas técnicas sobre acessibilidades sejam concedidas, nomeadamente a obrigatoriedade de fundamentar devidamente tais excepções, a apensação da justificação ao processo e, adicionalmente, a publicação em local próprio para o efeito.

As coimas previstas para a violação das normas técnicas de acessibilidades são sensivelmente mais elevadas do que as previstas no diploma anterior sobre a matéria, e, com o intuito de reforçar ainda mais a co-actividade das normas de acessibilidades, a sua aplicação pode também ser acompanhada da aplicação de sanções acessórias.

Neste domínio, visa-se, igualmente, definir de forma mais clara a responsabilidade dos diversos agentes que intervêm no decurso das diversas operações urbanísticas, designadamente o projectista, o responsável técnico ou o dono da obra.

O produto da cobrança destas coimas reverte em parte para as entidades fiscalizadoras e, noutra parte, para a entidade pública responsável pela execução das políticas de prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiência.

Outra inovação importante introduzida pelo presente decreto-lei consiste na atribuição de um papel activo na defesa dos interesses acautelados aos cidadãos com necessidades especiais e às organizações não governamentais representativas dos seus interesses. Estes cidadãos e as suas organizações são os principais interessados no cumprimento das normas de acessibilidades, pelo que se procurou conceder-lhes instrumentos de fiscalização e de imposição das mesmas. As organizações não governamentais de defesa destes interesses podem, assim, intentar acções, nos termos da lei da acção popular, visando garantir o cumprimento das presentes normas técnicas. Estas acções podem configurar-se como as clássicas acções cíveis, por incumprimento de norma legal de protecção de interesses de terceiros, ou como acções administrativas. O regime aqui proposto deve ser articulado com o regime das novas acções administrativas, introduzidas com o Código de Processo nos Tribunais Administrativos, que pode, em muitos casos, ser um instrumento válido de defesa dos interesses destes cidadãos em matéria de acessibilidades.

Por fim, a efectividade do regime introduzido por este decreto-lei ficaria diminuída caso não fossem consagrados mecanismos tendentes à avaliação e acompanhamento da sua aplicação, pelo que as informações recolhidas no terreno, no decurso das acções de fiscalização, são remetidas para a Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais, que procederá, periodicamente, a um diagnóstico global do nível de acessibilidade existente no edificado nacional.

Foram promovidas as diligências necessárias à audição da Ordem dos Engenheiros e da Ordem dos Arquitectos.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas e a Associação Nacional de Municípios Portugueses.

Assim:

No desenvolvimento do regime jurídico estabelecido na Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto, e nos termos da

alínea c) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

### Artigo 1.º

#### Objecto

1 — O presente decreto-lei tem por objecto a definição das condições de acessibilidade a satisfazer no projecto e na construção de espaços públicos, equipamentos colectivos e edifícios públicos e habitacionais.

2 — São aprovadas as normas técnicas a que devem obedecer os edifícios, equipamentos e infra-estruturas abrangidos, que se publicam no anexo ao presente decreto-lei e que dele faz parte integrante.

3 — Mantém-se o símbolo internacional de acessibilidade, que consiste numa placa com uma figura em branco sobre um fundo azul, em tinta reflectora, especificada na secção 4.14.3 do anexo ao presente decreto-lei, a qual é obtida junto das entidades licenciadoras.

4 — O símbolo internacional de acessibilidade deve ser afixado em local bem visível nos edifícios, estabelecimentos e equipamentos de utilização pública e via pública que respeitem as normas técnicas constantes do anexo ao presente decreto-lei.

### Artigo 2.º

#### Âmbito de aplicação

1 — As normas técnicas sobre acessibilidades aplicam-se às instalações e respectivos espaços circundantes da administração pública central, regional e local, bem como dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados ou de fundos públicos.

2 — As normas técnicas aplicam-se também aos seguintes edifícios, estabelecimentos e equipamentos de utilização pública e via pública:

a) Passeios e outros percursos pedonais pavimentados;

b) Espaços de estacionamento marginal à via pública ou em parques de estacionamento público;

c) Equipamentos sociais de apoio a pessoas idosas e ou com deficiência, designadamente lares, residências, centros de dia, centros de convívio, centros de emprego protegido, centros de actividades ocupacionais e outros equipamentos equivalentes;

d) Centros de saúde, centros de enfermagem, centros de diagnóstico, hospitais, maternidades, clínicas, postos médicos em geral, centros de reabilitação, consultórios médicos, farmácias e estâncias termais;

e) Estabelecimentos de educação pré-escolar e de ensino básico, secundário e superior, centros de formação, residenciais e cantinas;

f) Estações ferroviárias e de metropolitano, centrais de camionagem, gares marítimas e fluviais, aerogares de aeroportos e aeródromos, paragens dos transportes colectivos na via pública, postos de abastecimento de combustível e áreas de serviço;

g) Passagens de peões desniveladas, aéreas ou subterrâneas, para travessia de vias férreas, vias rápidas e auto-estradas;

h) Estações de correios, estabelecimentos de telecomunicações, bancos e respectivas caixas multibanco, companhias de seguros e estabelecimentos similares;

i) Parques de estacionamento de veículos automóveis;

j) Instalações sanitárias de acesso público;

l) Igrejas e outros edifícios destinados ao exercício de cultos religiosos;

m) Museus, teatros, cinemas, salas de congressos e conferências e bibliotecas públicas, bem como outros edifícios ou instalações destinados a actividades recreativas e sócio-culturais;

n) Estabelecimentos prisionais e de reinserção social;

o) Instalações desportivas, designadamente estádios, campos de jogos e pistas de atletismo, pavilhões e salas de desporto, piscinas e centros de condição física, incluindo ginásios e clubes de saúde;

p) Espaços de recreio e lazer, nomeadamente parques infantis, parques de diversões, jardins, praias e discotecas;

q) Estabelecimentos comerciais cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150 m<sup>2</sup>, bem como hipermercados, grandes superfícies, supermercados e centros comerciais;

r) Estabelecimentos hoteleiros, meios complementares de alojamento turístico, à excepção das moradias turísticas e apartamentos turísticos dispersos, nos termos da alínea c) do n.º 2 do artigo 38.º do Decreto Regulamentar n.º 34/97, de 17 de Setembro, conjuntos turísticos e ainda cafés e bares cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150 m<sup>2</sup>;

s) Edifícios e centros de escritórios.

3 — As normas técnicas sobre acessibilidades aplicam-se ainda aos edifícios habitacionais.

4 — As presentes normas aplicam-se sem prejuízo das contidas em regulamentação técnica específica mais exigente.

### Artigo 3.º

#### Licenciamento e autorização

1 — As câmaras municipais indeferem o pedido de licença ou autorização necessária ao loteamento ou a obras de construção, alteração, reconstrução, ampliação ou de urbanização, de promoção privada, referentes a edifícios, estabelecimentos ou equipamentos abrangidos pelos n.ºs 2 e 3 do artigo 2.º, quando estes não cumpram os requisitos técnicos estabelecidos neste decreto-lei.

2 — A concessão de licença ou autorização para a realização de obras de alteração ou reconstrução das edificações referidas, já existentes à data da entrada em vigor do presente decreto-lei, não pode ser recusada com fundamento na desconformidade com as presentes normas técnicas de acessibilidade, desde que tais obras não originem ou agravem a desconformidade com estas normas e se encontrem abrangidas pelas disposições constantes dos artigos 9.º e 10.º

3 — O disposto nos n.ºs 1 e 2 aplica-se igualmente às operações urbanísticas referidas no n.º 1 do artigo 2.º, quando estas estejam sujeitas a procedimento de licenciamento ou autorização, nos termos do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro.

4 — O disposto no presente artigo não prejudica o estabelecido no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro, quanto à sujeição de operações urbanísticas a licenciamento ou autorização.

5 — Os pedidos referentes aos loteamentos e obras abrangidas pelos n.ºs 1, 2 e 3 devem ser instruídos com um plano de acessibilidades que apresente a rede de espaços e equipamentos acessíveis bem como soluções de detalhe métrico, técnico e construtivo, esclarecendo as soluções adoptadas em matéria de acessibilidade a pessoas com deficiência e mobilidade condicionada, nos

termos regulamentados na Portaria n.º 1110/2001, de 19 de Setembro.

