



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

FACULDADE DE ECONOMIA

TURISMO ACESSÍVEL PARA TODOS – O CASO ESPECIFICO DE FÁTIMA –

MARINA ALEXANDRA MACHADO PEREIRA



MESTRADO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES TURÍSTICAS

LEIRIA
2011

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

FACULDADE DE ECONOMIA

**TURISMO ACESSÍVEL PARA TODOS
– O CASO ESPECIAL DE FÁTIMA –**

MARINA ALEXANDRA MACHADO PEREIRA

MESTRADO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES TURÍSTICAS

Dissertação orientada pela Professora
Doutora Maria da Graça Mouga Poças
Santos, Professora Adjunta da Escola
Superior de Educação e Ciências Sociais
do Instituto Politécnico de Leiria

LEIRIA
2011

CAPÍTULO 1. INTRODUÇÃO	1
1.1 Relevância do estudo	2
1.2 Pergunta de partida	4
1.3 Hipóteses a testar na investigação	4
1.4 A problemática da investigação	5
1.5 Objectivos da investigação	6
1.6 Limites da investigação	6
1.7 Breve resumo dos capítulos da investigação	8
CAPÍTULO 2. LINHAS METODOLÓGICAS SEGUIDAS NA INVESTIGAÇÃO	9
2.1 Tipo de investigação	9
2.2 Técnicas de recolha e análise de dados	12
2.3 Formulação de hipóteses	14
2.4 Amostragem	15
CAPÍTULO 3. TURISMO RELIGIOSO E FÁTIMA	17
3.1 O Turismo em Portugal na actualidade	17
3.2 O espaço turístico-religioso	23
3.2.1 Da peregrinação ao conceito de turismo religioso	23
3.2.2 Do património e locais religiosos ao chamado espaço de turismo	30
3.2.3 A motivação do turismo religioso	32
3.2.4 Fátima no centro do turismo religioso em Portugal	34
CAPÍTULO 4. A ACESSIBILIDADE COMO APOSTA NA MELHORIA DA QUALIDADE DOS TERRITÓRIOS, EM ESPECIAL NOS RELIGIOSOS	37
4.1 Apresentação de conceitos operativos pertinentes	37
4.1.1 Envelhecimento da população	37
4.1.2 Turismo sénior	41
4.1.3 Turismo acessível	44
4.1.4 Mobilidade reduzida	56
4.1.5 Turismo inclusivo	63
4.2 Legislação nacional e internacional aplicável	64
4.3 Viajar com incapacidade	71

	Página
4.4 A deficiência, a diferença e a cidade	77
4.5 <i>Portugal acessível</i>	82
4.5.1 Lousã – um exemplo de espaço acessível	83
4.5.2 Outras boas práticas em Portugal	87
4.6 Fátima acessível	92
CAPÍTULO 5. O VISITANTE DE FÁTIMA COM MOBILIDADE REDUZIDA: NOVOS/VELHOS PÚBLICOS A ACOLHER	101
5.1 Caracterização do indivíduo	101
5.2. Caracterização da mobilidade	104
5.3 Conhecimento das problemáticas ligadas à mobilidade	111
5.4 Organização da viagem e estada	116
5.5 Expectativas e avaliação da cidade de Fátima	119
CAPÍTULO 6. CONCLUSÃO	141
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150
ANEXOS	157
Anexo 1: Censos 2001 – População Residente Deficiente, segundo o tipo de deficiência e sexo, por grau de incapacidade atribuído (Região Centro)	157
Anexo 2: Padrões de sazonalidade no movimento de turistas de Fátima por meses (1998-2002)	157
Anexo 3: Pirâmide etária para Portugal e Região Centro (2001)	158
Anexo 4: Taxas de incidência de deficiência, segundo o sexo, Portugal e Nuts II (2001).....	158
Anexo 5: Taxas de incidência da deficiência, segundo o tipo, por grupos etários em Portugal (2001)	159
APÊNDICES	160
Apêndice 1: Questionário em Português	160
Apêndice 2: Questionário em Inglês	164
Apêndice 3: Questionário em Francês	168
Apêndice 4: Tratamento dos dados do inquérito por questionário (Tabelas 5.1 a 5.64)	172

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Proposta de valor de Portugal – fundamentos estratégicos	21
Figura 2. Factores distintos por região (Nuts II)	22
Figura 3. Produtos vs. Sazonalidade – Região Centro	22
Figura 4. Eixos de actuação	55
Figura 5. População com e sem deficiência segundo o tipo, Portugal 2001	61
Figura 6. Taxas de incidência de deficiência segundo o tipo nos 65 ou mais anos (Portugal e NUTS II 2001)	62
Figura 7. Plano estratégico de acção	84
Figura 8. Selo Lousã acessível	86
Figura 9. Cadeira tiralô	89
Figura 10. Fotos da Av. José Alves Correia da Silva, 2010	95
Figura 11. Fotos do acolhimento e bênção dos doentes, Fátima (1982).....	97
Figura 12. Fotos WC's com escadaria à entrada, sem rampa de acesso ou plataforma elevatória....	100
Figura 13. Distribuição dos inquiridos por sexo	101
Figura 14. Distribuição dos inquiridos por idade	102
Figura 15. Distribuição dos inquiridos por estado civil	102
Figura 16. Distribuição dos inquiridos por nível educacional	102
Figura 17. Ocupação dos inquiridos	103
Figura 18. Residência habitual	103
Figura 19. Situação religiosa	104
Figura 20. Situação de mobilidade.....	104
Figura 21. Grau de mobilidade urbana	105
Figura 22. Relação entre o sexo e a situação de mobilidade	105
Figura 23. Relação entre a residência e a situação de mobilidade	106
Figura 24. Relação entre a idade e a situação de mobilidade.....	107
Figura 25. Relação entre o estado civil e a situação de mobilidade	108

	Página
Figura 26. Relação entre o sexo e o grau de mobilidade urbana	108
Figura 27. Relação entre a residência e o grau de mobilidade urbana	109
Figura 28. Relação entre a idade e o grau de mobilidade urbana	109
Figura 29. Relação entre o estado civil e o grau de mobilidade urbana	110
Figura 30. Conhecimento do DL nº. 163/2006, pelos inquiridos	111
Figura 31. Relação entre a situação de mobilidade e o conhecimento do DL nº. 163/2006	112
Figura 32. Preocupação dos arquitectos em facilitar a locomoção, nos edifícios e estabelecimentos, vista pelos inquiridos	112
Figura 33. Relação entre a residência e a opinião dos inquiridos em relação aos arquitectos ...	113
Figura 34. Relação entre o nível de escolaridade e o conhecimento do DL nº. 163/2006	113
Figura 35. Relação entre as condições de acesso e a participação dos inquiridos no trabalho e lazer	114
Figura 36. Situações de discriminação enfrentadas	115
Figura 37. Realização da viagem até Fátima	116
Figura 38. Relação entre a residência e a realização da viagem	116
Figura 39. Acompanhamento por outras pessoas em situação também de mobilidade reduzida.	117
Figura 40. Organização da viagem a Fátima	117
Figura 41. Informação antecipada sobre o destino e as suas acessibilidades	118
Figura 42. Factores mais valorizados no planeamento de cada viagem em geral	118
Figura 43. Barreiras de mobilidade encontradas nos serviços de Fátima	120
Figura 44. Relação entre a residência e os serviços com barreiras de mobilidade.....	121
Figura 45. Relação entre a idade e os serviços com barreiras de mobilidade	121
Figura 46. Tipo de barreiras encontradas na cidade.....	122
Figura 47. Dificuldades encontradas na via pública	123
Figura 48. Dificuldades encontradas nos edifícios e estabelecimentos frequentados	124
Figura 49. Dificuldades encontradas nos locais visitados	125
Figura 50. Acessibilidade dos equipamentos da cidade de Fátima	125
Figura 51. Relação entre o sexo e a acessibilidade dos equipamentos da cidade de Fátima	126

	Página
Figura 52. Relação entre a residência e a acessibilidade dos equipamentos	127
Figura 53. Relação entre a situação de mobilidade e a acessibilidade dos equipamentos	128
Figura 54. Relação entre o grau de mobilidade e a acessibilidade dos equipamentos	128
Figura 55. Cruzamento entre a existência de barreiras de mobilidade e a acessibilidade dos equipamentos da cidade	129
Figura 56. Acessibilidade nos transportes de Fátima	130
Figura 57. Relação entre a residência e a acessibilidade nos transportes públicos	130
Figura 58. Relação entre a idade e a acessibilidade nos transportes	131
Figura 59. Relação entre a situação de mobilidade e a acessibilidade aos transportes da cidade	132
Figura 60. Relação entre o grau de mobilidade urbana e a acessibilidade aos transportes públicos.....	132
Figura 61. Grau de satisfação em relação à cidade de Fátima	133
Figura 62. Relação entre a residência e o grau de satisfação da visita	134
Figura 63. Relação entre a idade e o grau de satisfação da visita	134
Figura 64. Relação entre a situação de mobilidade e o grau de satisfação em relação à visita...	135
Figura 65. Relação entre o grau de mobilidade urbana e o grau de satisfação em relação à visita	136
Figura 66. Intenção dos inquiridos em voltar a Fátima	136
Figura 67. Relação entre a residência e a intenção de voltar	137
Figura 68. Relação entre a idade e a intenção de voltar	137
Figura 69. Relação entre a situação de mobilidade e a intenção de voltar a Fátima	138
Figura 70. Relação entre o grau de mobilidade e a intenção de voltar a Fátima	138

SIGLAS E ABREVIATURAS

APD – Associação Portuguesa de Deficientes
APTTA – Associação de Turismo Acessível - Um Acesso para Todos
AVAPE – Associação para a Valorização de Pessoas com Deficiência
CCE – Comissão das Comunidades Europeias
CE – Comunidade Europeia
CIFAST – Centro de Investigação, Formação e Assistência à Segurança no Trabalho
CIID – Centro de Investigação Identidade (s) & Diversidade (s)
CRP – Constituição da República Portuguesa
CNAD – Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes
COESIMA – Cooperação Europeia dos Locais Maiores de Acolhimento
DGAC - Departamento de Gestão de Áreas classificadas
DL – Decreto-lei
ECMT – Conferência Europeia dos Ministros dos Transportes
ENAT– European Network for Accessible Tourism
IGST – Igreja da Santíssima Trindade
INATEL – Instituto Nacional para Aproveitamento do Tempo Livre dos Trabalhadores
INE – Instituto Nacional de Estatística
INR – Instituto Nacional para a Reabilitação
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa
MMF – Movimento Mensagem de Fátima
OMT – Organização Mundial de Turismo
PAIPDI – Plano de Acção para a Integração de Pessoas com Deficiências ou Incapacidades
PENT – Plano Estratégico Nacional para o Turismo
PIB – Produto Interno Bruto
POPH - Programa Operacional Potencial Humano
POVT - Programa Operacional Temático Valorização do Património
RDPE – Research, Desenvolvimento de Projectos Empresariais, S.A.
SEAL – Secretario Estado da Administração local T&D – Turismo e Desenvolvimento
SMM – Sistema de Mobilidade do Mondego
SPSS – Statistical Package for the Social Science
SRU-Fátima – Sociedade de Reabilitação Urbana de Fátima

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

T&D – Turismo e Desenvolvimento

UCPT – Unidade de Coordenação do Plano Tecnológico

UE – União Europeia

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha orientadora, ao Santuário de Fátima, a todos os inquiridos, amigos, familiares e à minha entidade empregadora, pela atenção e tempo dispensado, pois sem eles não seria possível a elaboração deste trabalho.

RESUMO

A presente dissertação discute o conceito de turismo acessível, como uma meta a atingir na sociedade actual e um desafio que se coloca a todos nós, utentes e prestadores de serviços.

A garantia do turismo como um direito passa pela resolução da problemática da mobilidade e acessibilidade para todos. Esta é a chave para o desenvolvimento humano e para a melhoria na qualidade de vida e inclusão social.

O principal alvo desta investigação foi a análise do potencial turístico, dos indivíduos com necessidades especiais, focalizada na cidade de Fátima. O turismo acessível pode ser uma forma de combater a sazonalidade, que está muitas vezes aliada ao turismo, sendo necessário para tal, melhorar as infra-estruturas e sensibilizar os profissionais, fomentando assim um novo nicho de mercado.

Analisando uma amostra de 150 visitantes de Fátima com mobilidade reduzida, na sua maioria seniores, utilizadores de cadeira de rodas, avalia-se a cidade em termos de infra-estruturas e acessibilidades aos serviços, fazendo-se uma análise exploratória de dados, com o fim de abrir caminho a novos estudos.

Os factos analisados indicam que há ainda muito a fazer em matéria de acessibilidades, sendo necessário melhorar as mesmas e sensibilizar as entidades públicas e privadas para o problema em causa, apontando exemplos de boas práticas.

Finalizado este estudo, chega-se à conclusão que os visitantes têm uma opinião positiva em relação à cidade, mas, não deixam de identificar barreiras de mobilidade nos serviços e a nível arquitectónico. Esta constatação leva à necessidade de apresentar um plano de acessibilidade para todos, a levar a cabo pelas entidades competentes.

Palavras-chave: *Acessibilidade; Fátima; Inclusão social; Mobilidade reduzida; Turismo acessível; Turismo religioso.*

ABSTRACT

This dissertation discusses the concept of accessibility of tourism as a goal to be achieved in today society is a challenge for all, users and service providers.

The security of tourism as a right, is to go through the resolution of the problem of mobility and accessibility for all, this is the key to human development and improving the quality of life and social inclusion.

The main target of this investigation was to analyze the tourism potential of individuals with special needs, focusing on the town of Fatima. Accessibility of tourism is one form of combating seasonality, that a lot of times is allied with tourism, it is necessary as such, to improve infrastructure and raise awareness among professionals, thereby fostering a new niche market.

Analyzing a sample of 150 visitors of Fatima, with reduced mobility, mostly senior citizens, wheelchair users, evaluating the city in terms of infrastructure and accessibility to services, making an exploratory data analysis, with order to pave the way for further studies.

The evidence reviewed indicates that there is still much to do in terms of accessibility, being necessary to improve them and raise awareness among public and private entities for the problem concerned with examples of good practice. Completing this study, the conclusion is that visitors have a positive opinion in regards to the town, but they nevertheless identify barriers to accessibility in services and architectural level. Finding this, leads to a needed to presentation of a plan that is accessible to all.

Keywords: Accessibility; Fatima, Social inclusion, Mobility impairments; Accessible tourism, Religious tourism.

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de investigação, partindo da constatação da insuficiência ou mesmo inexistência de estudos acerca do problema da mobilidade reduzida com aplicação ao turismo, procura contribuir para um melhor conhecimento desta realidade.

A mobilidade é uma necessidade e um direito de todo o ser humano, mas, nem todos os locais estão preparados para receber pessoas com necessidades especiais. Esta é uma situação que se poderá comprovar na cidade de Fátima através do estudo de caso a analisar, na medida em que alguns dos segmentos turísticos de Fátima são idosos, doentes e famílias com crianças. A melhoria da recepção deste tipo de clientes pode ser uma oportunidade para o crescimento turístico da cidade de Fátima e para o combate à sazonalidade da procura.

O turismo, além de ser uma necessidade sentida nas sociedades actuais, é uma chave para o desenvolvimento do ser humano. Nesta óptica, o presente trabalho pretende justificar e dar uma visão mais alargada para que se consigam promover as acessibilidades para todos, através de mudanças funcionais e estruturais tanto nos espaços públicos como nos espaços privados. Deste ponto de vista, não é possível partir para a definição de opções estratégicas na promoção do turismo, enquanto alavanca do desenvolvimento regional, sem as fundamentar em alicerces sólidos, que constituam os pressupostos de uma plataforma em que devem participar os principais agentes desse desenvolvimento: operadores turísticos, entidades promotoras, empresas de hotelaria, autarquias, Santuário, entre outros.

1.1 Relevância do estudo

Com a crescente globalização do Turismo é necessário tomar novas atitudes e acções a fim de democratizar as actividades com ele relacionadas, para que sejam acessíveis a todos os cidadãos, com ou sem necessidades especiais.

A partir de 1989, o conceito de “turismo acessível” adquiriu importância com a publicação do relatório “Tourism for All” realizado por um grupo de britânicos, especialistas em turismo e deficiências (Associação de Turismo Acessível - Um Acesso para Todos – APTTA, 2010a). O “Turismo para Todos” passou a ter maior visibilidade, sendo definido como um conceito de desenvolvimento de turismo com actividades de lazer e recreio e que planeia, desenha e desenvolve equipamentos - *de apoio ao turismo, tendo como referência as actividades da Conta Satélite do Turismo* – podendo ser realizadas por qualquer tipo de pessoas, independentemente das suas condições físicas, sociais ou culturais.

A *Conta Satélite do Turismo*, pretende mostrar qual o peso que cada uma das actividades tem no turismo, sendo dividida em 7 eixos (alojamento, restauração, transportes, agências de viagens, rent-a-car, serviços culturais e serviços recreativos e de lazer). Segundo o INE (2006: 9): “a Conta Satélite do Turismo (CST) consiste num sistema de informação integrada, que tem como objectivo principal apresentar, as actividades e produtos relacionados, directa ou indirectamente, com o Turismo”.

O facto de existir acessibilidade física leva a que os direitos das pessoas com deficiência motora sejam garantidos e leva à sua integração social. Estas pessoas que têm de enfrentar barreiras arquitectónicas, como é o caso das pessoas em cadeira de rodas, dos idosos com dificuldade de locomoção (pessoas que tenham de se deslocar,

mesmo que temporariamente, com canadianas), têm a sua vida muito mais difícil (Portugal Acessível, 2010a).

Fomentar as acessibilidades é uma mais-valia para a economia nacional, levando a incentivar o turismo acessível e isto significa “abrir as portas a milhões de europeus, americanos e outros, com mobilidade reduzida” (Portugal Acessível, 2010a). O turismo é um serviço de extrema importância para a economia portuguesa, sendo que a sua qualidade deverá estar ligada ao conceito de acessibilidade, preocupando-se em promovê-la, facilitando o acesso ao serviço, de modo a que todas as pessoas fiquem satisfeitas.

A União Europeia (UE), com o fim de melhorar a acessibilidade turística, tem fomentado este tema através da recomendação de políticas de actuação activas e igualitárias. Neste sentido, a Presidência da UE em Bruxelas, em Julho de 2001, chegou à conclusão que se deve defender o valor do “Turismo para Todos” e aponta para a necessidade de actuar neste sentido.

Segundo o comunicado da Comissão das Comunidades Europeias (2005: 4), “traçar uma panorâmica da situação das pessoas com deficiência na Europa é uma tarefa difícil. As definições de deficiência e os critérios utilizados variam em função de objectivos políticos, legislação e normas administrativas”. Os dados existentes, provêm da população em idade activa e não incluem as crianças nem as pessoas que vivem em instituições de acolhimento.

Por outro lado, a Resolução adoptada em Fevereiro de 2001, pelo Comité de Ministros do Conselho da Europa, vem indicar políticas ligadas ao “Desenho Universal” (APTTA, 2010a).

Neste sentido, o estudo que se irá realizar será importante para a sociedade, em geral, principalmente para os cidadãos com mobilidade reduzida, sendo um elemento essencial para uma qualidade de vida superior.

1.2 Pergunta de partida

Numa investigação é fundamental definir o problema a estudar. O objectivo do método científico é explicar o porquê dos factos e, como tal, a definição do problema leva-nos a saber qual a dificuldade a resolver. A partir da formulação do problema induz-se a derivação de hipóteses e verifica-se a pertinência prática do problema. Após se iniciar o plano de investigação, seleccionam-se as técnicas de recolha de informação, escolhem-se as técnicas de análise dos dados adequadas, elabora-se um relatório e, por fim, chega-se à implementação e acompanhamento do trabalho (ciclo do trabalho científico, Reto e Nunes, 1999).

Neste caso, a pergunta de partida é:

Em que medida a cidade Santuário de Fátima está adaptada (edifícios, serviços, via pública, etc.) para desenvolver um turismo acessível a todos?

A partir desta questão, através de uma pesquisa tão aprofundada quanto possível, procurar-se-ão as respostas para a resolução do problema em causa.

1.3 Hipóteses a testar na investigação

Após a definição do problema, são então colocadas várias hipóteses a testar, e estas poderão ou não ser confirmadas. O processo de pesquisa centrar-se-á nas seguintes hipóteses:

- **A cidade de Fátima não está totalmente adaptada a pessoas com mobilidade reduzida.**
- **Os visitantes de Fátima com mobilidade reduzida estão satisfeitos com a cidade de Fátima.**
- **Existem barreiras à mobilidade na cidade de Fátima.**
- **As pessoas com mobilidade reduzida estão conscientes dos seus direitos como cidadãos.**

Depois de enunciadas as hipóteses de pesquisa, estas têm de ser testadas e, caso se confirmem, isso poderá significar que se encontrou uma correlação de causa – efeito.

1.4 A problemática da investigação

Esta investigação surge a partir da constatação da existência de uma procura constante de Fátima, por parte de pessoas com mobilidade reduzida: mas será que Fátima, como cidade de acolhimento, está preparada para receber este tipo de visitante? Apesar dos serviços de hotelaria seguirem a legislação e esta exigir que certas regras de acessibilidade sejam aplicadas, há ainda o factor social que se tem de considerar. É preciso sensibilizar todos os tipos de público, incluindo a população residente, para esta necessidade.

Fátima é uma cidade que cresceu desordenadamente, embora tenha havido ao longo do tempo vários instrumentos de planeamento urbanístico. Existe uma grande falta de espaços verdes, de zonas pedonais e de acessibilidades para as pessoas com mobilidade reduzida poderem circular à vontade, sobretudo em espaços públicos. É preciso sensibilizar e mudar as mentalidades da população e organismos públicos e privados.

1.5 Objectivos da investigação

Um trabalho de investigação depende da definição de objectivos, pois estes permitem um planeamento prévio do estudo, devendo ser claros e concisos.

Os principais objectivos a atingir neste trabalho são:

1. Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com necessidades especiais;
2. Saber de que forma o turismo será acessível a todas as pessoas na cidade de Fátima;
3. Criar condições para que todos se sintam motivados para viajar, pois os turistas são todos diferentes e com necessidades específicas;
4. Comprovar, através deste estudo, que existe realmente um nicho de mercado a não esquecer, que pode ser uma forma de combate à sazonalidade e uma forma de melhorar a qualidade do produto turístico e, conseqüentemente, a qualidade de vida da população local, sobretudo em lugares onde a prática religiosa é mais frequente por parte de pessoas com necessidades especiais;
5. Sensibilizar as entidades públicas e privadas para a oportunidade que este tipo de mercado constitui, criando condições para a não inibição de viajar por parte destes grupos e fomentado a não discriminação destes.

1.6 Limites da investigação

A falta de investigação na área do turismo acessível constitui-se como um dos limites que poderão condicionar o alcance do presente trabalho de investigação. Existe pouca bibliografia nesta área, sendo que é uma problemática relativamente recente, relativamente à qual não existem dados anteriores para nos podermos orientar. Para

além disso, os dados vão sendo criados à medida que a investigação decorre, partindo-se de uma problemática – a inexistência de acessibilidades para o turista com mobilidade reduzida.

O trabalho de campo foi realizado pelo próprio investigador e decorreu durante o período de Junho a Agosto 2010, tendo o Santuário como o principal local onde foram realizados os inquéritos por questionário, no final do horário de trabalho. O total de inquéritos realizados esteve condicionado pelo número de pessoas em condições de mobilidade reduzida, que apareceriam ou não no mesmo local e no mesmo horário que o inquiridor.

O tempo para realização de uma dissertação de Mestrado é limitado. O facto de o investigador estar a trabalhar e a realizar este estudo, ao mesmo tempo, fez com que o tempo disponível para o mesmo fosse reduzido. Deste modo, sendo uma investigação que implicava a realização de questionários, tal circunstância levou a que estes fossem elaborados depois das horas de expediente.

A dimensão da amostra foi outra das limitações neste trabalho, pois a população-alvo é desconhecida, levando ao condicionamento das técnicas a aplicar no tratamento de dados.

Efectivamente, existe apenas um único estudo acerca do perfil do visitante de Fátima, realizado em 2008, no âmbito do CIID [Centro de Investigação Identidade (s) & Diversidade (s) – IPL], da autoria de Graça Poças Santos, integrado no projecto COESIMA (Cooperação Europeia dos Locais Maiores de Acolhimento), o qual interligou as cidades-santuário de Fátima (Portugal), Lourdes (França), Loreto (Itália), Altötting (Alemanha), Santiago de Compostela (Espanha) e Patmos (Grécia).

1.7 Breve Resumo dos capítulos da investigação

No capítulo 2, partindo-se do tipo de investigação realizada, das técnicas de recolha e análise de dados, da formulação de hipóteses e, finalmente, da definição da amostragem, são referidos os métodos de trabalho seguidos na investigação.

Procurando contextualizar conceptualmente o tema de estudo, é apresentada (capítulo 3) a problemática do turismo religioso e a sua concretização em Fátima, a partir de uma nota histórica sobre o turismo no nosso País e na perspectiva do espaço turístico-religioso. Aqui, distinguir-se-ão peregrinação e turismo religioso, ter-se-á em consideração, entre outras, a vertente do património associado aos lugares religiosos e enfatizar-se-á a relevância da motivação no que diz respeito ao turismo religioso.

O enquadramento do conceito de turismo acessível, de turismo sénior, de mobilidade reduzida e a apresentação da legislação aplicável são realizados através da fundamentação do trabalho, com base na literatura existente sobre turismo religioso e sobre Fátima. Por fim, são apresentados alguns exemplos de boas práticas em Portugal, nomeadamente o caso específico da Lousã (capítulo 4).

No capítulo 5 começando-se pela caracterização do inquirido, seguindo para a caracterização da mobilidade, conhecimento das problemáticas ligadas à mobilidade, organização da viagem e estada, e terminando com a avaliação e expectativas para a cidade de Fátima, mostra-se o estudo realizado aos visitantes de Fátima com mobilidade reduzida.

Por último, no capítulo 6, apresentando-se as conclusões da investigação, testando-se a pergunta de partida e as hipóteses de trabalho, indicam-se depois algumas recomendações e sugestões de desenvolvimento de futuros trabalhos, de forma a demonstrar os principais resultados encontrados, assim como a discussão dos mesmos.

CAPÍTULO 2

LINHAS METODOLÓGICAS SEGUIDAS NA INVESTIGAÇÃO

Neste capítulo, são apresentados os diferentes passos levados a cabo, a nível metodológico: é definida a população a estudar, a dimensão da amostra, o método de amostragem, o modo de elaboração do questionário, a forma como foi usado para obter dados e o tipo de tratamento estatístico utilizado.

2.1 Tipo de Investigação

Este trabalho de investigação integra-se na linha dos estudos de caso, onde as técnicas de investigação utilizadas na pesquisa são a análise documental e o inquérito por questionário. Neste caso, o estudo é do tipo exploratório.

Transversalmente, a análise exploratória pretende aprofundar os fenómenos e testar hipóteses, utilizando uma amostragem por conveniência. Este tipo de amostra é não aleatória, sendo baseada na disponibilidade/acessibilidade dos elementos da população.

Os estudos de caso usam como técnicas da recolha de informação mais frequentes, as entrevistas, a observação directa ou participada, a análise documental e também o questionário. Assim, quando pretendemos compreender a realidade presente utilizamos o método de estudo de caso (Reto e Nunes, 1999).

Um estudo de caso é uma forma de recolher informação diversa num contexto real. Apesar de não se poder generalizar, este não é o único motivo que dá significado e valor a esta escolha metodológica, pois é um ponto de partida para estudos posteriores mais aprofundados. Este método permite quantificar variáveis e criar dispositivos de investigação de rigor. Muitos estudos de caso acabam por ter bastante utilidade e devem

ser orientados por uma base teórica que presida à recolha de dados, apoiando-se em hipóteses, sem que se faça uma ligação com a simples descrição de situações (Reto e Nunes, 1999).

Os estudos de caso podem ser de três tipos: de exploração, descritivos ou práticos. Os estudos de tipo exploratório “visam, através de mecanismos diversos, abrir caminhos a futuros estudos”, os estudos de tipo descritivo “correspondem essencialmente a monografias, não assumindo qualquer pretensão de generalização”, em terceiro lugar, os estudos de tipo prático “comummente utilitários, visam fazer o diagnóstico de uma organização ou avaliá-la, tendo as motivações mais diversas” (Bruyne, P. *et al.*, 1991: 225, citado em Pardal e Correia, 1995: 24).

O método descritivo consiste na recolha de dados a fim de caracterizar, às vezes de forma quantitativa, um dado objecto de estudo. Este método pretende responder a “questões nunca antes formuladas ou recolher informação inexistente sobre determinado objecto de investigação” (Reto e Nunes, 1999: 29). Neste tipo de estudo usa-se a estatística descritiva.

Numa análise exploratória, o objectivo é aprofundar os conhecimentos do investigador em relação ao assunto estudado e também permitir que seja uma base para futuras pesquisas e para ajudar na formulação de hipótese ou de problemas (Mattar, 1996, citado em Carnevalli e Miguel, 2000).