#### Artigo 4.º

##### Operações urbanísticas promovidas pela Administração Pública

1 — Os órgãos da administração pública central, regional e local, dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados e de fundos públicos e as entidades concessionárias de obras ou serviços públicos, promotores de operações urbanísticas que não careçam de licenciamento ou autorização camarária, certificam o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, designadamente as normas técnicas constantes do anexo ao presente decreto-lei, através de termo de responsabilidade, definido em portaria conjunta dos ministros responsáveis pelas áreas das finanças, da administração local, do ambiente, da solidariedade social e das obras públicas.

2 — O termo de responsabilidade referido no número anterior deve ser enviado, para efeitos de registo, à Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais.

#### Artigo 5.º

##### Definições

Para efeitos do presente decreto-lei, são aplicáveis as definições constantes do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro.

#### Artigo 6.º

##### Licenciamento de estabelecimentos

1 — As autoridades administrativas competentes para o licenciamento de estabelecimentos comerciais, escolares, de saúde e turismo e estabelecimentos abertos ao público abrangidos pelo presente decreto-lei devem recusar a emissão da licença ou autorização de funcionamento quando esses estabelecimentos não cumpram as normas técnicas constantes do anexo que o integra.

2 — A câmara municipal deve, obrigatoriamente, para efeitos do disposto no número anterior, comunicar às entidades administrativas competentes as situações de incumprimento das normas técnicas anexas a este decreto-lei.

#### Artigo 7.º

##### Direito à informação

1 — As organizações não governamentais das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade condicionada têm o direito de conhecer o estado e andamento dos processos de licenciamento ou autorização das operações urbanísticas e de obras de construção, ampliação, reconstrução e alteração dos edifícios, estabelecimentos e equipamentos referidos no artigo 2.º, nos termos do artigo 110.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro.

2 — As organizações não governamentais mencionadas no artigo anterior têm ainda o direito de ser informadas sobre as operações urbanísticas relativas a instalações e respectivos espaços circundantes da administração pública central, regional e local, bem como dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados ou de fundos públicos, que não careçam de licença ou autorização nos termos da legislação em vigor.

#### Artigo 8.º

##### Publicidade

A publicitação de que o pedido de licenciamento ou autorização de obras abrangidas pelo artigo 3.º e o início de processo tendente à realização das operações urbanísticas referidas no artigo 4.º é conforme às normas técnicas previstas no presente decreto-lei deve ser inscrita no aviso referido no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro, nos termos a regulamentar em portaria complementar à aí referida, da competência conjunta dos ministros responsáveis pelas áreas da administração local, do ambiente, da solidariedade social e das obras públicas.

#### Artigo 9.º

##### Instalações, edifícios, estabelecimentos e espaços circundantes já existentes

1 — As instalações, edifícios, estabelecimentos, equipamentos e espaços abrangentes referidos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 2.º, cujo início de construção seja anterior a 22 de Agosto de 1997, são adaptados dentro de um prazo de 10 anos, contados a partir da data de início de vigência do presente decreto-lei, de modo a assegurar o cumprimento das normas técnicas constantes do anexo que o integra.

2 — As instalações, edifícios, estabelecimentos, equipamentos e espaços abrangentes referidos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 2.º, cujo início de construção seja posterior a 22 de Agosto de 1997, são adaptados dentro de um prazo de cinco anos, contados a partir da data de início de vigência do presente decreto-lei.

3 — As instalações, edifícios, estabelecimentos, equipamentos e espaços abrangentes referidos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 2.º que se encontrem em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, estão isentos do cumprimento das normas técnicas anexas ao presente decreto-lei.

4 — Após o decurso dos prazos estabelecidos nos números anteriores, a desconformidade das edificações e estabelecimentos aí referidos com as normas técnicas de acessibilidade é sancionada nos termos aplicáveis às edificações e estabelecimentos novos.

#### Artigo 10.º

##### Excepções

1 — Nos casos referidos nos n.ºs 1 e 2 do artigo anterior, o cumprimento das normas técnicas de acessibilidade constantes do anexo ao presente decreto-lei não é exigível quando as obras necessárias à sua execução sejam desproporcionadamente difíceis, requeiram a aplicação de meios económico-financeiros desproporcionados ou não disponíveis, ou ainda quando afectem sensivelmente o património cultural ou histórico, cujas características morfológicas, arquitectónicas e ambientais se pretende preservar.

2 — As excepções referidas no número anterior são devidamente fundamentadas, cabendo às entidades competentes para a aprovação dos projectos autorizar a realização de soluções que não satisfaçam o disposto nas normas técnicas, bem como expressar e justificar os motivos que legitimam este incumprimento.

3 — Quando não seja desencadeado qualquer procedimento de licenciamento ou de autorização, a competência referida no número anterior pertence, no

âmbito das respectivas acções de fiscalização, às entidades referidas no artigo 12.º

4 — Nos casos de operações urbanísticas isentas de licenciamento e autorização, nos termos do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro, a justificação dos motivos que legitimam o incumprimento das normas técnicas de acessibilidades é consignada em adequado termo de responsabilidade enviado, para efeitos de registo, à Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais.

5 — Se a satisfação de alguma ou algumas das especificações contidas nas normas técnicas for impraticável devem ser satisfeitas todas as restantes especificações.

6 — A justificação dos motivos que legitimam o incumprimento do disposto nas normas técnicas fica apenas ao processo e disponível para consulta pública.

7 — A justificação referida no número anterior, nos casos de imóveis pertencentes a particulares, é objecto de publicitação no sítio da Internet do município respectivo e, nos casos de imóveis pertencentes a entidades públicas, através de relatório anual, no sítio da Internet a que tenham acesso oficial.

8 — A aplicação das normas técnicas aprovadas por este decreto-lei a edifícios e respectivos espaços circundantes que revistam especial interesse histórico e arquitectónico, designadamente os imóveis classificados ou em vias de classificação, é avaliada caso a caso e adaptada às características específicas do edifício em causa, ficando a sua aprovação dependente do parecer favorável do Instituto Português do Património Arquitectónico e Arqueológico.

#### Artigo 11.º

**Obras em execução ou em processo de licenciamento ou autorização**

O presente decreto-lei não se aplica:

- a) Às obras em execução, aquando da sua entrada em vigor;
- b) Aos projectos de novas construções cujo processo de aprovação, licenciamento ou autorização esteja em curso à data da sua entrada em vigor.

#### Artigo 12.º

**Fiscalização**

A fiscalização do cumprimento das normas aprovadas pelo presente decreto-lei compete:

- a) À Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais quanto aos deveres impostos às entidades da administração pública central e dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados e de fundos públicos;
- b) À Inspeção-Geral da Administração do Território quanto aos deveres impostos às entidades da administração pública local;
- c) Às câmaras municipais quanto aos deveres impostos aos particulares.

#### Artigo 13.º

**Responsabilidade civil**

As entidades públicas ou privadas que actuem em violação do disposto no presente decreto-lei incorrem em responsabilidade civil, nos termos da lei geral, sem prejuízo da responsabilidade contra-ordenacional ou disciplinar que ao caso couber.

#### Artigo 14.º

**Direito de acção das associações e fundações de defesa dos interesses das pessoas com deficiência**

1 — As organizações não governamentais das pessoas com deficiência e de mobilidade reduzida dotadas de personalidade jurídica têm legitimidade para propor e intervir em quaisquer acções relativas ao cumprimento das normas técnicas de acessibilidade contidas no anexo ao presente decreto-lei.

2 — Constituem requisitos da legitimidade activa das associações e fundações:

- a) Inclusão expressa nas suas atribuições ou nos seus objectivos estatutários a defesa dos interesses das pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida;
- b) Não exercício de qualquer tipo de actividade liberal concorrente com empresas ou profissionais liberais.

3 — Aplica-se o regime especial disposto na Lei n.º 83/95, de 31 de Agosto, relativa à acção popular, ao pagamento de preparos e custas nas acções propostas nos termos do n.º 1.

#### Artigo 15.º

**Responsabilidade disciplinar**

Os funcionários e agentes da administração pública central, regional e local e dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados ou fundos públicos que deixarem de participar infracções ou prestarem informações falsas ou erradas, relativas ao presente decreto-lei, de que tiverem conhecimento no exercício das suas funções, incorrem em responsabilidade disciplinar, nos termos da lei geral, para além da responsabilidade civil e criminal que ao caso couber.