Muitos afirmam que os estudos de caso não permitem quantificar variáveis, mas, para Reto e Nunes (1999), não só é possível quantificar como também é possível criar medidas de investigação rigorosas, através de técnicas diversas de recolha de informação. Segundo Yin, 1989 (citado em Reto e Nunes, 1999), as técnicas mais frequentes são a análise documental e as entrevistas, mas não há nada para impedir a utilização de questionários, escalas ou diários como forma de obter dados, desde que se

mantenha a compreensão de uma realidade complexa e não se raciocine em termos descritivos.

De acordo com Pardal e Correia (1995), os estudos de caso tornam possível viabilizar o conhecimento pormenorizado de uma dada situação, através de métodos qualitativos e quantitativos, analisando de forma intensa a complexidade da situação em causa, e também abre caminho a novas investigações. Neste tipo de estudo analisa-se um caso particular, recorrendo a técnicas variadas, entre as quais o inquérito por questionário, a análise documental, a observação participante, a entrevista, etc. Este método origina uma recolha de informação diversificada sobre a situação em análise.

Segundo Yin, 1990 (citado em Campomar, 1991), num estudo de caso devemos definir o problema a ser pesquisado e revelar a estratégia adequada. É também uma forma de se fazer pesquisa social empírica e de se investigar um fenómeno actual. Em muitas investigações, a revisão de literatura ajudou nos objectivos e na escolha das variáveis para estratificar a amostra.

De acordo com Yin, 1994 (citado em Tellis, 1997), o estudo de caso consiste numa abordagem metodológica com vista a entender situações complexas, onde é necessário analisar respostas ao “como?” e ao “porquê?”. A identificação das variáveis é difícil e o investigador procura encontrar correlações entre as variáveis, de forma a descrever ou analisar o fenómeno. O estudo de caso é definido segundo este autor com base nas características do fenómeno a estudar e conforme o processo de recolha de dados e análise dos mesmos.

Assim, “nos estudos de casos é possível não só quantificar variáveis como também criar dispositivos de investigação rigorosos, recorrendo a técnicas de recolha e tratamento de informação diversificados, que estão muito além das técnicas etnográficas, tradicionais neste domínio” (Reto e Nunes, 1999: 30).

Como estamos perante um caso de estudo que utiliza a análise descritiva e a análise exploratória, o que se pretende é aprofundar o conhecimento sobre o assunto estudado, de forma a ajudar na construção do questionário.

2.2 Técnicas de recolha e análise de dados

Os métodos e técnicas de recolha de informação utilizados são a investigação quantitativa, realizada através da elaboração de inquéritos, por questionário, à população visitante de Fátima, onde se analisa uma parcela desta população (amostra). O tratamento de dados e a análise estatística dos resultados dos questionários serão efectuados através do software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), os quais servirão de base para a apresentação de gráficos e tabelas ilustrativas do objecto de estudo.

A população-alvo escolhida, foram os visitantes de Fátima com mobilidade reduzida, mais especificamente aqueles que usam cadeira de rodas ou que necessitem de bengala, muleta ou andarilho para caminhar.

O inquérito por questionário (Apêndice 1 a 3) é uma técnica de observação não participante, apoiado num conjunto de perguntas escritas bem estruturadas, em que o individuo responde na presença do entrevistador, sabendo qual o objectivo da pesquisa. Através do uso do questionário podemos reunir uma amostra dos conhecimentos, atitudes, valores e comportamentos. Este tipo de método permite um baixo número de respostas em branco e a possibilidade de tirar dúvidas sobre questões que possam levar a respostas equivocadas.

Nalgumas questões, o grau de importância dos atributos foi medido através do uso de uma Escala de Likert, que é a escala mais usada em pesquisas de opinião, havendo

cinco níveis de análise da opinião dos inquiridos: 1-Muito Baixo, 2-Baixo, 3-Suficiente, 4-Alto e 5-Muito alto. Ao responderem ao questionário com base nesta escala, os indivíduos estão a mostrar qual o seu nível de concordância com a afirmação. Esta escala é bipolar porque mede as diferentes gradações na resposta a uma dada afirmação, mas por vezes são usados apenas quatro itens, o que leva o indivíduo a realizar escolhas positivas ou negativas, impossibilitando assim a opção central “indiferente” (Likert, 1932).

O grau de satisfação com os mesmos atributos foi medido através da mesma tipologia de acordo com a seguinte escala: 1-*Muito insatisfeito*, 2-*Insatisfeito*, 3-*Nem satisfeito nem insatisfeito*, 4-*Satisfeito*, 5-*Muito satisfeito*. Foi considerada a opção *Não Sabe ou Não Responde* (NS/NR).

Posteriormente ao questionário, cada item será analisado separadamente e em alguns casos poder-se-ão juntar respostas, para criar um resultado por grupos de itens. Um item Likert é uma afirmação à qual a pessoa entrevistada responde de forma objectiva ou subjectiva. O que se quer medir é o nível de concordância ou não concordância em relação à questão (Likert, 1932).

Com o inquérito por questionário, poderemos obter as respostas dos visitantes de Fátima, de modo a que estes nos digam se estão ou não satisfeitos com a cidade e se esta é realmente acessível. Conseguimos assim traçar o perfil, o mais aproximado possível, deste tipo de visitante.

2.3 Formulação de Hipóteses

A hipótese é a justificação de um trabalho empírico, serve para justificá-lo e prosseguir com a investigação, devendo o trabalho ser justificado com a revisão de literatura apresentada na parte teórica do relatório. Esta ligação é fundamental para a hipótese.

De acordo com Fortin (2003), a investigação científica permite obter conhecimentos sobre o mundo em que vivemos. Antes de tudo, é um processo sistemático que analisa fenómenos de forma a obter respostas a questões que precisam de ser investigadas, sendo um processo rigoroso e sistemático. O processo de investigação tem 3 fases: fase conceptual, fase metodológica e fase empírica.

Na fase conceptual, define-se o problema a estudar, desenvolvendo uma ideia através da consulta de trabalhos anteriores relativos ao assunto a tratar. A fase metodológica consiste na elaboração de um plano de trabalho com o objectivo de obter respostas às questões iniciais. Por fim, a fase empírica implica a recolha de dados, onde através de técnicas de estatística descritiva ou de inferência, ou de análise de conteúdo se chegará aos resultados (Fortin, 2003).

Segundo Reto e Nunes (1999: 24), o investigador pretende “encontrar a causalidade de um fenómeno; estabelecer associações entre várias variáveis; descrever pura e simplesmente a realidade; compreender uma realidade presente; compreender a realidade por relação ao passado”.

A confirmação da hipótese indica se os fenómenos se relacionam ou não, sendo que a correlação entre duas variáveis será mais forte, quanto maior for o número de investigações realizadas e que confirmem a mesma correlação.

2.4 Amostragem

Tendo em atenção que não conhecíamos nem a totalidade nem parte da população-alvo a estudar, foi definida uma amostra procurando que esta fosse o mais possível representativa da população a ser analisada. Neste sentido, o método de amostragem escolhido foi a amostragem probabilística, na qual a amostra é escolhida de forma intencional pelo investigador (Marconi & Lakatos, 1996; Oliveira, 1997 – citados em Carnevalli e Miguel, 2000).

A amostra foi definida tendo em atenção os visitantes com mobilidade reduzida (150 inquiridos), na qual, os que usavam cadeira de rodas foram seleccionados em maior número, uma vez que são estes os que apresentam um mais elevado grau de mobilidade reduzida (amostra intencional).

O inquérito por questionário foi o método escolhido para recolha de dados. Este foi constituído por um conjunto de perguntas estruturadas, sendo principalmente questões fechadas, agrupadas e ordenadas por 5 grupos diferentes. Antes de se aplicarem os inquéritos por questionário, foi realizado um pré-teste de forma a aperfeiçoar este instrumento da pesquisa.

Não se sabe ao certo qual o número de visitantes com mobilidade reduzida que visita o Santuário, mas, é mais do que razoável partir do princípio de que este número será com certeza inferior ao do grupo de visitantes sem mobilidade reduzida.

Um estudo da Comissão Europeia de 2003 (Devile, 2009), intitulado *Disability and social participation in Europe*, mostrou que há 50 milhões de pessoas com algum tipo de incapacidade na Europa. Revelou também “que, em cada 100 pessoas com incapacidade, 70 querem viajar e/ou podem viajar e também que cada dois turistas incapacitados atraem 1 acompanhante” (Devile, 2009: 42).

Segundo os dados de um estudo do ISCTE (actualmente, Instituto Universitário de Lisboa) de 2007, estima-se que cerca de 8% a 10% da população portuguesa tem um dado tipo de deficiência, sendo certo que, só na Europa, 134 milhões de pessoas têm mobilidade reduzida (Portugal Acessível, 2010a).

Por outro lado, é possível quantificar o número de pessoas com deficiência na região Centro, mas não o número de visitantes deficientes que chega diariamente a Fátima.

De acordo com os censos de 2001 do INE, a população residente na região Centro com deficiência atingia um total de 156.133 pessoas, entre as quais o maior número diz respeito a pessoas com dificuldades motoras, num total de 42.349 nesta região (ver Anexo 1).

CAPÍTULO 3

TURISMO RELIGIOSO E FÁTIMA

No desenvolvimento deste trabalho, procuraremos neste capítulo introduzir os conceitos teóricos necessários ao suporte, análise e reflexões sobre os dados e/ou informações recolhidas.

3.1 O turismo em Portugal na actualidade

Desde 1998, Portugal tem vindo a aumentar o seu potencial ao nível do sector do turismo. Após a realização da Expo 98, aumentou e melhorou as suas infra-estruturas, assim como os seus *produtos-âncora* (aqueles produtos que têm capacidade para criar pólos de negócios ou actividades e criar clusters de oferta) que levam à fidelização de uma procura, cada vez mais exigente, vinda de mercados como o Reino Unido, a Alemanha, a Espanha, a França e a Holanda (Costa e Silva, 2001).

Em 2001, o turismo contribuía com cerca de 8% para o PIB (Produto Interno Bruto) nacional, sendo este um sector bastante importante para a economia portuguesa e também uma fonte de investimento e desenvolvimento de áreas exteriores, como estacionamento público, circulação pedestre (Costa e Silva, 2001).

O Observatório do Turismo em Portugal foi criado, em Setembro 2001, pelo Governo e uma das funções deste observatório seria a uniformização e validação das Estatísticas do Turismo Português. Nesse ano, o nosso País ocupava o 15.º lugar em termos de destino turístico mundial (Costa e Silva, 2001). A função do Observatório era o acompanhamento e a análise da actividade turística, com vista à realização de estudos e à disponibilização de informações estatísticas sobre o sector turístico. Esta entidade não teve continuidade devido à criação de um modelo de parceria entre entidades públicas e privadas (Resolução do Conselho de Ministros n.º 148/2003).

É geralmente reconhecido que o turismo é potenciador do desenvolvimento, sendo contudo uma actividade vulnerável, que depende em parte das conjunturas políticas, económicas e sociais. O facto de depender de sub-sectores, como a construção civil, o comércio, os transportes e outros, faz com que sempre haja uma oscilação e esta se reflecta na actividade turística. De facto, “o seu efeito multiplicador pode, assim, funcionar como importante acelerador de desenvolvimento mas pode também permitir que situações de crise se expandam mais rapidamente a outros sectores produtivos” Cravidão, 1989b, citado em Alexandre, 2007).

Segundo a *Unidade de Coordenação do Plano Tecnológico* (UCPT), em Portugal, um dos maiores potenciais de desenvolvimento é o sector do turismo, devido às condições climatéricas, às paisagens, ao ambiente hospitaleiro, à cultura, às infra-estruturas para a prática desportiva e a uma gastronomia de prestígio internacional. Segundo este estudo, o turismo representa cerca de 11% do PIB e 10% do emprego (UCTP, 2005).

Contudo, o turismo apresenta-se condicionado pelo desempenho de entidades públicas ou empresas de outros sectores, uma vez que é delas que dependem as infra-estruturas básicas, acessibilidades, telecomunicações, saúde, ordenamento do território, urbanismo, transportes, ambiente, segurança, entre outros (UCPT, 2005).

A criação de pacotes diversificados no turismo é possível através das tecnologias de informação e comunicação (TIC), pois estas levaram a um aperfeiçoamento da eficiência e da eficácia do negócio no turismo, criando novas oportunidades de acesso a novos canais de distribuição. Implicou, no lado da oferta turística, um desenvolvimento de redes que permite uma maior divulgação dos seus produtos. Isto é muito importante, num mundo completamente globalizado (UCPT, 2005).

Neste contexto, há um grande potencial, representado pelos turistas com mobilidade reduzida, quer nacionais quer internacionais. Sendo um nicho de mercado a reter e que não deve ser negligenciado, uma vez que, poderá contribuir para a receita dos estabelecimentos e para o País. De acordo com os dados de 2007 do ENAT (*European Network for Accessible Tourism*) as receitas estimadas no mercado europeu, são superiores a 83 mil milhões de euros por ano (Portugal Acessível, 2010a).

Ainda em termos gerais, deve ter-se em conta o principal instrumento actualmente em vigor no que toca ao planeamento do sector turístico em Portugal – o chamado PENT (Plano Estratégico Nacional para o Turismo), o qual “é uma iniciativa do Governo, da responsabilidade do Ministério da Economia e da Inovação, para servir de base à concretização de acções definidas para o crescimento sustentado do Turismo nacional nos próximos anos, e orientar a actividade do Turismo de Portugal, ip, entidade pública central do sector” (PENT, 2007: 5).

Neste sentido, os objectivos estratégicos para o sector do turismo são formulados no PENT (2007), através de 5 eixos estratégicos (território, destinos e produtos; marcas e mercados; qualificação de recursos; distribuição e comercialização; inovação e conhecimento) e 11 projectos de implementação (1- produtos, destinos e pólos; 2- Intervenção em Zonas Turísticas de Interesse (urbanismo, ambiente e paisagem); 3- Desenvolvimento de conteúdos distintos e inovadores; 4- Eventos; 5- Acessibilidade aérea; 6- Marcas, promoção e distribuição; 7- Programa de qualidade; 8- Excelência no capital humano; 9- Conhecimento e inovação; 10- Eficácia do relacionamento Estado-Empresa; 11- Modernização empresarial).

Segundo Manuel Pinho (PENT, 2007), antigo Ministro da Economia, o turismo tem uma importância estratégica para a economia portuguesa, pois cria riqueza e emprego. É

um sector com vantagens competitivas, onde o Governo e os empresários apostam fortemente, estando na altura a passar por um bom momento:

“As receitas estão a aumentar. Existe capacidade instalada de boa qualidade em termos de infra-estruturas e de recursos humanos. Estão a ser lançados numerosos projectos de alta qualidade nas zonas tradicionais. Estão a surgir novos destinos de grande qualidade, por exemplo no Litoral Alentejano, na zona Oeste, em Porto Santo e no Douro, fruto da iniciativa empresarial e da capacidade do Governo em desbloquear processos que se encontravam parados há anos. A aposta no turismo vai continuar” (PENT, 2007: 1).

Para Manuel Pinho (PENT, 2007) o objectivo é melhorar as propostas para aumentar a oferta de qualidade e melhorar as acessibilidades, assim como desenvolver o turismo residencial e de saúde. Para que tal seja possível é preciso que sejam elaboradas estratégias, recorrendo-se ao PENT.

Nesta linha, o referido responsável afirmava: “Acredito no potencial do turismo. Acredito na vontade, no talento e na determinação dos protagonistas do sector. Acredito que é possível subirmos na escala de valor. Acredito que é possível irmos mais longe. Temos recursos excepcionais em termos de localização, segurança do País, património histórico e cultural, afabilidade e adaptabilidade dos portugueses, qualidade das praias, potencial em desenvolver o golfe e as actividades náuticas” (PENT 2007: 1).

Segundo o PENT (2007), o turismo é um dos sectores que mais peso tem na economia portuguesa, onde as receitas atingiram 6,3 mil milhões de euros, correspondendo a 11% do PIB e apresentam uma tendência crescente. O Turismo é um dos principais sectores geradores de emprego, representado 10,2% da população activa.

Contudo, neste momento, estamos perante um contexto de crise económica, que pode prejudicar um pouco o turismo, apesar de não ser uma crise específica do turismo, podendo este ser afectado devido ao clima de recessão económica. Isto é, o aumento do

desemprego, o fim do crédito fácil e a perda de activos financeiros conduzem a uma diminuição do consumo turístico. Temos, por isso, que nos preparar para as mudanças que eventualmente tenhamos de fazer para aumentar a nossa competitividade.

Em termos de diagnóstico do sector do turismo, pode afirmar-se que existe uma fragmentação da oferta, um número elevado de trabalhadores não qualificados e uma actuação com grande nível de individualismo por parte das empresas do sector que condicionam a qualidade de serviço, o relacionamento com os operadores turísticos e a exploração do canal internet. Muitas vezes, o trabalho é temporário, o que vai fazer com que a qualidade do serviço diminua, existindo também falta de formação específica (PENT, 2007).

O PENT considera que Portugal se diferencia no destino por quatro factores: clima e luz, história, cultura e tradição, hospitalidade e diversidade concentrada (ver Figura 1). Para este plano, existem três conceitos associados: autenticidade moderna, segurança, qualidade competitiva. Neste documento oficial aponta-se o melhoramento das acessibilidades e dos equipamentos de saúde como objectivos para Portugal, se pretender crescer mais em termos de qualidade e não apenas de quantidade.

Figura 1 – Proposta de valor de Portugal – fundamentos estratégicos



As regiões têm recursos diferentes com factores de diferenciação distintos. Fátima está incluída na NUTS II – Região Centro (ver Figura 2).

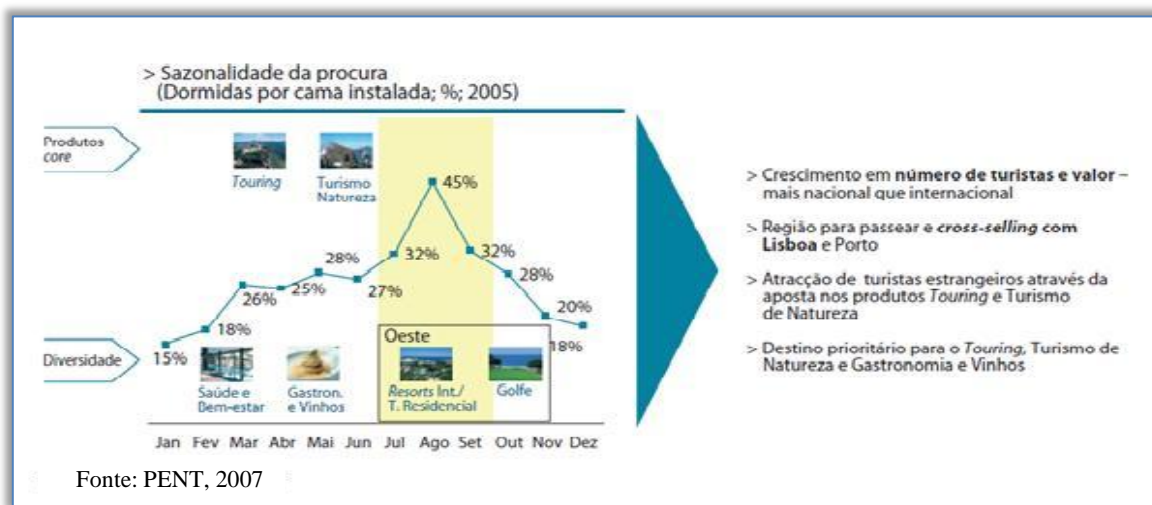
Figura 2 – Factores distintivos por região (NUTS II)



Quanto aos factores distintivos da região Centro, não se faz sequer referência ao turismo religioso, apenas sendo apontado Fátima como um mero local de visita.

Ainda segundo o PENT, o *Touring* e o turismo natureza levaram ao crescimento do turismo na região Centro, onde estão integrados os “Resorts Integrados” e “Turismo Residencial”, no pólo Oeste o “Golfe” e no conjunto da região a “Saúde e Bem-estar” e a “Gastronomia e Vinhos” (ver Figura 3).

Figura 3 – Produtos vs. Sazonalidade – Região Centro



De referir ainda que, segundo Clara (2006), Portugal apesar de ter aumentado as suas potencialidades, aproveita pouco as suas capacidades na área do turismo. Independentemente da área geográfica envolvida (local, regional ou nacional), os destinos turísticos devem ter um papel activo na melhoria da sua posição de mercado, possibilitando a criação de emprego, uma melhor imagem ou qualidade de vida do turismo.

Se houver uma boa gestão do turismo, isso vai permitir um desenvolvimento cultural positivo que só é possível com a envolvimento de entidades públicas e privadas do sector turístico. É um desafio construir estratégias que incrementem o potencial de crescimento e a qualidade do destino turístico e melhorem a sua competitividade a nível internacional, pois o retorno do investimento é incerto (Clara, 2006).

3.2 O espaço turístico-religioso

3.2.1 Da peregrinação ao conceito de turismo religioso

Iremos tratar agora de dois dos conceitos mais importantes no contexto deste ponto do nosso estudo: peregrinação e turismo religioso. Como afirma (Abumanssur, 2003: 58) “Nem todo o turismo é uma forma de religião, nem toda a peregrinação é uma forma de turismo. Mas, quando o turismo e religião convergem num mesmo evento, temos aí um objecto fecundo de oportunidades de compreensão do fenómeno religioso”.

Existem três categorias de eventos ligados à mobilidade de origem religiosa (movimentos humanos religiosamente motivados): a peregrinação, a romaria e o turismo religioso, ou seja, a peregrinação e romaria são designações usadas por peregrinos, romeiros e mediadores religiosos que se colocam no campo religioso, o turismo religioso não se enquadra nestas categorias. Os agentes religiosos, tal como os

peregrinos, não gostam de usar a designação turismo quando se fala em deslocação por motivos religiosos (Steil, 2003).

Segundo Santos (2006), o modo de expressão da fé, distingue também os peregrinos dos turistas religiosos. No peregrino encontramos predominantemente sinais e gestos de fé e penitência, nos turistas religiosos este tipo de atitudes aparece a par de outras formas de expressão humana, como a apreciação de natureza e da cultura.

É importante fazer a distinção entre peregrinação e turismo religioso, pois a mesma decorre da motivação de cada pessoa e da finalidade da deslocação. O turismo religioso está também à procura do sobrenatural, mas juntando a esta busca experiências de outro tipo (Santos, 2006).

Um peregrino tem única e exclusivamente o intuito de visitar um santuário e de aí cumprir as suas promessas e fazer as suas orações, não tendo um comportamento igual ao do turista religioso embora use as mesmas infra-estruturas turísticas. Em relação ao turista religioso, partilha uma crença religiosa, mas a motivação da viagem é apenas um pretexto, aproveitando para visitar outros locais e estas viagens são a maior parte das vezes organizadas por entidades religiosas. Para além dos turistas religiosos, também podem coexistir no espaço de um santuário outros tipos de visitantes, designadamente turistas comuns (turistas de motivação que não a religiosa). De certo modo, o facto de se encontrarem turistas comuns nos santuários, depende de estes se localizarem ou não perto de locais culturais ou de lazer (Santos, 2006).

Refira-se, a este propósito, que a peregrinação já existia muito antes do cristianismo, pois foi a devoção a uma religião que motivou as viagens dos povos antigos, tal como os egípcios, judeus ou gregos. As viagens por razões religiosas já existiam também na Ásia (por exemplo, na Índia). Mais tarde, a peregrinação islâmica a

Meca tornou-se, talvez, um dos maiores afluxos de peregrinação existentes a nível mundial, sendo muito superior às peregrinações cristãs (Swarbrooke e Horner, 1999).

Para estes mesmos autores, existe uma diferença entre o turismo do “passado” e o turismo “moderno”, o primeiro é em “pequena escala e elitista” e o segundo é em “grande escala e mais democrático”. Porém, se olharmos para as peregrinações cristãs da Europa, verificamos que existe um padrão diferente. Com efeito, a peregrinação, teve o seu pico máximo na Idade Média. Desde então, esta prática religiosa tem vindo a diminuir, principalmente no norte da Europa, onde houve o crescimento do protestantismo, que não tem o hábito das peregrinações.

Só começou a existir o fenómeno mais alargado “turismo”, segundo Abumanssur (2003), com a revolução industrial. Foram surgindo grandes massas de trabalhadores que depois vieram a conquistar aos poucos o direito ao lazer. Nem todos tinham o privilégio de viajar até meados do séc. XIX, apenas certas elites o poderiam fazer e é então que surge o turismo de massas como fenómeno social.

Segundo Miccoli (2009), a revolução industrial e o nascimento da civilização urbana, trouxeram profundas transformações ao conceito de turismo. O turismo moderno move-se para a procura do diferente e de animação, para o contacto com o original, para o conhecimento dos lugares que têm a oportunidade de visitar.

Para Abumanssur (2003), à medida que a religião se torna objecto de consumo, a peregrinação vai-se tornando cada vez mais turismo religioso. Na Idade Média, as peregrinações eram ao mesmo tempo actos penitenciais e uma oportunidade de viajar, mas, o motivo da viagem era o acto penitencial. Na modernidade, a peregrinação realiza-se durante as férias, sendo integrada em pacotes turísticos que incluem destinos religiosos.

Os peregrinos usam parte do seu tempo extra trabalho para irem numa peregrinação, tendo em vista meditar e manifestar a sua fé. O turista religioso, por sua vez, desloca-se nas férias e considera a sua deslocação de motivação religiosa como parte das mesmas. Ao invés, o peregrino não considera a sua deslocação como férias. Contudo, nem sempre é possível ser tão linear. Não é fácil distinguir o turismo religioso da peregrinação pois a diferenciação encontra-se, essencialmente, na motivação que os leva a mover-se no espaço (Santos, 2006).

O peregrino usa parâmetros de carácter religioso para exprimir a sua busca espiritual, observando lugares e acontecimentos através da fé. O turista religioso utiliza uma linguagem ligada também à apreciação estética e intelectual, à função da natureza ou de certas formas de recreação (Santos, 2006).

A expressão “turismo religioso” surge na década de 60 e tem sido alvo de alguns estudos, mas muitas vezes é confundida com outros termos como romaria ou peregrinação (Monteiro, 2003, citado em Silveira, 2004).

Como o “turismo religioso” tem poucas décadas de existência, o seu estudo é também recente. Nos estudos efectuados tem-se verificado que existem diferenças entre a peregrinação e o turismo religioso. No entanto, partilham três elementos: rendimento adequado para a deslocação, tempo de lazer e aprovação social da viagem.

Segundo Santos (2006), esta forma de mobilidade religiosa é um tema que está a surgir num novo quadro de estudo do turismo e que consiste na procura do imaterial e do simbólico.

Do ponto de vista económico, o turista religioso é um consumidor, mesmo que seja menos consumista que outros tipos de turistas. Em todo o caso, só o facto de consumir já o diferencia do peregrino, cujo significado de consumo é mais reduzido. É a motivação religiosa que distingue o turismo religioso de outras formas de turismo,

variando o grau de motivação de pessoa para pessoa. Como é reconhecido, em geral, na base das motivações turísticas encontramos a satisfação das necessidades do indivíduo (Santos, 2006).

Para Steil (1998, citado em Silveira, 2004), não há dúvidas quanto ao significado do turismo religioso: este passa a existir quando o sagrado é encarado como uma estrutura quotidiana de lazer e consumo, ou seja, é quando os turistas passam a viver eventos que eram considerados religiosos, como uma experiência incomum, espiritual e onde ao mesmo tempo está presente o consumo.

De acordo com Silveira (2004), ao falarmos em turismo religioso estamos a confrontar duas atitudes diferentes: por um lado, atitudes de lazer onde não há compromissos, por outro lado, temos uma atitude de fé, ritos e valores.

De acordo com a definição que surgiu na Conferência Mundial de Roma de 1960 (Silveira, 2004: 4), turismo religioso consiste na:

“ (...) Actividade que movimenta peregrinos em viagens pelos mistérios da fé ou da devoção a algum santo. Na prática são viagens organizadas para locais sagrados, congressos e seminários ligados à evangelização, festas religiosas que são celebradas periodicamente, espectáculos e representações teatrais de cunho religioso.”

Para Abumanssur (2003), o turismo religioso tem em conta as necessidades do turista em termos de transporte, alojamento e restauração, não dependendo de motivações religiosas.

Para Oliveira (2003: 121), o turismo religioso é “simplesmente um meio de interpretar a qualidade mais específica de uma visitação religiosa”, ou seja, uma forma de avaliar a qualidade da visita religiosa.

O turismo religioso, para Miccoli (2009), é um fenómeno complexo em evolução e crescimento, uma experiência humana ligada à viagem de turismo, onde está subjacente uma dimensão religiosa ou transcendente.

O turismo religioso propõe reflexões, com múltiplas perspectivas, a nível geográfico, social, antropológico, histórico ou teológico. O turismo religioso é um fenómeno que está a crescer, mas ainda não é sólido na sua composição e natureza, pois muitas vezes integra a tipologia “turismo cultural”. Realiza uma nova função para recuperar recursos físicos e psicológicos, para satisfazer a inata curiosidade de descobrir a civilização e relacionamentos e para experimentar um impacto original (Miccoli, 2009).

Para Lanquar (2008), o ser humano caracteriza-se por ter uma grande mobilidade e por procurar constantemente a sua espiritualidade. Ora o turismo religioso responde à necessidade das pessoas se deslocarem para orar ou meditar. O turismo é um elemento importante no diálogo entre culturas e religiões, pois cada nação tem a sua história e lugares com diferentes grupos sociais que participaram na construção cultural e religiosa no passado. Não há uma definição específica para turismo religioso e espiritual. Mas com uma renovada procura de valores, no séc. XXI, surgiu uma oportunidade para os homens e mulheres: o turismo religioso.