#### Artigo 16.º

**Responsabilidade contra-ordenacional**

Constitui contra-ordenação, sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro, todo o facto típico, ilícito e censurável que consubstancie a violação de uma norma que imponha deveres de aplicação, execução, controlo ou fiscalização das normas técnicas constantes do anexo ao presente decreto-lei, designadamente:

- a) Não observância dos prazos referidos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 9.º para a adaptação de instalações, edifícios, estabelecimentos e espaços abrangentes em conformidade com as normas técnicas constantes do anexo ao presente decreto-lei;
- b) Concepção ou elaboração de operações urbanísticas em desconformidade com os requisitos técnicos estabelecidos no presente decreto-lei;
- c) Emissão de licença ou autorização de funcionamento de estabelecimentos que não cumpram as normas técnicas constantes do anexo ao presente decreto-lei;
- d) Incumprimento das obrigações previstas no artigo 4.º

#### Artigo 17.º

**Sujeitos**

Incorrem em responsabilidade contra-ordenacional os agentes que tenham contribuído, por acção ou omissão, para a verificação dos factos descritos no artigo

anterior, designadamente o projectista, o director técnico ou o dono da obra.

#### Artigo 18.º

##### Coimas

1 — As contra-ordenações são puníveis com coima de € 250 a € 3740,98, quando se trate de pessoas singulares, e de € 500 a € 44 891,81, quando o infractor for uma pessoa colectiva.

2 — Em caso de negligência, os montantes máximos previstos no número anterior são, respectivamente, de € 1870,49 e de € 22 445,91.

3 — O disposto nos números anteriores não prejudica a aplicação de outras normas sancionatórias da competência das entidades referidas nos artigos 3.º e 6.º

4 — O produto da cobrança das coimas referidas nos n.ºs 1 e 2 destina-se:

a) 50% à entidade pública responsável pela execução das políticas de prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiência para fins de investigação científica;

b) 50% à entidade competente para a instauração do processo de contra-ordenação nos termos do artigo 21.º

#### Artigo 19.º

##### Sanções acessórias

1 — As contra-ordenações previstas no artigo 16.º podem ainda determinar a aplicação das seguintes sanções acessórias, quando a gravidade da infracção o justifique:

a) Privação do direito a subsídios atribuídos por entidades públicas ou serviços públicos;

b) Interdição de exercício da actividade cujo exercício dependa de título público ou de autorização ou homologação de autoridade pública;

c) Encerramento de estabelecimento cujo funcionamento esteja sujeito a autorização ou licença de autoridade administrativa;

d) Suspensão de autorizações, licenças e alvarás.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, a autoridade competente para a instauração do processo de contra-ordenação notifica as entidades às quais pertençam as competências decisórias aí referidas para que estas procedam à execução das sanções aplicadas.

3 — As sanções referidas neste artigo têm a duração máxima de dois anos, contados a partir da decisão condenatória definitiva.

#### Artigo 20.º

##### Determinação da sanção aplicável

A determinação da coima e das sanções acessórias faz-se em função da gravidade da contra-ordenação, da ilicitude concreta do facto, da culpa do infractor e dos benefícios obtidos e tem em conta a sua situação económica.

#### Artigo 21.º

##### Competência sancionatória

A competência para determinar a instauração dos processos de contra-ordenação, para designar o instrutor e para aplicar as coimas e sanções acessórias pertence:

a) À Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais no âmbito das acções de fiscalização às ins-

talações e espaços circundantes da administração central e dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados e de fundos públicos;

b) Às câmaras municipais no âmbito das acções de fiscalização dos edifícios, espaços e estabelecimentos pertencentes a entidades privadas.

#### Artigo 22.º

##### Avaliação e acompanhamento

1 — A Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais acompanha a aplicação do presente decreto-lei e procede, periodicamente, à avaliação global do grau de acessibilidade dos edifícios, instalações e espaços referidos no artigo 2.º

2 — As câmaras municipais e a Inspeção-Geral da Administração do Território enviam à Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais, até ao dia 30 de Março de cada ano, um relatório da situação existente tendo por base os elementos recolhidos nas respectivas acções de fiscalização.

3 — A avaliação referida no n.º 1 deve, anualmente, ser objecto de publicação.

#### Artigo 23.º

##### Norma transitória

1 — As normas técnicas sobre acessibilidades são aplicáveis, de forma gradual, ao longo de oito anos, no que respeita às áreas privativas dos fogos destinados a habitação de cada edifício, sempre com um mínimo de um fogo por edifício, a, pelo menos:

a) 12,5% do número total de fogos, relativamente a edifício cujo projecto de licenciamento ou autorização seja apresentado na respectiva câmara municipal no ano subsequente à entrada em vigor deste decreto-lei;

b) De 25% a 87,5% do número total de fogos, relativamente a edifício cujo projecto de licenciamento ou autorização seja apresentado na respectiva câmara municipal do 2.º ao 7.º ano subsequentes à entrada em vigor deste decreto-lei, na razão de um acréscimo de 12,5% do número total de fogos por cada ano.

2 — As normas técnicas sobre acessibilidades são aplicáveis à totalidade dos fogos destinados a habitação de edifício cujo projecto de licenciamento ou autorização seja apresentado na respectiva câmara municipal no 8.º ano subsequente à entrada em vigor deste decreto-lei e anos seguintes.

#### Artigo 24.º

##### Aplicação às Regiões Autónomas

O presente decreto-lei aplica-se às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, sem prejuízo de diploma regional que proceda às necessárias adaptações.

#### Artigo 25.º

##### Norma revogatória

É revogado o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio.

## Artigo 26.º

## Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor seis meses após a sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 20 de Abril de 2006. — José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa — António Luís Santos Costa — Fernando Teixeira dos Santos — Alberto Bernardes Costa — Francisco Carlos da Graça Nunes Correia — Paulo Jorge Oliveira Ribeiro de Campos — Pedro Manuel Dias de Jesus Marques — Maria Isabel da Silva Pires de Lima.

Promulgado em 24 de Julho de 2006.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 25 de Julho de 2006.

O Primeiro-Ministro, José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.

## ANEXO

**Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada**

## Capítulo 1 — Via pública:

## Secção 1.1 — Percurso acessível:

1.1.1 — As áreas urbanizadas devem ser servidas por uma rede de percursos pedonais, designados de acessíveis, que proporcionem o acesso seguro e confortável das pessoas com mobilidade condicionada a todos os pontos relevantes da sua estrutura activa, nomeadamente:

- 1) Lotes construídos;
- 2) Equipamentos colectivos;
- 3) Espaços públicos de recreio e lazer;
- 4) Espaços de estacionamento de viaturas;
- 5) Locais de paragem temporária de viaturas para entrada/saída de passageiros;
- 6) Paragens de transportes públicos.

1.1.2 — A rede de percursos pedonais acessíveis deve ser contínua e coerente, abranger toda a área urbanizada e estar articulada com as actividades e funções urbanas realizadas tanto no solo público como no solo privado.

1.1.3 — Na rede de percursos pedonais acessíveis devem ser incluídos:

- 1) Os passeios e caminhos de peões;
- 2) As escadarias, escadarias em rampa e rampas;
- 3) As passagens de peões, à superfície ou desniveladas;
- 4) Outros espaços de circulação e permanência de peões.

1.1.4 — Os percursos pedonais acessíveis devem satisfazer o especificado no capítulo 4 e os elementos que os constituem devem satisfazer o especificado nas respectivas secções do presente capítulo.

1.1.5 — Caso não seja possível cumprir o disposto no número anterior em todos os percursos pedonais, deve existir pelo menos um percurso acessível que o satisfaça, assegurando os critérios definidos no n.º 1.1.1 e distâncias de percurso, medidas segundo o trajecto real

no terreno, não superiores ao dobro da distância percorrida pelo trajecto mais directo.

Secção 1.2 — Passeios e caminhos de peões:

1.2.1 — Os passeios adjacentes a vias principais e vias distribuidoras devem ter uma largura livre não inferior a 1,5 m.

1.2.2 — Os pequenos acessos pedonais no interior de áreas plantadas, cujo comprimento total não seja superior a 7 m, podem ter uma largura livre não inferior a 0,9 m.

Secção 1.3 — Escadarias na via pública:

1.3.1 — As escadarias na via pública devem satisfazer o especificado na secção 2.4 e as seguintes condições complementares:

- 1) Devem possuir patamares superior e inferior com uma faixa de aproximação constituída por um material de revestimento de textura diferente e cor contrastante com o restante piso;
- 2) Devem ser constituídas por degraus que cumpram uma das seguintes relações dimensionais:

(Valores em metros)

Altura (espelho)	Comprimento (cobertor)
0,10	0,40 a 0,45
0,125	0,35 a 0,40
0,125 a 0,15	0,75
0,15	0,30 a 0,35

3) Se vencerem desníveis superiores a 0,4 m devem ter corrimãos de ambos os lados ou um duplo corrimão central, se a largura da escadaria for superior a 3 m, ter corrimãos de ambos os lados e um duplo corrimão central, se a largura da escadaria for superior a 6 m.