É neste âmbito que surgem “Centros religiosos da religiosidade popular, como Aparecida, Lourdes, Fátima, atraindo milhares de pessoas, tornando-se passagem de fluxos e comunicação, desejos, comércio, ritos, etc.; tornam-se mais do que um elemento de fé, crença, de peregrinação e romaria. Transforma-se num espaço dentro do qual desenrolam-se práticas de deslocamento e consumo que acoplada a forma como a religião se apresenta, fabrica-se um novo tipo de arranjo social” Silveira (2004: 7).

Os turistas, normalmente, ficam hospedados em hotéis ou outro tipo de alojamento, frequentam restaurantes, compram artesanato e outros produtos. Fazendo este tipo de actividades, contribuem para o dinamismo da economia local e regional dos lugares de acolhimento. Por exemplo, Lourdes é o segundo maior centro hoteleiro em França (Silveira, 2004).

Os homens são levados a fazer turismo em lugares religiosos onde exista beleza e a recordação de personalidades históricas. Neste sentido, o turismo não se deve opor à peregrinação.

Com efeito, segundo Vilaça (2008: 25) “Até agora, a peregrinação era um acto popular e o turismo é uma dimensão reservada a uma elite (...) mas, o número não mudou a razão fundamental do viajante: caminhar à procura da sua humanidade, expressa esta de modos muito variados (...) O turismo é uma das formas em que a religiosidade, hoje, se expressa em grande escala...”.

De referir neste ponto que pode existir um risco de banalização dos locais religiosos mais visitados por um turismo massificado, caracterizado por insensibilidade em relação à arte sacra e ao sagrado. Este risco deve ser impedido através da promoção de um turismo religioso de qualidade que respeita o valor dos bens culturais e religiosos sem pôr em causa a natureza, pois os lugares não são apenas de memória, estão ligados a comunidades religiosas vivas (Santos, 2006).

Hoje em dia vive-se a religiosidade de forma diferente, alterando-se a religião na vida e no quotidiano dos peregrinos, visitantes e turistas. Existe um novo mercado turístico e é neste contexto que o conceito de turismo religioso é cada vez mais usado e os rituais, eventos e festas que eram realizados inicialmente como manifestação de fé e religiosidade, são agora vistos também como culturais, artísticos e turísticos (Filipe, 2001 - citado em Silveira, 2004). Também Silva (2008) chega à conclusão que as viagens motivadas pelo interesse cultural ou pela apreciação estética do espaço religioso são consideradas turismo religioso.

Em suma, segundo Abumansur (2003), enfrentamos hoje uma nova realidade no quadro do turismo, que surge a partir de uma nova situação socioeconómica que está na origem do turismo de massas. É neste âmbito que surgiu um novo tipo de turismo – o turismo religioso não entendido, em si, como uma prática religiosa, e que se vai afirmando lentamente.

3.2.2 Do património e locais religiosos ao chamado espaço de turismo

Em Portugal, a fé e a religião estiveram na origem da maioria do património arquitectónico construído que faz parte da nossa paisagem e das nossas cidades, o qual é motivo de muitas visitas.

Os turistas, ao olharem para as obras artísticas, históricas e monumentais, apercebem-se dos sentimentos, emoções que marcaram a vida passada e que continuam a estar presentes na actualidade. O turismo religioso permite fazer aliança da cultura, do religioso com o mercado e destes diferentes aspectos com a necessidade interior, de uma (por vezes, latente) espiritualidade a ser despertado (Ortiga, 2008).

O fenómeno turístico é cada vez mais a base da economia em várias regiões, tendendo a ser a maior indústria do planeta, para além de constituir uma forma de promover a paz entre os povos. Neste sentido, o desenvolvimento de alguns países tem tido como importante contributo o crescimento do turismo de motivação cultural e religiosa (Vieira, 2008).

Segundo Castro (2008), ao promover-se o turismo significa que se está a unir os homens no respeito pelos direitos e liberdades fundamentais. O turismo pode ser, assim, uma forma de desenvolvimento social e de comércio, desde que se respeitem os valores locais e não se tornem os espaços de acolhimento turístico em lugares desorganizados e desequilibrados. Nesta linha de pensamento, o turismo pode ser uma forma de aperfeiçoamento espiritual, educativo e formativo.

Referindo-se ao turismo, a Santa Sé sublinha o papel deste na promoção da paz universal, no desenvolvimento dos povos, no respeito pelos direitos humanos e no bem-estar espiritual, afirmando que “viajar, fazer turismo manifesta ânsias por conhecer e por encontrar a Razão criadora de tudo quanto observamos” (Castro, 2008: 41).

De referir, a este propósito, que nos últimos tempos o turista procura produtos variados, tanto em termos qualitativos como quantitativos e isto é reflexo do clima de mudança acelerada, que a sociedade está a atravessar. Busca-se uma nova qualidade de vida e, em resposta a esta diferente atitude do turista, o mercado evolui cada vez mais rapidamente, oferecendo novos produtos e tirando partido das novas oportunidades (Ribeiro, 2008).

Segundo a Unesco (citado em Lanquar, 2008), 60% da população mundial pratica uma religião e os seus praticantes fazem parte da base demográfica do turismo religioso. Muitos países incluem a religião no recenseamento, como é o caso de Portugal, mas existem outros que não o fazem, o que torna difícil apresentar estimativas neste âmbito.

Ora, no turismo, o diálogo entre culturas religiosas realiza-se através da interacção do turista com os objectos culturais, como igrejas, templos, mosteiros ou museus. A qualidade dos encontros depende muito da compreensão entre as pessoas, dos povos, da percepção que uns fazem dos outros, incluindo o olhar sobre si mesmo, numa abordagem cultural aberta à mudança e à aceitação da diferença do outro (Lanquar, 2008).

Para o mesmo autor (2008), a chave para uma melhor sociedade civil é a adopção de medidas concretas que visem promover a harmonia entre sociedades, no contexto do turismo, favorecendo experiências turístico-religiosas e de diálogo interreligioso e intercultural que permitam criar eventos culturais e religiosos, com impacte nos territórios em causa.

Efectivamente, deve ter-se em conta, conforme já apontámos, que a religião é a maior responsável pela herança arquitectónica e artística da humanidade e, por isso, não é estranho que o turismo cultural seja, em grande medida, também turismo religioso.

Para além das visitas a lugares marcantes em termos de património religioso, as pessoas, procuraram igualmente o espiritual, através de peregrinações e romarias, retiros espirituais, festas e comemorações religiosas, apresentações artístico-religiosas e encontros de vários tipos, a par da visita a espaços e edifícios religiosos e da realização itinerários e percursos religiosos (Silva, 2008).

Respondendo às procuras que supra procurámos delinear em breves traços, os “pacotes turísticos” incluem as catedrais que foram construídas como símbolos de devoção religiosa e as romarias são uma atracção para os turistas (Swarbrooke e Horner, 1999).

3.2.3 A motivação do turista religioso

Há uma grande variedade de motivações nos santuários de peregrinação. É possível encontrar peregrinos devotos e também turistas profanos, que não estão informados acerca da realidade religiosa e cultural e que passam por crentes, mas que vão ao santuário apenas por ser um dos pontos do seu itinerário de férias.

Deste modo, “(...) as motivações, para além de múltiplas, são também mutáveis, pois os interesses e as actividades de um viajante podem mudar de turista para peregrino e vice-versa, mesmo sem que o individuo esteja consciente dessa mudança” (Smith, 1992: 4, citado em Santos, 2006: 246).

A OMT (citado em Santos, 2006), coloca as viagens com motivação religiosa dentro do grupo das “viagens de interesses especiais”, considerando que existem diferentes níveis de intensidade religiosa, podendo a motivação desta natureza ser mais ou menos intensa.

Em termos de impactes económicos na área da recepção, estes serão tanto maiores quanto maior for o peso dos turistas religiosos, pois estes usam os serviços de alojamento e de restauração aí existentes, ao contrário dos peregrinos, que muitas vezes

utilizam o alojamento de instituições religiosas e quartos arrendados ou simplesmente pernoitam em acampamentos improvisados (Santos, 2006).

Para a mesma autora, em relação à organização da viagem, existe também uma distinção entre turismo como uma viagem auto-organizada, em que a deslocação e calendarização desta são feitas individualmente, por grupos de amigos e familiares ou por paróquias e movimentos religiosos, isto é, fora do mercado turístico. Por outro lado, as deslocações de turismo religioso quase sempre são organizadas por agências de viagens ou outros organismos com carácter comercial, procurando as potencialidades deste segmento de mercado.

Voltando à questão da motivação, a cultura e o turismo têm uma relação assente em dois pilares: a motivação das pessoas para conhecer várias culturas e a valorização da identidade cultural, bem como a preservação e conservação do património e promoção económica de bens culturais (Silva, 2008).

Para haver turismo cultural é preciso motivação do turista para vivenciar o património histórico e cultural, participando em eventos, valorizando os bens materiais e imateriais da cultura. Por sua vez, o turismo religioso leva a que haja actividades turísticas viradas para a procura do espiritual e para a prática religiosa, tanto em eventos como em espaços de instituições religiosas (Silva, 2008).

Segundo a APTTA (2010c), no Turismo Espiritual/Religioso “ (...) as motivações são a fé, o culto e a visita a lugares directamente relacionados ou espirituais. Os consumidores são de todas as idades, sexo e de todas as classes socioeconómicas.”

Na multiplicidade de motivações que impelem as pessoas a viajar, há quase sempre uma que se destaca: no caso do turista religioso, é a motivação religiosa que sobressai, a par de outros propósitos secundários, como conhecer o património associado ou próximo dos lugares religiosos.

3.2.4 Fátima no centro do turismo religioso em Portugal

Em Portugal, Fátima é o caso típico de um destino religioso de importância reconhecida internacionalmente, onde todos os dias chegam visitantes de diferente natureza: peregrinos, turistas religiosos ou simples turistas movidos por mera curiosidade ou para ocupação do seu tempo de lazer. O Santuário tem quase 100 anos de existência e o aspecto geral do lugar modificou-se radicalmente ao longo dos tempos, impondo necessidades crescentes em termos de ordenamento urbanístico. De facto, o plano de urbanização da década de 40 já não suportava mais o crescimento da povoação, que os milhões de visitantes anuais (nacionais e estrangeiros), geraram no comércio e na hotelaria (Alexandre, 2007).

O acolhimento dos visitantes e dos peregrinos, em especial, é uma preocupação constante das autoridades do Santuário, pois, segundo o artigo 14.º, ponto 3, dos *Estatutos do Santuário de Fátima*, o “Santuário cuidará, com especial solicitude, do acolhimento aos peregrinos doentes, aos que vêm a pé e àqueles que chegando para cumprir uma «promessa», relacionam a peregrinação com momentos significativos da sua vida” (Santuário de Fátima, 2006: 14). Isto significa que o Santuário se propõe a ajudar todos os peregrinos, em especial os que estão doentes e, como tal, o Santuário será um dos principais interessados em que as condições de mobilidade sejam adequadas, para que o peregrino se possa movimentar com facilidade em todos os locais de visita e oração.

O Santuário, a Capelinha das Aparições ou a Igreja da Santíssima Trindade e a aldeia de Aljustrel, onde nasceram e viveram os pastorinhos, são locais onde os peregrinos praticam o seu culto e que os turistas visitam em Fátima.

Recentemente, foi realizado em Fátima o *II Congresso Ibero-Americano de Destinos Religiosos e o V Congresso Internacional de Cidades-Santuário*, em 2009,

onde se identificaram novos desafios para o turismo religioso em Fátima. O objectivo foi criar redes de cooperação entre os vários destinos de turismo religioso/peregrinação da Europa e da América, de modo a consolidar o produto turismo religioso no contexto nacional e internacional (Costa, 2009).

O Congresso teve como principais temas, o ordenamento urbano em cidades de recepção de peregrinos e de turismo religioso e das especificidades da promoção dos destinos religiosos. No âmbito deste evento foi reconhecido que “apesar de o PENT não salvaguardar as potencialidades do Turismo Religioso, é fundamental aproveitar as parcerias entre a Igreja e o Estado em prol do Turismo e das economias locais” (Costa, 2009).

De igual modo, se sublinhou que “mais do que a promoção é fundamental a qualificação do território e a qualidade da recepção dos turistas que visitam o destino religioso.” (Costa, 2009).

Um dos desafios da cidade de Fátima que foi realçado no congresso a que vimos a fazer referência foi o da manutenção na cidade do ambiente de tranquilidade e espiritualidade específicos deste destino religioso. Preconizou-se também a integração, na oferta a disponibilizar aos visitantes, de produtos turísticos complementares ao turismo religioso, de modo a diminuir a sazonalidade e a diversificar a oferta nas cidades-santuário e nos destinos religiosos, em geral (Costa, 2009).

No Anexo 2, podemos analisar os padrões de sazonalidade no movimento de turistas de Fátima entre 1998-2002 (Santos, 2006), verificando-se uma acentuada sazonalidade, sendo, os meses de maior afluência entre Maio e Outubro, registando-se um pico no mês de Agosto.

Contrastando com a importância que é geralmente reconhecida a Fátima e ao turismo religioso, o PENT, ao definir as acções para o desenvolvimento sustentado do

Turismo Nacional para 10 anos, não contempla o segmento de mercado do turismo religioso, apesar de este ter sido o sector que mais cresceu a nível mundial (Moura, 2008). Espera-se que, atendendo até ao enorme potencial representado pelo Santuário de Fátima, a revisão daquele plano, agora em curso, possa vir a dar a importância devida a este segmento de mercado.

No já referido congresso considerou-se ser “lamentável ver que o nosso Governo não dê qualquer apoio ao Turismo Religioso, mais do que não o considerar como produto prioritário no PENT, também não apoia os eventos religiosos, parece que tem algum tipo de preconceito” (Costa, 2009).

A nível nacional, deve mencionar-se que o turismo religioso não se resume só a Fátima, pois, na região Norte de Portugal, o turismo cultural e religioso está a ser um factor de desenvolvimento (Vilaça, 2008). Com efeito, os santuários e o património religioso e cultural são, em geral, de relevante interesse turístico, os quais, associados a outros produtos, como gastronomia, vinhos, artesanato, natureza, cultura popular, etc. poderão contribuir para um novo dinamismo do sector.

CAPÍTULO 4

A ACESSIBILIDADE COMO APOSTA NA MELHORIA DA QUALIDADE DOS TERRITÓRIOS, EM ESPECIAL NOS RELIGIOSOS

4.1 Apresentação de conceitos operativos pertinentes

4.1.1 Envelhecimento da população

Portugal, aliás como a maioria dos países do mundo ocidental, depara-se com uma realidade social que começa a sofrer fortes consequências das alterações demográficas que têm ocorrido, nomeadamente, o envelhecimento progressivo da população. Este fenómeno exprime-se pelo aumento do peso relativo da população idosa, em resultado da diminuição da mortalidade e o consequente aumento da esperança média de vida, graças às melhorias no campo da medicina, à melhoria das condições de higiene e habitabilidade e até ao aumento da escolaridade, factores que contribuíram, entre outros, para que se viva mais tempo.

Em simultâneo, existe uma população a envelhecer e um número crescente de pessoas com doenças incapacitantes, para além da própria sinistralidade, que está a aumentar cada vez mais (PAIPDI, 2006).

O índice de envelhecimento consiste na relação existente entre o número de idosos e os jovens, entendida como a relação entre a população com 65 ou mais anos e a população dos 0-15 anos.

Os maiores níveis de envelhecimento estão localizados na Europa do Sul: Portugal, Grécia, Itália e Espanha, sobretudo nas áreas do interior rural, principalmente nas menos povoadas. Em todo o caso, verificamos que hoje o envelhecimento é realizado com mais qualidade de vida e é mais saudável, o que também vai ter impacto a nível económico, principalmente na idade da reforma e nas consequências desse facto (Cavaco, 2009).

Esta autora refere que, “Por todo o mundo ocidental, a população sénior, os velhos, a terceira idade, têm vindo a ganhar peso crescente e com ele, visibilidade económica, política e social. A senioridade sustenta a génese de novas políticas específicas, em que imperam preocupações de valorização e promoção da qualidade de vida dos idosos, da sua condição de cidadãos.” (Cavaco, 2009: 48).

Os Resultados definitivos dos Censos 2001 mostram que, na região Centro, há um significativo aumento da população com mais de 60 anos, numa expressão concreta do referido fenómeno do envelhecimento da população. A população idosa era de 19,4% e a população jovem de apenas 15%, o que significa que a população idosa já era superior. O envelhecimento da população da região Centro é mais acentuado do que a nível nacional. De facto, a população com mais de 60 anos está aqui numa proporção superior ao dos dados para o conjunto do país, conforme podemos observar na pirâmide etária constante do anexo 3.

Segundo o INE, apresentando os resultados dos Censos 2001 sobre a população com deficiência, o número de pessoas recenseadas com deficiência cifrou-se em 634.408, das quais 333.911 eram homens e 300.497 eram mulheres, representando 6,1% da população residente (6,7% da população masculina e 5,6% da feminina).

Segundo os dados do mesmo censo (INE, 2001), na população com deficiência o índice de envelhecimento é cerca de 5,5 vezes superior ao da população total e é, compreensivelmente, nas regiões mais envelhecidas que se registam os índices de deficiência mais elevados entre a população idosa.

Como atrás se referiu, tem-se verificado cada vez mais o envelhecimento da população europeia, com reflexos visíveis ao nível da actividade turística. Com efeito, em cada escalão etário de turistas tem-se verificado uma tendência para o envelhecimento do turista-tipo, que se prevê que continue. Em 1992, os turistas entre 40 e 59 anos de idade, representavam 30% dos turistas, subindo para os 38% em 2001. Por

outro lado, existe uma correlação positiva entre a despesa anual média em férias e a idade (PENT, 2007).

Segundo a Resolução do Conselho da União Europeia (*Jornal Oficial C75/2*, de 26/3/2008), existe uma relação directa entre deficiência e envelhecimento, visto que o número de pessoas idosas com deficiência é cada vez maior e constata-se que a UE tem falta de serviços, bens e infra-estruturas acessíveis a estas pessoas. De certo modo, pode considerar-se o envelhecimento como um “direito” pessoal, a ser vivido, tanto quanto possível, de forma saudável e digna e em condições que protejam a vida e a saúde com qualidade. O idoso deve ser respeitado e valorizado, eliminando preconceitos que possam existir.

Segundo a Comissão das Comunidades Europeias (CCE, 2005), em 2002, quase 30% das pessoas na faixa etária 55-64 tinham um problema de saúde prolongado ou uma deficiência. Este facto provoca questões ao nível da eficácia e da gestão dos serviços de cuidados e de apoio às pessoas com deficiência, e, em especial, aos idosos com problemas prolongados de saúde ou com uma deficiência.

Segundo a *Recomendação Rec. 2006* do Comité de Ministros do Conselho da Europa, outra organização europeia, o envelhecimento das pessoas, principalmente aquelas que precisam de apoio intensivo devido à sua condição de deficiência, é um novo desafio à sociedade em toda a Europa. Daqui decorre um imprescindível apoio individual ou às famílias, para estes cidadãos que necessitam de cuidados especiais, circunstância que leva a que seja necessário enfrentar novos desafios, como a criação de uma larga gama de serviços, suportados por políticas adequadas.

Os relatórios do Conselho da Europa identificam questões-chave que são características deste grupo e apresentam o caminho a seguir, preconizando uma acção coordenada que possa dar resposta às referidas necessidades específicas, com o

objectivo de permitir que os idosos com deficiência/incapacidade permaneçam o mais possível nas respectivas comunidades. Isto exige uma avaliação das necessidades dos indivíduos fomentando o planeamento e incentivando a disponibilização dos serviços indispensáveis. As questões sobre deficiência também se devem ter em consideração aquando da elaboração das políticas em prol das pessoas mais idosas.

Por outro lado, os princípios e as acções promovidas através da *Conferência Europeia dos Ministros dos Transportes* (ECMT), vão levar os Estados Membros a implementar um *Plano de Acção sobre Deficiência*. Os serviços de transporte acessíveis decorrentes das acções empreendidas beneficiarão outros utentes dos transportes incluindo, entre eles, os idosos e pais com crianças pequenas (Recomendação Rec. 2006 do Comité de Ministros do Conselho da Europa). Efectivamente, com a finalidade de se assegurar que as pessoas com deficiência/incapacidade beneficiem do transporte público, é fundamental que toda a rede de transportes seja acessível.

Em síntese, os dados demográficos comprovam a existência de um número crescente de idosos, em resultado do aumento da esperança média de vida. Ora, se o número de idosos está a aumentar, tal significa que vamos ter uma população mais velha que vai ter necessidades especiais e, então, a sua mobilidade será mais problemática (muitos usam bengala, outros cadeira de rodas, etc.). Neste sentido, temos, por um lado, mais pessoas com mobilidade reduzida e, por outro, com mais disponibilidade para viajar, uma vez que, já atingiu a idade da reforma. Este factor está associado ao aparecimento do conceito de turismo acessível, como resultado de novos públicos com necessidades especiais, como acontece com a população idosa.

4.1.2 Turismo sénior

O fenómeno da democratização do turismo é uma realidade relativamente recente, tendo sido desenvolvido apenas nas sociedades pós-industrializadas.

Neste contexto, existe actualmente um forte crescimento da actividade de turismo relacionado com a população idosa. É um facto e uma tendência cada vez mais justificada e que tende a afirmar-se (Ferreira, 2001).

Deste modo, “O Segmento ou produto, o turismo sénior, ou turismo na terceira idade (consoante a influência linguística e/ou a escola de pensamento) constitui uma novidade no espectro já largo de fenómenos, processos e acontecimentos que caracterizaram o turismo no último meio século da nossa história. Novidade, não no sentido de inovação de algo que não tinha existência prévia, mas antes novidade pela dimensão, amplitude e relevo que veio a demonstrar possuir e que terá em termos futuros” (Ferreira, 2001: 233).

Apesar do turismo entre seniores ter sobressaído e aparecido em várias abordagens documentais e estatísticas do fenómeno turístico, é necessário que haja um reconhecimento deste. No contexto nacional de investigação, apresentam-se estádios diferenciados. Em destinos/países onde os fluxos turísticos de idosos/reformados são significativos, tanto emissores ou como receptores, o estudo deste tema teve um desenvolvimento notável, quer a nível quantitativo, quer ao nível da compreensão das causas e efeitos associados. Em Portugal e noutros países, esta dinâmica é mais recente e com menos relevo, havendo uma falta no conhecimento, sendo necessário corrigi-la. De facto, existem informações insuficientes, assim como dados e estudos para cooperar de forma consistente, para o aprofundamento deste tema (Ferreira, 2001).

É comum afirmar-se que seniores são todos aqueles que passaram um certo limiar de idade. Isto aplica-se ao conceito de idoso (a nível individual) ou de terceira idade (a

nível colectivo). Contudo, a idade não é o único meio de diferenciação dos seniores, sobretudo quando se aborda este universo populacional na óptica do turismo (Ferreira, 2001).

Assim, “Tanto ou mais do que a simples idade cronológica, interessa posicionar os indivíduos no seu ciclo de vida e ciclo produtivo, de modo a aferir da sua disponibilidade de tempo, condições e propensão para empreender práticas turísticas. Ao “estado” sénior corresponde um perfil individual que, do ponto de vista do turismo, preenche um conjunto de requisitos de idade, de condição perante o trabalho e a família e que apenas se corporiza com rigor por intermédio de uma abordagem multi-critério” (Ferreira, 2001: 234).

Há que reconhecer, efectivamente, que a procura do mercado turístico da terceira idade tem características próprias, sendo um segmento muito interessante para o sector turístico na medida em que tem disponibilidade para viajar durante a época baixa, contribuindo positivamente para atenuar as consequências negativas da sazonalidade que afecta tantos destinos turísticos. Este facto, reflecte-se a nível do alojamento e no conjunto de outras actividades ligadas ao turismo: por exemplo, equipamentos/serviços turísticos, como agências de viagens, casinos, restaurantes e bares (Ferreira, 2001).

O produto turismo sénior apresenta algumas especificidades quanto aos mercados de origem, à localização da oferta ou aos espaços que lhe servem de destino. Outros aspectos a ter em conta, neste como em outros segmentos, são a sazonalidade, os comportamentos, os consumos, os interesses ou as solicitações, todos eles condicionando o gozo do espaço/tempo da viagem turística.

A este propósito, pode referir-se, como exemplo de uma entidade que, desde há muito, compreendeu o alcance do turismo sénior, a Fundação INATEL. Esta é uma entidade integrada na economia social, prestadora de serviços nas áreas do turismo, intervenção social, cultura e desporto, oferecendo programas específicos de turismo sénior, saúde e termalismo, onde os preços se diversificam de acordo com o rendimento dos participantes, devendo estes ter mais de 60 anos (Cavaco, 2009).

Retomando a perspectiva europeia acerca desta temática, deve referir-se que a UE está atenta ao envelhecimento da população e à sua relação com o turismo sénior, na medida em que observa e estuda o envelhecimento da população, o uso dos seus tempos livres, a sua participação no turismo, sem esquecer a sua influência social, económica e política. Esta preocupação expressa-se através da elaboração de políticas sociais específicas, que permitem promover os seus direitos, entre eles o direito ao lazer e ao turismo (Cavaco, 2009).

Em geral, o turismo, através da descoberta e conhecimento dos povos, das culturas, dos patrimónios e dos espaços, tem também um papel crucial na descoberta de uma identidade comum e da cidadania europeia. A médio e longo prazo, o mercado de turismo sénior tende a crescer, em resultado do já mencionado aumento da esperança de vida, resultante das melhorias conseguidas nas sociedades europeias no âmbito da saúde, da condição física e psíquica, das reformas antecipadas, da crescente mobilidade geral e da democratização das deslocações de turismo (Cavaco, 2009).

O turismo sénior não diz respeito só a um nicho, mas um largo segmento de mercado que obteve grandes taxas de crescimento, nas sociedades ocidentais, em paralelo com um intensivo processo de envelhecimento demográfico (Cavaco, 2009).

Neste âmbito, deve ter-se em conta que, à medida que a idade aumenta, as capacidades motoras e auditivas da população vão diminuindo e daí que seja necessário adaptar toda a actividade turística às necessidades deste tipo de clientes (Santos, 2008).

Um interessante exemplo de reflexão sobre a especificidade do segmento turístico vocacionado para os idosos é constituído, entre nós, pelo *Manual Rede Turismo Sénior* (Gregório, 2006), editado com o apoio do Ministério do Trabalho e Solidariedade Social, a propósito do produto do *Clube Turismo Sénior* de Castelo de Vide, em que estão envolvidos, três grupos diferentes: prestadores de serviços (proporcionam

alojamento e alimentação a preços vantajosos), facilitadores (patrocinadores que disponibilizam os meios) e os utilizadores (população sénior e utentes de instituições de solidariedade social). O propósito desta rede é a satisfação das necessidades e sonhos da população sénior, promovendo a diversificação dos serviços e rendibilização dos serviços de restauração, alojamento e outros, principalmente quando se está com ocupação reduzida. As actividades promovidas para ocupar os tempos livres e a prática turística da população sénior são:

1. Visitas, excursões e viagens de curta duração com ou sem alojamento;
2. Actividades lúdicas e de carácter cultural, religioso e ambiental;
3. Almoços ou jantares enquadrados por actividades específicas;
4. Palestras temáticas;
5. Sessões de animação sociocultural e convívios entre gerações.

De modo muito ilustrativo, o cartaz de promoção de *Rede Turismo Sénior* refere que: “Após uma vida de trabalho, nada melhor que revigorar as energias, viajar e conhecer... Para quem tem tempo, disposição e maturidade para aproveitar o que a vida tem de melhor!” (Gregório, 2006 – Anexo 1).

4.1.3 Turismo acessível

Em 1999, a OMT (Organização Mundial de Turismo), na Assembleia Geral realizada em Santiago do Chile, aprovou o *Código Mundial de Ética do Turismo*, o qual tem como objectivo desenvolver o turismo de forma sustentável e acessível a todo o tipo de pessoas em viagem ou lazer. Neste documento consagraram-se vários princípios, entre os quais o que consta do ponto 1 do Artigo 1.º, que refere a promoção dos valores éticos comuns à humanidade, tais como o espírito de tolerância e o respeito pelas

diversas crenças religiosas, morais e filosóficas, considerados fundamentais para a existência de um turismo responsável.

No ponto 2 do Artigo 2.º preconiza-se que as actividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres, assim como promover os Direitos do Homem, principalmente dos grupos considerados mais vulneráveis, como é o caso das crianças, dos deficientes, dos idosos ou das minorias étnicas.

Por outro lado, a mesma declaração aponta para o que designa de direito ao turismo (n.º 4 do Artigo 7.º), mencionando-se especificamente os casos do turismo das famílias, dos jovens, dos estudantes, dos idosos e dos deficientes, grupos cuja mobilidade turística deve ser facilitada e encorajada.

No seguimento do texto que acabámos de introduzir, cabe interrogar-nos sobre a própria noção de turismo acessível, conceito central no presente trabalho. Com efeito, entende-se que o turismo acessível radica na possibilidade de poder viajar para qualquer parte sozinho ou acompanhado de amigos ou família, sem que haja nenhum tipo de discriminação, isto é, o produto turístico, seja ele qual for (alojamento, transporte, acesso a actividades, informação e comunicação) deve ser facilitado a todos, principalmente aos que têm necessidades especiais em relação à sua acessibilidade.