Secção 1.4 — Escadarias em rampa na via pública:

1.4.1 — As escadarias em rampa na via pública devem satisfazer o especificado na secção 1.3 e as seguintes condições complementares:

- 1) Os troços em rampa devem ter uma inclinação nominal não superior a 6% e um desenvolvimento, medido entre o focinho de um degrau e a base do degrau seguinte, não inferior a 0,75 m ou múltiplos inteiros deste valor;
- 2) A projecção horizontal dos troços em rampa entre patins ou entre troços de nível não deve ser superior a 20 m.

Secção 1.5 — Rampas na via pública:

1.5.1 — As rampas na via pública devem satisfazer o especificado na secção 2.5, e as que vencerem desníveis superiores a 0,4 m devem ainda:

- 1) Ter corrimãos de ambos os lados ou um duplo corrimão central, se a largura da rampa for superior a 3 m;
- 2) Ter corrimãos de ambos os lados e um duplo corrimão central, se a largura da rampa for superior a 6 m.

Secção 1.6 — Passagens de peões de superfície:

1.6.1 — A altura do lancil em toda a largura das passagens de peões não deve ser superior a 0,02 m.

1.6.2 — O pavimento do passeio na zona imediatamente adjacente à passagem de peões deve ser rampeado, com uma inclinação não superior a 8% na direcção da passagem de peões e não superior a 10% na



# **Anexo 5**



## Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores segundo as nacionalidades

### Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores de Portugal

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>0%</b>	2	6,3	6,3
<b>menos de 10%</b>	12	37,5	37,5
<b>10% a 25%</b>	10	31,3	31,3
<b>25% a 50%</b>	8	25	25
<b>Total</b>	32	100	100

### Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores de Espanha

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>0%</b>	4	12,5	12,5
<b>menos de 10%</b>	14	43,8	43,8
<b>10% a 25%</b>	10	31,3	31,3
<b>25% a 50%</b>	4	12,5	12,5
<b>Total</b>	32	100	100

### Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores do Reino Unido

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>0%</b>	4	12,5	12,5
<b>menos de 10%</b>	6	18,8	18,8
<b>10% a 25%</b>	15	46,9	46,9
<b>25% a 50%</b>	7	21,9	21,9
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores da Alemanha**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	4	12,5	12,5
<b>menos de 10%</b>	12	37,5	37,5
<b>10% a 25%</b>	4	12,5	12,5
<b>25% a 50%</b>	8	25	25
<b>mais de 50%</b>	4	12,5	12,5
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores de França**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	6	18,8	18,8
<b>menos de 10%</b>	13	40,6	40,6
<b>10% a 25%</b>	8	25	25
<b>25% a 50%</b>	3	9,4	9,4
<b>mais de 50%</b>	2	6,3	6,3
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores dos Países Baixos**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	3	9,4	9,4
<b>menos de 10%</b>	8	25	25
<b>10% a 25%</b>	10	31,3	31,3
<b>25% a 50%</b>	4	12,5	12,5
<b>mais de 50%</b>	7	21,9	21,9
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores do Canadá**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	9	28,1	28,1
<b>menos de 10%</b>	15	46,9	46,9
<b>10% a 25%</b>	2	6,3	6,3
<b>25% a 50%</b>	3	9,4	9,4
<b>mais de 50%</b>	3	9,4	9,4
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores da Irlanda**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	4	12,5	12,5
<b>menos de 10%</b>	11	34,4	34,4
<b>10% a 25%</b>	8	25	25
<b>25% a 50%</b>	8	25	25
<b>mais de 50%</b>	1	3,1	3,1
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes seniores de outros países**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	9	28,1	28,1
<b>menos de 10%</b>	12	37,5	37,5
<b>10% a 25%</b>	7	21,9	21,9
<b>25% a 50%</b>	1	3,1	3,1
<b>mais de 50%</b>	3	9,4	9,4
<b>Total</b>	32	100	100



# Anexo 6



## Duração média da estadia dos hóspedes seniores

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores de Portugal

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	18	56,3	56,3
5 a 10 dias	11	34,4	34,4
mais de 10 dias	2	6,3	6,3
sem informação	1	3,1	3,1
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores de Espanha

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	20	62,5	62,5
5 a 10 dias	9	28,1	28,1
mais de 10 dias	2	6,3	6,3
sem informação	1	3,1	3,1
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores do Reino Unido

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	3	9,4	9,4
5 a 10 dias	18	56,3	56,3
mais de 10 dias	11	34,4	34,4
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores da Alemanha

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	9	28,1	28,1
5 a 10 dias	12	37,5	37,5
mais de 10 dias	9	28,1	28,1
sem informação	2	6,3	6,3
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores de França

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	15	46,9	46,9
5 a 10 dias	12	37,5	37,5
mais de 10 dias	2	6,3	6,3
sem informação	3	9,4	9,4
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores dos Países Baixos

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	8	25	25
5 a 10 dias	12	37,5	37,5
mais de 10 dias	11	34,4	34,4
sem informação	1	3,1	3,1
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores do Canadá

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	15	46,9	46,9
5 a 10 dias	8	15	15
mais de 10 dias	7	21,9	21,9
sem informação	2	6,3	6,3
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores da Irlanda

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>menos de 5 dias</b>	8	5	5
<b>5 a 10 dias</b>	15	46,9	46,9
<b>mais de 10 dias</b>	8	25	25
<b>sem informação</b>	1	3,1	3,1
<b>Total</b>	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes seniores de outros países

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>menos de 5 dias</b>	16	50	50
<b>5 a 10 dias</b>	8	25	25
<b>mais de 10 dias</b>	3	9,4	9,4
<b>sem informação</b>	5	15,6	15,6
<b>Total</b>	32	100	100

Fontes: Elaboração própria



# **Anexo 7**



## Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais segundo as nacionalidades

### Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais de Portugal

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>0%</b>	7	21,9	21,9
<b>menos de 10%</b>	25	78,1	78,1
<b>Total</b>	32	100	100

### Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais de Espanha

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>0%</b>	14	43,8	43,8
<b>menos de 10%</b>	17	53,1	53,1
<b>10% a 25%</b>	1	3,1	3,1
<b>Total</b>	32	100	100

### Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais do Reino Unido

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>0%</b>	4	15,5	15,5
<b>menos de 10%</b>	26	81,3	81,3
<b>10% a 25%</b>	2	6,3	6,3
<b>Total</b>	32	100	100

### Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais da Alemanha

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
<b>0%</b>	10	31,3	31,3
<b>menos de 10%</b>	21	65,6	65,6
<b>25% a 50%</b>	1	3,1	3,1
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais de França**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	14	43,8	43,8
<b>menos de 10%</b>	17	53,1	53,1
<b>10% a 25%</b>	1	3,1	3,1
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais dos Países Baixos**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	10	31,3	31,3
<b>menos de 10%</b>	20	62,5	62,5
<b>10% a 25%</b>	1	3,1	3,1
<b>25% a 50%</b>	1	3,1	3,1
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais do Canadá**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	16	50	50
<b>menos de 10%</b>	14	43,8	43,8
<b>10% a 25%</b>	2	6,3	6,3
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais da Irlanda**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	8	25	25
<b>menos de 10%</b>	23	71,9	71,9
<b>10% a 25%</b>	1	3,1	3,1
<b>Total</b>	32	100	100

**Percentagem (média por ano) dos hóspedes com necessidades especiais de outros países**

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>0%</b>	12	37,5	37,5
<b>menos de 10%</b>	19	59,4	59,4
<b>10% a 25%</b>	1	3,1	3,1
<b>Total</b>	32	100	100

Fontes: elaboração própria



# Anexo 8



## Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais de Portugal

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	19	59,4	59,4
5 a 10 dias	5	15,6	15,6
sem informação	8	25	25
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais de Espanha

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	10	31,3	31,3
5 a 10 dias	17	53,1	53,1
mais de 10 dias	1	3,1	3,1
sem informação	4	12,5	12,5
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais do Reino Unido

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	17	53,1	53,1
5 a 10 dias	9	28,1	28,1
sem informação	6	18,8	18,8
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais da Alemanha

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	11	34,4	34,4
5 a 10 dias	11	34,4	34,4
mais de 10 dias	1	3,1	3,1
sem informação	9	28,1	28,1
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais de França

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	16	50	50
5 a 10 dias	8	25	25
sem informação	8	25	25
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais dos Países Baixos

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	9	28,1	28,1
5 a 10 dias	13	40,6	40,6
mais de 10 dias	4	12,5	12,5
sem informação	6	18,8	18,8
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais do Canadá

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	13	40,6	40,6
5 a 10 dias	9	28,1	28,1
mais de 10 dias	2	6,3	6,3
sem informação	8	25	25
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais da Irlanda

	Frequência	Percentual	Percentagem válida
menos de 5 dias	8	25	25
5 a 10 dias	16	50	50
sem informação	8	25	25
Total	32	100	100

### Duração média da estadia dos hóspedes com necessidades especiais de outros países

	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentagem válida</b>
<b>menos de 5 dias</b>	16	50	50
<b>5 a 10 dias</b>	9	28,1	28,1
<b>sem informação</b>	7	21,9	21,9
<b>Total</b>	32	100	100

Fontes: Elaboração própria



# Anexo 9



## Análise de conteúdo da entrevista

Bloco I – Informações e caracterização do empreendimento turístico		
TÓPICOS	UNIDADES DE CONTEXTO	INFERÊNCIAS
· <b>Antiguidade [P. 1];</b>	[O ET está em funcionamento] <i>se não estou em erro, “pr’ái” há seis anos-</i>	Em funcionamento contínuo desde 2010 o ET dispõe de mais de 40 colaboradores, envolvendo também os estagiários dos cursos de turismo da Escola de Hotelaria e Turismo de Portimão.
· <b>Se está aberta todo o ano;</b>	[Sim]	
· <b>Capacidade de alojamento [P. 2];</b>	<i>Nós temos 134 apartamentos (...). Conseguimos ter aqui cerca de 300 pessoas se [os apartamentos] estiverem ocupados na ocupação máxima.</i>	
· <b>Colaboradores de que dispõe (fixo e época alta) [P. 3].</b>	<i>Neste momento penso que nós “tamos” com cerca de 40 e qualquer coisa colaboradores entre pessoal que trabalha todo o ano connosco, pessoal que é contratado (...) sazonalmente e a algum pessoal estagiário (...) com escolas com quem trabalhamos (...) temos cerca de 40 e qualquer coisa pessoas.</i>	
· <b>N.º de apartamentos adaptados [P. 2]</b>	<i>Não temos propriamente apartamentos (...) preparados ou equipados para (...) mas sempre que é necessário (...) temos uma série de material que é amovível e que é colocado (...) em função das necessidades de cada de cada cliente-</i>	Não tendo propriamente apartamentos adaptados entre os seus 134 disponíveis, o ET opta por uma alternativa muito interessante. Está preparado e disponível para adaptar qualquer um deles. Dispõe para tal de material de apoio específico para adequar qualquer um dos apartamentos, mas tem ainda o discernimento de não os adaptar de qualquer modo genericamente; pelo contrário fá-lo sempre tendo em conta reais necessidades dos turistas que disso precisam.

<p><b>O tipo de cliente que procura ET nas diversas épocas do ano:</b></p>	<p><i>Nós temos uma (...) variedade grande de turistas, temos bastantes nacionais, muitos deles que vêm de uma forma repetida (...) já há alguns anos.</i></p>	<p>Os clientes do ET incluem turistas de várias nacionalidades e pessoas com mais idade (embora o entrevistado não consiga dar dados precisos da sua prevalência no total dos hóspedes), evidenciando-se um outro aspeto interessante: tendem a voltar em anos sucessivos o que traduz certamente o seu grau de satisfação relativamente ao ET.</p>
<p><b>· Nacional/estrangeiro [P. 4];</b></p>	<p><i>Temos (...) ingleses, temos franceses, temos alguns alemães, não muitos, mas temos alguns alemães, bastantes espanhóis, especialmente no verão. Temos, portanto, uma diversidade grande de nacionalidades.</i></p>	
<p><b>· Faixa etária [P. 4] [P. 5] [P. 6];</b></p>	<p><i>“Poderia lhe dar” os dados mas não vim preparado, (risos) mas existe, trabalhamos muito durante o inverno e portanto uma parte da época média alta com operadores que são especializados portanto em turismo sénior e portanto temos (...) alguns.</i></p>	
<p><b>Necessidades especiais [P. 6].</b></p>	<p><i>É mais pessoas (...) com necessidade de cadeira de rodas, pessoas invisuais sei lá é provável que apareça um ou outro (...), há mais aquelas pessoas (...) que já nasceram com algum problema, com alguma deficiência e outras (...) fruto de acidentes ou coisas do género (...) ficam com alguma incapacidade, mas temos (...) um leque bastante grande de pessoas que nos procuram precisamente pelas condições que lhes podemos oferecer.</i></p>	<p>Embora sendo referidas outras situações, é sobretudo a deficiência motora que é realçada entre as necessidades especiais dos turistas. Sublinha-se que a diversidade de turistas com necessidades especiais procuram este ET pelas condições adequadas que este tem para dar resposta às suas necessidades.</p>

**Bloco II - Informação sobre os turistas seniores e/ou turistas com necessidades especiais**

TÓPICOS	UNIDADES DE CONTEXTO	INFERÊNCIAS
<p><b>• Nacional/estrangeiro [P. 6];</b></p>	<p><i>Nós temos uma (...) uma variedade grande de turistas, temos bastantes nacionais, muitos deles que vêm de uma forma repetida [respondido na P. 4]</i></p>	<p>É feita comparação entre os hábitos de procura da oferta turística dos clientes com necessidades especiais, nacionais e estrangeiros, salientando-se que estes últimos procuram mais beneficiar do turismo e que são mais aventureiros e participativos.</p>
	<p><i>É curioso (...) constatar que as pessoas às vezes com grau de incapacidade bastante grande se aventuram de certa maneira e penso que nós portugueses não seríamos assim tão aventureiros como as outras pessoas são e penso que (...) grande parte dos portugueses quando têm alguma incapacidade normalmente (...) não saem e ficam por ali eles não e acho que fazem muito bem e são pessoas bastante participativos (...) em termos de animação.</i></p>	
<p><b>• Viaja sozinho ou acompanhado [P. 7];</b></p>	<p><i>Ou com família ou com assistentes.</i></p>	<p>A resposta focaliza-se mais nos hóspedes com necessidades especiais independentemente do seu nível etário, o que é compreensível.</p>
	<p><i>Normalmente trazem (...) pessoas para as assistir.</i></p>	
	<p><i>Devem viver ou pelo menos passar os dias em (...) casas próprias em que têm pessoas que lhes dão assistência que é necessária e depois tiram sempre uns dias e vêm até Portugal e penso que seguirão para outros países também.</i></p>	

<p>• <b>Faz pedidos especiais [P. 8];</b></p>	<p><i>Não basicamente só mesmo algumas adaptações nos apartamentos ou porque nos pedem um colchão mais duro ou uma cama mais alta ou uma cama mais baixa; (...) coisas assim desse género, mas de uma maneira geral não. Não pedem assim nada de muito especial ou nada que não se consiga fazer.</i></p>	<p>O entrevistado minimiza a prevalência de pedidos especiais, talvez dada a disponibilidade do ET para introduzir as adaptações que forem precisas, pois que se termina dizendo “nada que não se consiga fazer”. Pedidos especiais foi provavelmente entendido pelo entrevistado como coisas invulgares ou quase impossíveis de satisfazer.</p>
<p><b>Como efetua a reserva [P. 9].</b></p>	<p><i>Normalmente, vamos lá nós não recebemos essas pessoas diretamente. Essas pessoas não reservam diretamente de nós. Normalmente é sempre através de operadores ou através, portanto de empresas especializadas [referiu na P. 8].</i></p> <p><i>Sim normalmente (...) contactam sempre uma empresa especializada e já há algumas empresas que se especializam nessa área e pelos vistos estão a trabalhar bem.</i></p>	<p>É realçada a importância da mediação de serviços turísticos especializados para efetuar a reserva destes públicos especiais.</p>