Neste contexto, não pode deixar de se considerar que o principal factor diferenciador deste tipo de turismo é a qualidade do serviço, sendo certo que, para que se crie um bom produto, é preciso que se conheça bem o mercado das pessoas com mobilidade reduzida e daí que certos autores se refiram à criação de um modelo de “turismo para todos” com qualidade (Peixoto e Neumann, 2009).

Segundo a APTTA (*Associação de Turismo Acessível - Um Acesso para Todos*), o turismo acessível é uma forma de turismo que leva ao acesso fácil e autónomo de todas as pessoas, inclusive das que têm a sua mobilidade condicionada, a todo o tipo de bens,

serviços ou produtos característicos do turismo (alojamento, alimentação, informação, transporte, uso de serviços nos monumentos, equipamentos e espaços urbanos, meio edificado, rural ou natural).

Este sentido de inclusão, actualmente manifestado no sector do turismo, espelha uma preocupação mais vasta da sociedade relativamente à qualidade de vida e à igualdade de oportunidades das pessoas com incapacidade, traduzindo-se em diferentes reflexões tanto de carácter teórico como aplicado sobre esta temática. Por exemplo, para Devile (2009: 39), o turismo passou a ser “um bem social de primeira necessidade”, devendo ser acessível a todos, independentemente da sua situação económica, social ou física. Este conceito tem em conta o facto de todas as pessoas deverem poder usufruir dos serviços e equipamentos que o turismo oferece.

Assim, segundo Darcy, 1998 (citado em Devile, 2009), do lado da oferta deve existir um conjunto de infra-estruturas adequadas, necessárias às pessoas com necessidades especiais, pois as barreiras arquitectónicas não podem ser um entrave à fruição dos benefícios do turismo, de forma segura e confortável e através de um acesso não só físico, mas também cognitivo e sensorial.

Desta forma, só é possível existir turismo acessível, em sentido rigoroso, se houver um investimento em equipamentos adequados por parte dos agentes públicos e privados. Porém, em termos realistas, para mais numa conjuntura financeiramente desfavorável, não pode deixar de se considerar que tais agentes só irão investir nessas áreas se identificarem vantagens em relação a este tipo de procura turística, pelo que se deve comprovar que o turismo acessível é algo em que vale a pena apostar, garantindo a rendibilidade dos investimentos a levar a cabo.

Genericamente falando, apesar dos progressos realizados as sociedades contemporâneas, especialmente as menos desenvolvidas continuam a patentear locais

públicos inacessíveis ou com dificuldades de acesso não despidiendas (por exemplo, em Portugal são frequentes os casos de serviços públicos, como os de finanças ou da segurança social não disporem de elevador ou de rampas), as quais constituem o que se costuma designar por barreiras arquitectónicas.

Neste ponto há que salientar que os progressos tecnológicos, em especial na área das telecomunicações, apresentam grandes virtualidades neste domínio, sendo desejável que a evolução futura dessas tecnologias venha a ter cada vez mais em conta as necessidades das pessoas com deficiência. Este grupo beneficiará certamente do princípio do "concebido para todos" e do acesso universal consequentemente proporcionado (CCE, 1996).

A aposta no turismo acessível só pode ser convenientemente entendida na perspectiva do seu direccionamento concreto a públicos específicos, como é o caso que temos vindo a referir das pessoas idosas ou com deficiência. Na verdade, a partir de estudos recentes (por exemplo, Montes e Aragall, 2009), verifica-se que existe um nicho de mercado no sector do turismo, com base neste grupo, o qual é uma oportunidade de negócio a não desprezar. Este nicho de mercado diz respeito a um turismo inclusivo, no qual todo o tipo de pessoas pode participar, independentemente da sua idade, da situação física ou psicológica, dos seus gostos ou das suas preferências.

Instrumentalmente, para atingir esse desiderato fala-se no chamado "design para todos", como modo de se atingir a "acessibilidade universal", através da promoção de soluções de design para todas as pessoas que as possam usar e participar na sociedade, incluindo edificações, produtos e serviços, que sejam seguros, saudáveis, funcionais e esteticamente agradáveis. Como referem, sugestivamente, Montes e Aragall (2009), este tipo de filosofia é essencial a 10% da população, necessária a 40% e confortável para 100% da população...

A título de exemplo, pode referir-se o caso da *Accessible Portugal* (agência de viagens que proporciona viagens sem barreiras para pessoas com mobilidade reduzida) que, desde 2005, vem chamando a atenção para a falta de equipamentos turísticos adaptados, assim como para a falta de formação específica nesta área para profissionais do sector, com conhecimentos e competências no acompanhamento das pessoas com mobilidade reduzida. A mesma entidade preconiza a facilitação do acesso deste público às instalações e serviços turísticos, bem como o lançamento de produtos turísticos adaptado aos gostos e preferências das pessoas com exigências diferentes e com necessidades especiais (Prates e Garcia, 2009).

Segundo os mesmos autores, foram dados muitos passos a nível de melhoria de acessibilidades em Portugal, mas há ainda muito a fazer, principalmente no sector privado. O turismo de qualidade passa pela diversificação dos serviços em conformidade com tais necessidades, sobretudo ao nível do apoio, da segurança e da mobilidade.

Acresce que o turismo acessível não tem suscitado, a nível académico, pelo menos em Portugal, uma reflexão sistemática, embora seja indiscutivelmente um fenómeno que interessa aos investigadores compreender, apesar dalguma complexidade que pode suscitar. Efectivamente, “o turismo acessível é uma forma de «ser» turista e não tanto uma forma de «fazer» turismo” (Fontes e Monteiro, 2009: 62) e daí, possivelmente, a dificuldade do seu enquadramento nas categorias habitualmente usadas nos estudos em turismo.

De acordo com os mesmos autores, para que o turismo acessível seja concretizado, é necessário igualá-lo, no campo das relações entre os prestadores de serviços e do desenvolvimento do destino turístico, às outras formas de turismo. Deste modo, deve procurar responder-se aos desafios da acessibilidade que muitas vezes não estão na

disponibilidade dos prestadores de serviços, como é o caso dos espaços, equipamentos e serviços públicos (serviços de saúde, polícia ou protecção civil), importantes para dar segurança aos turistas.

A nível europeu, a visão que se defende como ponto de mira para o turismo do futuro é ser “accessible for everyone, everywhere”, isto é, um turismo acessível a todos e em qualquer parte. Para tal, é indispensável que as políticas públicas directa ou indirectamente relacionadas com o sector estejam direccionadas para um turismo acessível a todos. Com efeito, segundo o *European Network for Accessible Tourism* (ENAT, 2007¹), o desenvolvimento de um turismo acessível é uma necessidade para os turistas com deficiência, sendo fundamental que tais políticas reconheçam o princípio da incapacidade desses cidadãos com necessidades especiais. Para haver, verdadeiramente, o favorecimento do turismo acessível na Europa, é preciso que a generalidade dos destinos turísticos sejam eles próprios acessíveis e equipados em conformidade, tornando-os mais competitivos no mercado global, no que constitui um inegável desafio para a Europa.

Em termos nacionais, ocupa um lugar especial a já mencionada APTTA, associação sem fins lucrativos criada em 2007, concebida como um instrumento importante ao serviço dos vários actores do sector, contribuindo para que haja mais confiança em relação à acessibilidade, por parte dos que fazem turismo. Segundo a própria associação, a APTTA “pretende a inclusão e a extensão do uso de bens, produtos e serviços turísticos, a todos os indivíduos, independentemente da sua autonomia e mobilidade” (APTTA, 2010b).

¹ O projecto do ENAT foi co-financiado por um *Plano de Acção de Incapacidade*. Este é um plano piloto de políticas de incapacidade, sendo de realçar as políticas de acesso ao turismo (ENAT, 2007).

Esta entidade disponibiliza informação relevante sobre o turismo acessível para todos, relativamente aos vários países da Europa. A missão da APTTA pode ser resumida em dois pontos:

- ✓ “Contribuir para a Normalização de Padrões de Acessibilidade Turística em Portugal, através da implementação, correcção e melhoria de infra-estruturas turísticas e hoteleiras, meios de transporte, percursos, informação, itinerários, animações, formas de comunicação e formação de técnicos de turismo acessível para todos” (APTTA, 2010b).
- ✓ Constituir “uma referência na área do Turismo Acessível para todos, em função dos valores de profissionalismo, qualidade, conhecimento, experiência, confiança, cooperação, integridade, honestidade, ética, colaboração, influência e liderança na sociedade portuguesa” (APTTA, 2010b).

Por outro lado, a Recomendação Rec (2006)5 do Comité de Ministros do Conselho da Europa, que aprovou o *Plano de Acção sobre Deficiência/Incapacidade do Conselho da Europa* inclui pontos que são a “chave da vida das pessoas com deficiência/incapacidade”. Estes são apresentados em 15 linhas de acção, entre as quais o ponto 6, que consiste na defesa de um “meio acessível e sem barreiras”, onde se pretende aplicar o “design universal”, criando-se um ambiente acessível às pessoas com deficiência/incapacidade e evitando que surjam novas barreiras. Outra das linhas importantes deste Plano é o ponto 7, que se baseia no desenvolvimento e “implementação do transporte acessível a todos os níveis”, do qual resultará uma melhoria da acessibilidade dos transportes de passageiros, por parte das pessoas com deficiência/incapacidade.

Neste sentido, “é de importância fundamental a promoção do princípio do Design Universal, da sua aplicação abrangente e da respectiva participação por parte do utilizador em todas as etapas do mesmo na medida em que há uma melhoria da acessibilidade do meio edificado, dos transportes e dos sistemas de comunicação e da utilização dos produtos” (Recomendação Rec (2006)5 do Conselho da Europa, Comité de Ministros, p. 59).

Quanto aos princípios fundamentais deste *Plano de Acção sobre Deficiência/Incapacidade* aprovado pela Recomendação citada (pp. 17-18), estes são os seguintes:

- ✓ Não discriminação;

- ✓ Igualdade de oportunidades;
- ✓ Total participação na sociedade de todas as pessoas com deficiência/incapacidade;
- ✓ Respeito pela diferença e aceitação da deficiência/incapacidade como fazendo parte da diversidade humana;
- ✓ Dignidade e autonomia do indivíduo incluindo a liberdade de escolha;
- ✓ Igualdade entre mulheres e homens;
- ✓ Participação das pessoas com deficiência/incapacidade em todas as decisões que se referem às suas vidas, a níveis individual e da sociedade, através das organizações que as representam.

A nível nacional, e embora não tratando especificamente da questão do turismo acessível, o *Plano de Acção para a Integração de Pessoas com Deficiências ou Incapacidades* (PAIPDI) constitui o primeiro instrumento de planeamento com vista à integração das pessoas com deficiência ou incapacidade, com vigência prevista para o período dos anos 2006-2009, tendo definido as acções a implementar relativamente à ocupação dos tempos livres desta população (Prates e Garcia, 2009).

A parte II do PAIPDI (2006) incide sobre três eixos estratégicos:

- ✓ Eixo n.º 1 – “Acessibilidades e informação”
- ✓ Eixo n.º 2 – “Educação, qualificação e promoção da inclusão laboral”
- ✓ Eixo n.º 3 – “Habitar e assegurar condições de vida dignas”

Para a APD (Associação Portuguesa de Deficientes), o PAIPDI teve uma intervenção muito escassa na melhoria das condições de vida das pessoas com deficiência. Um estudo do ISCTE e do CRPG (Centro de Reabilitação Profissional de Gaia) veio concordar com a APD e também com a necessidade de alterar as políticas sobre deficiência. Apesar de isto ter sido publicado no *Guia da Acessibilidade e Mobilidade para Todos* (Secretariado de Reabilitação das pessoas com deficiência, 2007), continuam a existir diversas barreiras de acesso tanto na via pública como nos

edifícios que recebem público. Contudo, a APD considera que, em geral, houve uma evolução bastante positiva no desenvolvimento da política de inclusão social. Já em relação às condições de vida dos cidadãos deficientes, estas não tiveram melhoria, como é o caso da educação, emprego e formação profissional. Neste caso, a execução falhou. Apesar de tudo, o PAIPDI marca uma nova fase da política da deficiência em Portugal. Segundo o *Guia de Acessibilidades*, a acessibilidade tem vantagens para todos os cidadãos, para a comunidade e para o Estado, pois:

- ✓ Permite exercer em pleno a sua cidadania;
- ✓ Possibilita a participação activa nas diversas actividades da sociedade;
- ✓ Dá a um maior número de cidadãos a possibilidade de viverem integrados na sua comunidade, em situação de igualdade de oportunidades;
- ✓ Contribui para os espaços e serviços garantirem mais condições de segurança, espaço e conforto;
- ✓ Leva a que haja menores encargos e uma vida mais autónoma e independente a todos os cidadãos.

No campo legislativo, o Estado preconiza a promoção do bem-estar e da qualidade de vida da população, bem como da igualdade entre todos, nomeadamente, através do Decreto-lei (DL) n.º 163/2006, de 8 de Agosto. Este diploma define as normas técnicas a satisfazer nos projectos de construção de espaços públicos, equipamentos colectivos e edifícios públicos de habitação.

A parte introdutória deste decreto-lei defende a promoção da acessibilidade como essencial para a qualidade de vida das pessoas, sendo uma forma imprescindível para o exercício dos direitos de qualquer cidadão que vive numa sociedade democrática, contribuindo para um reforço dos laços sociais e para uma maior participação cívica de todos aqueles que a integram, conseqüentemente, para um crescente aprofundamento da

solidariedade no Estado social de direito. O objectivo deste DL, como se pode ver no Artigo 1.º, n.º 1, é definir condições de acessibilidade a cumprir pelos projectos de construção de espaços públicos, equipamentos colectivos e edifícios públicos e habitacionais. Quanto ao campo de aplicação do mesmo, verificamos no Artigo 2.º, n.º 1, que as normas técnicas sobre a acessibilidade são aplicadas às instalações e espaços circundantes da administração pública central, regional e local, assim como dos institutos públicos e o n.º 2 deste artigo vem definir que as normas também se aplicam aos edifícios, estabelecimentos, equipamentos públicos e via pública, tal como, passeios, centros de saúde, museus, instalações sanitárias, espaços de lazer, etc.

Em suma, este decreto-lei, vem garantir os direitos dos deficientes à acessibilidade, consistindo na imposição de regras aplicáveis aos edifícios, estabelecimentos e espaços públicos, devendo garantir-se acessos para moradores com deficiência, tendo como objectivo que, depois de 2008, os fogos licenciados com estas características deveriam atingir 12,5% do total.