**Bloco III – Animação turística**

TÓPICOS	UNIDADES DE CONTEXTO	INFERÊNCIAS
<p><b>Atividades de animação turística: do ET [P. 10];</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frequência [P. 11];</b></li> <li>• <b>Público-alvo [P. 12];</b></li> <li>• <b>Objetivos atribuídos [P. 10].</b></li> </ul>	<p><i>Não temos nada de especial; (...) nós temos (...) alguma animação fixa à noite com música, com 'karaoke'; normalmente nas algumas coisas eles participam, quando podem.</i></p>	<p>O ET não tem animação embora aposte em algum entretenimento musical. Todavia ainda este mês irá dispor de uma equipa responsável pela animação. É feita também referência a eventuais necessidades de ter em conta os graus de incapacidade dos turistas com necessidades especiais, particularizando que alguns podem participar em tudo mas que outros verão essa participação mais condicionada. Não há também nem animador contratado nem parcerias com empresas com este objetivo, mas mais uma vez é adquirida em conta a necessidade de diferenciação da animação em função das dificuldades destes turistas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Liderança [P. 12];</b></li> </ul>	<p><i>Neste momento nós não temos (...) uma equipa de animação neste momento não temos, provavelmente ainda iremos ter, provavelmente ainda durante este mês; mas depois (...)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Protocolos com empresas externas [P. 8.2];</b></li> </ul>	<p><i>aquela animação em que têm de escrever têm que fazer pequenas coisas que eles participem; (...) uns têm maior a incapacidade e é difícil mas outros não, portanto participam nas atividades numa maneira absolutamente natural sem qualquer problema.</i></p>	

**Bloco IV – Turismo acessível**

TÓPICOS	UNIDADES DE CONTEXTO	INFERÊNCIAS
<p><b>Caracterizar a acessibilidade:</b></p>	<p><i>Temos (...) áreas que são bastante amplas e que dá para para as pessoas poderem circular (...) no caso de cadeira de rodas. Todos os exteriores (...) e acessos ao restaurante e isso são também equipados com rampas portanto é de fácil circulação [referiu na P. 2].</i></p>	<p>A acessibilidade do ET é uma constante nos espaços e acessos quer nos apartamentos quer nos espaços interiores e exteriores quer no acesso aos serviços disponíveis.</p>
<p>• <b>Espaços [P. 13];</b></p>	<p><i>temos a piscina, (...) temos as rampas; a circulação é fácil em todo o hotel, (...) temos os elevadores, normalmente os espaços dos quartos são amplos portanto no caso de terem de utilizar cadeiras de rodas (...) fazem com alguma facilidade ou com menos dificuldade.</i></p> <p><i>O acesso à receção, o acesso ao restaurante, o acesso aos quartos (...) é praticamente sem barreiras, (...) mesmo o exterior toda aquela zona (...) envolvente do hotel, (...) o lunch, a piscina, a SPA, o ginásio, portanto tudo isto é importante, a garagem, (...) existem rampas e portanto é fácil a circulação ou o acesso a qualquer ponto do hotel.</i></p>	
<p>• <b>Necessidade de alterações arquitetónicas [P. 14];</b></p>	<p><i>Penso que não, eu não acompanhei (...) o hotel, (...) eu ainda não estava na empresa na altura mas penso que não, penso que não se depararam assim com nenhuma dificuldade ou com alguma alteração penso que as coisas foram pensadas inicialmente e aliás foram feitas de acordo com a legislação atual (...) penso que não houve nenhuma situação que tivesse de ser alterada.</i></p>	<p>Sendo o ET recente, embora não acompanhasse a sua fundação, o entrevistado está convicto de que foi estruturado tendo em conta a legislação sobre acessibilidade.</p>

<p>• <b>Formação ] [P. 15];</b></p>	<p><i>Boa pergunta! (Risos) boa pergunta penso que não, penso que não.</i></p>	<p>O entrevistado crê que, entre os colaboradores do seu ET, ninguém tem formação em turismo acessível. Pensa que, no entanto, se este público ligado com o turismo acessível fosse mais numeroso isso se tornaria essencial.</p>
	<p><i>Não, pronto, aí penso que aí teríamos a necessidade de facto se tivéssemos uma percentagem bastante maior de público (...) sénior ou pessoas com capacidades com necessidade de (...) cuidados especiais. Penso que se calhar haveria a necessidade de ter pessoal especializado nessa área [referiu na P. 18].</i></p>	
<p>• <b>Materiais de apoio [P. 8.1] [P. 8.2];</b></p>	<p><i>Em tempos sim [houve necessidade de materiais de apoio], nomeadamente alugar cadeiras de rodas (...) ou até outros equipamentos, (...) aquelas cadeiras que normalmente são utilizadas para casas de banho, mas agora não. Cadeiras de rodas não temos mas desse outro equipamento temos, sim, barras, (...) bancos, tudo isso temos [referiu na P. 9].</i></p>	<p>O ET dispõe de materiais de apoio mais óbvios, amovíveis, para adaptar os apartamentos de modo a tornarem-se acessíveis.</p>
	<p><i>Há clientes que têm maior ou menor dificuldade, portanto isso é feito em função (...) dessas necessidades, portanto uns que é de facto terá alguma dificuldade de locomoção outro de se manterem em pé (...) e pronto, basicamente é isso, (...) montamos e desmontamos temos uma serie de barras que são fixadas com ventosas, temos (...) cadeiras especiais para ter nas casas de banho [referiu na P. 2].</i></p>	

<p>• <b>Acordos com empresas externas [P. 10];</b></p>	<p><i>Essas pessoas não reservam diretamente de nós. Normalmente é sempre através de operadores ou através, portanto de empresas especializadas. Normalmente essas empresas aí sim é que recorrem (...) a transportes adaptados (...). Esse tipo de equipamento (...) basicamente nós aqui só lhes damos, portanto, o alojamento, as refeições e (...) tudo aquilo que envolve aqui o hotel. Animação, [ou] esse tipo de coisas, mas normalmente o facto de termos de recorrer a veículos adaptados, mas não, não temos essas necessidades não.</i></p>	<p>Não há recurso a empresas externas para prestação de serviços de apoio, alguns dos quais são disponibilizados pelas operadoras que fazem a mediação dos pedidos de alojamento destes públicos especiais, por exemplo no caso do transporte.</p>
<p><b>Vantagens deste público [P. 17];</b></p>	<p><i>Sem dúvida, (...) penso que sim [que tem vantagens] porque normalmente é um público: portanto o Algarve sofre dessa doença da sazonalidade e cada vez mais acentuada e quer o público sénior quer o público (...) com menos capacidades físicas (...) é um alvo apetecível que dá alguma vida e algum movimento precisamente durante as épocas mais baixas, não quer dizer que não venham nas épocas altas mas nós temos pessoas que vêm o ano todo.</i></p>	<p>A procura turística dos seniores e ou dos turistas com necessidades especiais é vista como um importante fator de combate da sazonalidade do truísmo algarvio embora se reconheça que procuram o ET em qualquer época do ano.</p>
	<p><i>Agora por uma questão de preço e até por uma questão prática eu penso que a tendência normalmente das pessoas seniores é fugir um bocado da confusão e então a paz, que muitas vezes eles procuram sentem-na precisamente no inverno ou numa época média e não no verão, mas (...) não temos “qualquer” restrições durante todo o ano portanto poderão vir quando quiserem agora de facto há uma procura maior nas épocas baixas e médias sem dúvida nenhuma.</i></p>	<p>O acesso ao turismo dos seniores e dos indivíduos com necessidades especiais é visto como um contributo para melhorar a sua qualidade de vida.</p>

	<p><i>Nós em Portugal temos (...) muita gente que (...) por questões económicas - e não só - não têm possibilidade de agir (...) e agora existe uma série de programas que possibilitam as pessoas com uma importância relativamente baixa que façam algo diferente e que as retirem um bocado daquele marasmo que é viver o tempo todo no mesmo sitio e ver sempre as mesmas pessoas fazer as mesma coisas e vamos lá estar ali basicamente em lista de espera [para a morte].</i></p>	
<p><b>Desvantagens deste público [P. 17].</b></p>	<p>Sei que por exemplo funciona um pouco como desvantagem -não que eu veja qualquer desvantagem nisso, mas pode criar de facto algum choque - é a convivência entre pessoas que necessitam de cuidados especiais e pessoas que não precisam disso; infelizmente nota-se em todo o lado, (...) basta uma pessoa ter uma pequena deficiência na cara ou um sinal, uma cicatriz para as pessoas portanto olharem; (...); infelizmente isso nota-se e poderá criar algum choque; (...) penso que a maior parte das pessoas não terá qual quer problema na convivência no entanto penso que haverá uma percentagem mínima de pessoas que poderão portanto ter alguns problemas de convivência. Mas (...) não vejo que haja qualquer inconveniente nisso ou qualquer dificuldade, sinceramente não vejo.</p>	<p>O entrevistado, embora demarcando-se dessa atitude, refere como desvantagem um certo mal-estar que certos turistas dito “normais” poderão ter perante turistas com necessidades especiais com deficiências muito acentuadas ou com traços físicos muito óbvios.</p>
<p><b>Recomendações [P. 18];</b></p>	<p><i>Há hotéis recentes que a legislação obriga a estarem obrigados a que tenham (...) uma percentagem de capacidade tal de quartos adaptados para pessoas com alguma deficiência. Há hotéis antigos que não e supostamente teriam um prazo para se adaptarem. Conheço alguns hotéis que não têm mesmo hipótese de</i></p>	<p>O entrevistado tece algumas considerações sobre a necessidade de os ET criarem condições que possibilitem realmente um acesso ao turismo para todos independentemente dos seus condicionamentos ligados à idade ou eventuais</p>

*se adaptarem e (...) têm de beneficiar de exceções à regra e que beneficiam; agora acho que é extremamente importante que os empresários, os profissionais de hotelaria se mentalizem que [o turismo acessível] é um segmento de mercado importante. E por isso devem criar condições precisamente para as pessoas terem acesso a todas as facilidades que as pessoas ditas “normais” [sinal de aspas com as mãos] têm. Não é difícil; basicamente é ter alguns cuidados especiais e fazerem as adaptações e penso que na legislação é clara e diz aquilo que deve ser feito. Portanto não é preciso estar a inventar nada mas sim eu acho que é extremamente importante porque agora mais que nunca a as pessoas que têm (...) alguma incapacidade ou pessoas seniores sentem que poderão usufruir dos mesmos direitos que os outros cidadãos têm e (...) acho que o fazem de uma maneira absolutamente normal e lógica e portanto não vejo que haja aí algum mal em as pessoas quererem ter exatamente as mesma facilidades ou terem as a mesma possibilidade de usufruir no tempo de férias de ter saídas de portanto ver coisas diferentes.*

incapacidades; defende que não só é indispensável assegurar-lhes esse direito como nem sequer é difícil fazer as adaptações que o viabilizem.

# **Anexo 10**



## Entrevista

**Entrevistador:** Em primeiro lugar gostaria que me sistematizasse alguns dados sobre o seu Empreendimento Turístico, nomeadamente a quanto tempo estão em funcionamento.

Diretor.: Se não estou em erro “pr’aí” há seis anos.

**ENT.:** Qual é a capacidade de alojamento e quantos dos apartamentos estão adaptados?

DIR.: Nós temos 134 apartamentos [aaa] portanto alguns deles... portanto são várias tipologias portanto conseguimos ter aqui cerca de 300 pessoas se estiverem ocupados na ocupação máxima. Nos não temos propriamente apartamentos [aaa] preparados ou equipados para ...portanto com aquelas barras com esse tipo de coisas mas... [aaa] sempre que é necessário são colocadas, portanto nós temos uma série de material que é amovível e que é colocado portanto em função das necessidades de cada de cada cliente... portanto neste caso há clientes que têm maior ou menor dificuldade, portanto isso é feito em função aa dessas necessidades, portanto uns que é de facto terão alguma dificuldade de locomoção outro de se manterem em pé [aaa] e pronto basicamente é isso portanto montamos e desmontamos temos uma série de barras que são fixadas com ventosas [aaa] temos portanto cadeiras especiais para ter nas casas de banho [aaa] e depois temos portanto áreas que são bastante amplas e que dá para para as pessoas poderem circular portanto no caso de cadeira de rodas. Todos os exteriores portanto e acessos ao restaurante e isso são também equipados com rampas portanto é fácil a circulação.

**ENT.:** Isso é ótimo, aproximadamente quantos colaboradores tem o vosso empreendimento?

DIR.: Neste momento penso que nós estamos com cerca de 40 e qualquer coisa colaboradores entre pessoal que trabalha todo o ano connosco, pessoal que é contratado portanto [aaa] sazonalmente e a algum pessoal estagiário portanto com escolas com quem trabalhamos acordos de colaboração e protocolos estabelecidos, nomeadamente portanto a Escola de Hotelaria e Turismo daqui de Portimão ou polo de Portimão mas de outras escolas também, outras escolas profissionais. Mas temos cerca de 40 e qualquer coisa pessoas.

**ENT.:** Que tipo de clientes procura o vosso hotel? Nomeadamente quantos são turistas portugueses ou estrangeiros?

DIR.: Nós temos uma portanto uma variedade grande de turistas, temos bastantes nacionais, muitos deles que vêm de uma forma repetida, portanto já há alguns anos; hoje por exemplo estive a tomar o pequeno-almoço com aa portanto 2 pessoas que já vêm para cá desde 2011 e vêm todos os anos, portanto 2 a 3 vezes [aaa]. Vêm vêm várias pessoas mas temos depois portanto temos ingleses, temos franceses, aa temos alguns alemães, não

muitos, mas temos alguns alemães, não muitos mas temos alguns alemães, bastantes espanhóis, especialmente no verão. Temos portanto uma diversidade grande de nacionalidades.

**ENT.: Sabe-me dizer mais ou menos a proporção de turistas seniores ou com necessidades especiais que costumam procurar o hotel?**

DIR.: [aaa] Poderia-lhe dar os dados mas não vim preparado; (risos) mas existe, trabalhamos muito durante o inverno e aa portanto uma parte da época média, alta [aaa] com operadores que são especializados portanto em turismo sénior [aaa] e portanto temos temos alguns mais no inverno mas também no verão.

**ENT.: Ok, além do público sénior que tipo de pessoas com necessidades especiais, que tipo de necessidades especiais é eu têm: são, por exemplo, pessoas em cadeira de rodas ou invisuais?**

DIR.: [aaa] É mais pessoas portanto com alguma portanto com necessidade de cadeira de rodas, pessoas invisuais sei lá é provável que apareça um ou outro mas mais pessoas, há depois aquelas pessoas portanto [aaa] que pois já nasceram com com com algum problema, com alguma deficiência e outras portanto fruto de acidentes ou coisas do género portanto ficam ficam com alguma incapacidade aaa mas temos temos, portanto um leque bastante grande de pessoas [aaa] que que nos procuram precisamente pelas condições que lhes podemos oferecer.

**ENT.: Essas pessoas, as pessoas seniores ou com necessidades especiais costumam ficar alojadas com a família, com amigos?**

DIR.: Ou com família ou com assistentes. Por exemplo, penso que nós vamos receber, tivemos um grupinho que saíram há pouco tempo, penso que há um outro grupinho que vai chegar dia 26, 27 [aaa]; não são muitas pessoas em cada grupo são cerca de 11/12 pessoas [aaa] que vão chegar. Normalmente trazem trazem portanto pessoas para as assistir. São estes que me estou a referir e particular são pessoas de nacionalidade francesa [aaa] e portanto normalmente vêm com pessoas que as assistem penso que [aaa] no país de origem provavelmente devem viver ou pelo menos passar os dias em portanto em casas próprias [aaa] em que têm pessoas que lhe dão a assistência que é necessária e depois tiram sempre uns dias e vêm vêm até Portugal e penso que seguiram para outros países também portanto vêm até Portugal que é uma coisa que é curiosa [aaa] é constatar que as pessoas às vezes com um grau de incapacidade bastante grande [aaa] se aventuram de certa maneira e penso que nós portugueses [aaa] não seríamos assim tão tão aventureiros como como as outras pessoas são e penso que no caso, pelo menos de uma grande parte dos portugueses [aaa] quando têm alguma incapacidade normalmente portanto não saem e ficam por ali eles não e acho que fazem muito bem e são pessoas bastante participativos [aaa] quer em termos de animação portanto aqueles que podem a quer passeios que fazem. Nós temos aqui também a particularidade de termos 2 barcos que fazem passeios pelo rio (interrupção - bateram à porta do espaço onde decorria a entrevista) aa que que fazem,

fazemos passeios pelo rio e portanto pela costa e normalmente e curiosamente querem sempre fazer um passeio desses também. O que é curioso.

**ENT.: Em termos de pedidos especiais. Costumam fazer?**

DIR.: [aaa] Não basicamente só mesmo algumas adaptações nos apartamentos ou porque nos pedem um colchão mais duro ou uma cama mais alta ou uma cama mais baixa [aaa] ou portanto coisas assim desse género mas de uma maneira geral não. Não pedem assim nada de muito especial ou nada que não se consiga fazer.

**ENT.: Já aconteceu terem de recorrer a alguma empresa externa para satisfazer algum dos pedidos?**

DIR.: [aaa] Em tempos sim, nomeadamente alugar cadeiras de rodas [aaa] ou até outros equipamentos portanto aquelas cadeiras que normalmente são utilizadas para casas de banho [aaa] mas agora não. Cadeiras de rodas não temos mas desse outro equipamento temos, sim, barras, portanto bancos, tudo isso temos.

**ENT.: E têm parcerias com essas empresas nomeadamente empresas de transportes especializados ou para atividades lúdicas?**

DIR.: Normalmente [aaa], vamos lá nós não recebemos essas pessoas diretamente. Essas pessoas não reservam diretamente através de nós. Normalmente é sempre através de operadores ou através de portanto de empresas especializadas. Normalmente essas empresas aí sim é que recorrem portanto a transportes adaptado [aaa] portanto a a esse tipo de equipamento que são necessários basicamente nós aqui só lhes damos, portanto, o alojamento, as refeições e portanto tudo aquilo que envolve aqui o hotel, animação esse tipo de coisas mas normalmente o facto de termos de recorrer a veículos adaptados, mas não não temos essa necessidade não.

**ENT.: Já me respondeu aqui a mais uma das perguntinhas que era como eles fazem as reservas.**

DIR.: Sim normalmente é de forma portanto contactam sempre uma empresa especializada e já há algumas empresas que se especializam nessa área e pelos vistos estão a trabalhar bem.

**ENT.: Exatamente. E em relação a programas de animação, têm?**

DIR.: Não não temos nada de especial nós aa nós temos portanto alguma animação [aaa] [aaa] fixa a noite com música, com *karaoke* [aaa] normalmente nas algumas coisas ele participam, quando podem. Neste momento nós não temos portanto uma equipa de animação, neste momento não temos, provavelmente ainda iremos ter [aaa],

provavelmente ainda durante este mês, [aaa] mas depois todos aqueles aquelas atividades que fazem desde um um portanto..

**ENT.: Por exemplo animação na piscina.**

DIR.: Sim, exatamente [aaa] mas mais portanto não tanto na piscina mas por exemplo aquela animação em que têm de escrever têm que fazer pequenas coisas que eles participam nada que portanto, é como lhe digo uns têm maior a incapacidade e é difícil mas outros não portanto participam portanto nas atividades numa maneira absolutamente natural sem qualquer problema.

**ENT.: Podia-me falar um pouco sobre as acessibilidades existentes aqui no hotel, sem que a piscina está adaptada.**

Sim, temos a piscina, como lhe disse portanto temos as rampas aa a circulação é fácil em todo o hotel, portanto temos os elevadores, normalmente os espaços dos quartos são amplos portanto no caso de terem de utilizar cadeiras de rodas portanto fazem com com com alguma facilidade ou com menos dificuldade [aaa] portanto, como lhe disse o acesso à receção, o acesso ao restaurante, o acesso aos quartos portanto é praticamente sem barreiras não, portanto mesmo o exterior toda aquela zona o [aaa] envolvimento do hotel portanto o *launch*, a piscina, o SPA, [aaa] o ginásio, portanto tudo isto é importante, a garagem, portanto existem rampas e portanto é fácil a circulação ou o acesso a qualquer ponto do hotel.

**R. Uma vez que o hotel é relativamente novo vocês depararam-se com alguma situação em que tivessem de fazer alguma alteração arquitetónica?**

DIR.: [aaa] penso que não, eu não acompanhei portanto o hotel, portanto eu ainda não estava na empresa na altura [aaa] mas penso penso que não, penso que não se depararam assim com nenhuma dificuldade ou com alguma alteração penso que as coisas foram pensadas aa inicialmente [aaa] e aliás foram feitas de acordo com aquilo que a legislação atual exige portanto [aaa] e portanto penso que não houve nenhuma situação que tivesse de ser alterada.

**R alguns dos vossos colaboradores tem formação em turismo acessível?**

DIR.: Boa pergunta! (Risos) Boa pergunta [aaa] penso que não, penso que não.

**ENT.: Acha que este público é essencial para combater a sazonalidade?**

DIR.: Sem dúvida, portanto como eu já lhe tinha dito no início penso que sim porque normalmente é um público portanto o Algarve [aaa] sofre dessa doença da sazonalidade [aaa] e cada vez mais acentuada [aaa] e quer o público sénior quer o público portanto com menos capacidades físicas [aaa] portanto é um alvo apetecível porque dá alguma vida e

dá algum movimento precisamente durante as épocas mais baixas, não quer dizer que não venham nas épocas altas mas nós temos pessoas que vêm o ano todo [aaa] agora por uma questão de preço e até por uma questão prática eu penso que a tendência normalmente das pessoas seniores é fugir um bocado da confusão e então a paz que muitas vezes eles procuram sentem-na precisamente no inverno ou num época média e não no verão mas portanto não temos qualquer restrições durante todo o ano portanto poderão vir quando quiserem; agora de facto há uma procura maior nas épocas baixas e médias, sem dúvida nenhuma.

**ENT.: Podia mencionar algumas vantagens ou inconvenientes deste tipo de público ser o seu principal cliente?**

DIR.: [aaa] Bom eu não diria que é o principal.

**ENT.: Sim sim, mas se fosse?**

DIR.: Não, pronto, aí penso que aí teríamos a necessidade de facto se tivéssemos uma percentagem bastante maior [aaa] de público portanto sénior [aaa] ou pessoal, pessoas com capacidades com necessidade de portanto de cuidados especiais. Penso que se calhar haveria necessidade de ter pessoal especializado nessa área. [aaa] Sei que, por exemplo, funciona um pouco como desvantagem, não que eu veja qualquer desvantagem nisso, mas pode criar de facto algum choque é a convivência entre pessoas que precisam de cuidados especiais e pessoas que não precisam [aaa] isso infelizmente nota-se em todo o lado, portanto basta uma pessoa ter ter uma pequena deficiência na cara ou um sinal, uma cicatriz para as pessoas portanto olharem [aaa] e portanto infelizmente isso notasse e poderá criar algum choque, portanto penso que a maior parte das pessoas não terá qualquer problema de convivência no entanto penso que poderá haver uma percentagem mínima e pessoas que poderão portanto ter alguns problemas de convivência [aaa]. Mas portanto não vejo que haja qualquer inconveniente nisso ou qualquer dificuldade, sinceramente não vejo.

**ENT.: E para finalizar, uma perguntinha difícil (risos): que recomendações faria a outros Empreendimentos Turísticos para poderem cativar a vinda deste tipo de clientes?**

DIR.: [aaa] Portanto há hotéis recentes que a legislação obriga a estarem obrigados a que tenham portanto uma percentagem de capacidade tal de quartos adaptados para pessoas com alguma deficiência. Há hotéis antigos que não e que supostamente teriam um prazo para se adaptarem; conheço alguns hotéis que não têm mesmo hipótese de se adaptarem e portanto ai têm de beneficiar de exceções à regra e que beneficiam [aaa] agora acho que é extremamente importante [aaa] que os empresários, os profissionais de hotelaria se mentalizem que é um segmento de mercado importante. E por isso acho que devem criar condições precisamente para as pessoas terem acesso a todas as facilidades que as pessoas ditas “normais” têm. Não é difícil; basicamente é ter alguns cuidados especiais e portanto fazerem as adaptações e penso que na legislação é clara e diz aquilo que deve ser feito.

Portanto não é preciso estar a inventar nada, mas sim eu acho que é extremamente importante porque agora mais que nunca [aaa] as pessoas que têm portanto alguma incapacidade ou pessoas seniores sentem que poderão usufruir dos mesmos direitos que os outros cidadãos têm e portanto acho que o fazem de uma maneira absolutamente normal e lógica e portanto não vejo que haja aí algum mal em as pessoas quererem ter exatamente as mesmas facilidades ou terem [aaa] a mesma possibilidade de usufruir no tempo de férias de ter saídas de portanto ver coisas diferentes.

**ENT.: E temos de ter em consideração que a população tem tendência para envelhecer.**

DIR.: Exatamente, Exatamente. Nós em Portugal temos, como lhe disse, muita gente que pronto por questões económicas e não só não têm possibilidade de agir portanto e agora existe uma série de programas que possibilitam as pessoas com portanto uma importância relativamente baixa que façam portanto algo diferente e que as retirem um bocado daquele marasmo que é viver o tempo todo no mesmo sítio e ver sempre as mesmas pessoas e fazer as mesmas coisas e vamos lá estar ali basicamente em lista de espera. (Risos)

**R. Muito obrigada pela sua colaboração**

DIR.: De nada, espero que tenha sido útil para o seu trabalho.

**R. Vai ser muito útil**

DIR.: E que pronto, não sei se a contribuição que lhe estou a dar é benéfica ou não mas espero que seja e espero que tenha sucesso.

**ENT.: Muito obrigada.**