Por sua vez, o INR (Instituto Nacional para a Reabilitação) define, que para que haja igualdades de oportunidades para com as pessoas com deficiência ou que tenham alguma limitação funcional, as acessibilidades são uma condição fundamental no exercício pleno de direitos, pois sem acessibilidades este tipo de pessoas não serão autónomas (www.inr.pt).

Também o guia *Turismo Acessível para Todos*, elaborado pela CNAD (Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes, 1999), preconiza genericamente que as pessoas com deficiência têm os mesmos direitos de participação na comunidade e, conseqüentemente, de acesso aos edifícios, às actividades de lazer, aos sistemas de transportes, à informação e ao próprio direito a viajar. As associações de e para as pessoas com deficiência reivindicam que este direito seja reconhecido. As pessoas com

deficiência esperam ser detentoras de direitos iguais a todas as outras pessoas, pois ser “deficiente não significa doença”, pois estamos apenas perante uma pessoa que tem necessidades diferentes das outras. O nível de acessibilidade ao espaço físico tem influência nas necessidades específicas das pessoas com deficiência: um meio ambiente acessível diminuiu os possíveis problemas com que se deparam. Ao conhecer-se o grau de acessibilidade dos pontos turísticos pode-se ajudar a indústria turística a conhecer as atitudes a adoptar em relação aos clientes com deficiência. Neste guia encontramos a seguinte afirmação: “as necessidades das pessoas com deficiência não são assim tão diferentes, mas é importante conhecer o grau de acessibilidade do meio físico” (CNAD, 1999: 19).

Efectivamente, as pessoas com deficiência, juntamente com os seus prestadores de cuidados e serviços, são uma parte importante da economia, pois muitas das pessoas com deficiência têm capacidade para trabalhar, o que faz com que seja necessário ajustar a sua situação face ao emprego. Sobre esta questão, foi realizado a nível europeu um interessante estudo, que visava apontar alternativas às pessoas com deficiência, que fossem economicamente viáveis e no sentido de que estas pudessem viver autonomamente em comunidade ou com a família, em vez de ficarem “enclausuradas em instituições” (CCE, 2005).

Este documento – o *Plano de Acção da UE a favor das pessoas com deficiência* tem três objectivos operacionais:

- ✓ Igualdade no emprego, permitindo que as pessoas com deficiência se sintam incluídas no mercado de trabalho;
- ✓ Integração bem sucedida das questões da deficiência nas políticas comunitárias pertinentes, sendo um meio valioso de incluir as pessoas com deficiência na sociedade;

- ✓ Promoção da acessibilidade para todos, levando a um melhor acesso nos transportes e edifícios públicos.

Este plano abarcou o período 2004-2010 em fases consecutivas, cada uma delas tem uma série de prioridades interligadas (CCE, 2005).

Voltando à realidade portuguesa, é pertinente mencionar a existência de um *Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade*, a ser implementado entre 2006-2015, acerca do papel dos municípios e da sociedade civil neste domínio, o qual propõe a criação de transporte adaptado, de acesso à informática, aos equipamentos e ao espaço público, de adaptação dos meios físicos e edifícios, do planeamento espaços urbanos e ainda, genericamente, da sensibilização pública para a acessibilidade de todos os cidadãos.

Em termos das organizações da sociedade civil portuguesa, destaca-se a *Associação Salvador*, uma associação sem fins lucrativos cujo trabalho se desenvolve à volta dos três eixos representados na Figura 4. Com o 1.º eixo pretende-se “promover a integração social”, para pessoas portadoras de deficiência, de modo a diminuir as desigualdades sociais, notando-se que muitos têm dificuldades económicas e se sentem isolados. Neste ponto é de sublinhar a menção à problemática das acessibilidades e do turismo. O eixo 2 consiste na “cooperação internacional” e o 3.º eixo na “investigação e tecnologia”, sendo este apoio à tecnologia importante, sobretudo no que diz respeito à superação ou atenuação da mobilidade reduzida destes cidadãos (Associação Salvador, 2010).

Figura 4: Eixos de Actuação



Fonte: Associação Salvador

Quanto a definições operativas que interessam ao presente estudo, deve mencionar-se o que se entende por estabelecimento acessível. Assim, um estabelecimento é totalmente acessível se permitir desde o exterior até à entrada do espaço o acesso fácil e se cumprir os requisitos de acessibilidade estipulados dentro do próprio espaço (Portugal Acessível, 2010b).

Por seu turno, a acessibilidade exterior consiste no acesso ao fácil estacionamento na proximidade ou podendo mesmo estar reservado, no local, estacionamento para pessoas com deficiência, assim como, a existência de passeios rebaixados ou com desnível inferior a 5cm, bem como passeios largos, etc. (Portugal Acessível, 2010b).

No que tange à acessibilidade interior, esta traduz-se basicamente na entrada sem barreiras (largura suficiente, sem degraus/ desníveis ou com rampa de inclinação moderada), dando a possibilidade de fruir de todas as zonas. Normalmente, quando um estabelecimento está preparado para receber uma cadeira de rodas, está pronto para receber pessoas com mobilidade reduzida (Portugal Acessível, 2010b).

Em jeito de conclusão deste ponto, pode afirmar-se que “o tema das acessibilidades é bastante complexo, e a sua definição ainda não obteve um consenso geral. ‘Ser acessível’ implica sê-lo para todas as pessoas, portadoras ou não de alguma deficiência. Isto significa que abrange pessoas sem deficiência, deficientes motores, cegos, surdos, diabéticos, (...), ou seja, todas as pessoas. Mesmo que nos foquemos apenas na deficiência motora, o conceito de acessibilidade varia de pessoa para pessoa, consoante o tipo e nível de lesão” (Portugal Acessível, 2010d, <http://www.portugalaccessivel.com/>).

4.1.4 Mobilidade reduzida

Procurando aprofundar agora o que se entende por mobilidade reduzida, podemos partir da definição das pessoas sujeitas a esta restrição, as quais não são necessariamente cidadãos portadores de deficiência. Com efeito, de acordo com a associação Portugal Acessível (2010b),

“consideram-se pessoas com mobilidade reduzida todas aquelas que, por alguma razão, vêm a sua mobilidade afectada, quer por lesão temporária ou permanente, quer pela idade, por doença, ou por objectos externos a si que limitam a sua mobilidade (exemplo: pais que transportam o seu filho em carrinho de bebé, pessoa que transporta bagagem pesada, etc.). No entanto, o nosso foco é especialmente a pessoa em cadeira de rodas”.

Por sua vez, segundo o Regulamento da CE n.º 1107/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 Julho de 2006, publicada *Jornal Oficial* desta data, página L 204/3, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida em relação ao transporte aéreo, o conceito de mobilidade reduzida, presente no Art.º 2.º, alínea a), é o seguinte:

“«Pessoa com deficiência» ou «pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a qualquer incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas.”

Quanto ao modo como são denominadas usualmente este tipo de cidadãos, existem diferentes termos para a designação de

“pessoa portadora de necessidades especiais: aleijado, deficiente, defeituoso, paralítico, deformado, excepcional, inválido, entre muitos outros. Estes nomes retratam a percepção que se tem dessas pessoas e os pré-julgamentos e rótulos que e forçam situações de discriminação, segregação e marginalização” (Silva e Boia, 2003: 55).

Os mesmos autores (*idem*: 56) citam Sasaki (1997: 15), para assinalar que a expressão *pessoas com necessidades especiais*, se refere a pessoas:

“que em carácter temporário ou permanente possuem necessidades decorrentes de sua condição atípica e que, por essa razão, estão enfrentando barreiras para tomar parte ativa na sociedade com oportunidades iguais às da maioria da população”.

Procurando estabelecer, para efeitos legais, o universo a que temos vindo a fazer referência, o DL n.º 163/2006, de 8 de Agosto, veio afirmar que 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”.

Especificando esta questão, autores como Fontes e Monteiro (2009) fazem referência ao facto da incapacidade não estar apenas na deficiência, mas encontrar-se também presente a outros níveis, tanto em termos permanentes (doenças crónicas, problemas associados à idade, deficiência congénita, etc.), como a nível temporário, (acidentados, doentes, crianças até 5 anos ou mulheres em estado de gravidez).

Deve ter-se em conta, neste ponto, que o turista, ao viajar, traz consigo uma motivação ou várias motivações, independentemente da sua eventual incapacidade, sendo certo que, o turista com incapacidade tem as mesmas necessidades que um turista a nível geral, faz turismo com o intuito de se divertir, passear, conhecer gentes e lugares, etc. Daqui advém a importância de ter as condições que vão ao encontro das suas motivações, seja qual for o seu grau de incapacidade.

Os autores supracitados (2009: 63), aliás, chamam a atenção, a este propósito, que:

“a acessibilização da oferta de um Destino Turístico deve ser um processo sistémico, participativo e persistente de engenharia turística fina, no seio do qual se procura balancear o mais possível os interesses turísticos e os outros interesses territoriais imprescindíveis para a oferta de soluções mais integradas de acessibilidade turística.”

Todavia, é difícil trabalhar de forma sistémica em relação ao destino, tendo em conta a oferta turística em termos de território e a da sua acessibilidade, sendo de considerar que os obstáculos em causa são eliminados através da efectiva criação de acessibilidades, as quais deverão ter presente três tipos de interesses, nem sempre convergentes, mas cuja complementaridade e harmonização se torna necessário

conjugar e promover. Estamos a referir-nos, essencialmente, a (cfr. Fontes e Monteiro, 2009):

- ✓ Interesse para o território - melhoria da qualidade de vida dos residentes e visitantes, fortalecimento da posição do destino, intervenção em diversos planos, levando os agentes locais a participar na rede e a aumentar as taxas de ocupação;
- ✓ Interesse para o mercado - o turista sai de casa com interesses iguais aos de tantos outros, como os turistas de sol e mar, de desporto, etc.;
- ✓ Interesse para o sector - a oferta turística não é pensada em termos de acessibilidade, sendo raros os casos em que se pensa em ofertas acessíveis.

Como se pode verificar há muito para fazer, desde reparar os acessos às atracções turísticas, à melhoria da acessibilidade dos transportes, sendo necessário definir responsabilidades a todos os agentes, tanto dos espaços públicos como privados, obtendo assim um destino mais acessível.

Assim sendo, é importante revelar que ao difundir-se a

“Cultura da Acessibilidade, tende a ser evidenciada tanto pela população como pelos prestadores de serviços quando se reforçam as vivências quotidianas da comunidade residente. Importa interiorizar que uma maior Cultura de Acessibilidade leva a mudanças significativas ao nível da aceitação social das pessoas com incapacidade e do nascimento efectivo de uma sociedade mais inclusiva” (Fontes e Monteiro, 2009: 65).

Como os mesmos autores salientam, num processo sistémico, a fluidez, a funcionalidade e a transmissibilidade dos espaços, das vias, dos equipamentos e serviços públicos são uma prioridade no desenvolvimento da acessibilidade ao turismo.

De igual modo, realçam a importância que a segurança tem na decisão da viagem, pois, ao viajarem, as pessoas com incapacidades estão muitas vezes em situação de dependência. Neste sentido, é importante que o sector da Saúde e o Apoio Social se integrem num trabalho sistémico, melhorando os serviços que normalmente estão

vedados ao turismo. A nível social, a educação é uma forma de sensibilizar a população, para o respeito pelas diferenças e valores sociais e cívicos, começando pelas crianças.

Quanto às barreiras físicas, isto é, aos degraus, à altura dos balcões ou à mobilidade interior dentro dos edifícios, as mesmas devem ser resolvidas, sendo para tal é preciso sensibilizar os empresários com estabelecimentos abertos ao público, para que invistam neles de forma a terem uma outra atitude para pessoas com incapacidade. A nível do sector turístico, devemos ser cautelosos quando se afirma que um determinado lugar é um destino de turismo acessível, pois devem-se ter em conta diversas vertentes, como o alojamento e a restauração, tendo todo o pessoal que estar preparado para este compromisso, de forma a poder cumprir o imperativo de acessibilidade nos espaços e serviços, muitas vezes tendo de recorrer apenas a pequenas adaptações (Fontes e Monteiro, 2009).

Prosseguindo com o contributo dos autores citados, é importante realçar que a acessibilidade das atracções e animações turísticas são a fonte de motivação da deslocação do turista, daí que seja necessário garantir a qualidade da acessibilidade do destino através de soluções originais. Para os mesmos, os mercados turísticos da incapacidade são de três tipos:

- ✓ Pessoas de idade avançada (mais de 74 anos);
- ✓ Doentes cardíacos e diabéticos;
- ✓ Deficientes motores e visuais.

A importância destes mercados fica bem salientada, se tivermos em consideração que o valor que se estima que, no ano 2050, 21% da população tenha mais de 65 anos. Por outro lado, as doenças do coração e de diabetes afectarão cerca de 1/3 dos portugueses, sendo a maioria seniores. Finalmente, estima-se que 8,2% dos portugueses

tenha deficiência onde a maioria é também de idade avançada (Fontes e Monteiro, 2009).

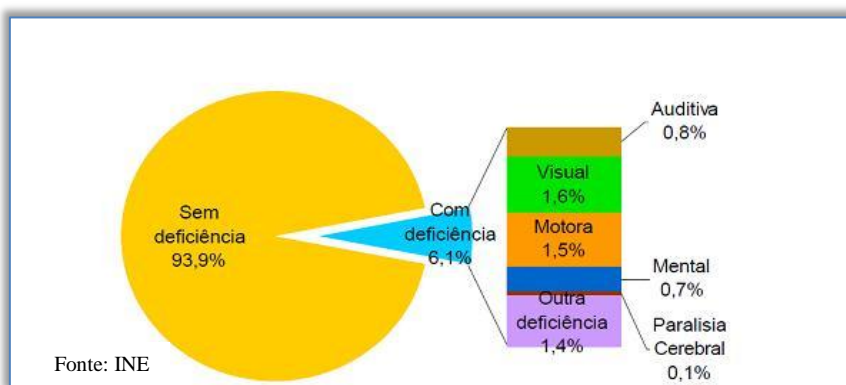
Procurando alargar o nosso horizonte de estudo, podemos mencionar o *Decreto n.º 5.296/2004 e ABNT NBR 9050:2004* Brasil (citado em *Ministério do Turismo – Brasil, 2009: 20*), a mobilidade reduzida diz respeito: “aquela pessoa que, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência, tenha por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se permanente ou temporariamente, gerando redução efectiva de mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção”.

A mesma fonte (*idem*, p. 16), cita o programa de acção mundial para *Pessoas Portadoras de Deficiência das Nações Unidas* (ONU, 1982), no qual se afirma que:

“Os países membros [da ONU] devem garantir que pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desfrutar de atividades recreativas que têm os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de frequentar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, etc., assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os países membros devem tomar a iniciativa removendo todos os obstáculos neste sentido. As autoridades de turismo, as agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de actividades recreativas ou oportunidades de viagem devem oferecer serviços a todos e não discriminar as pessoas com deficiência”.

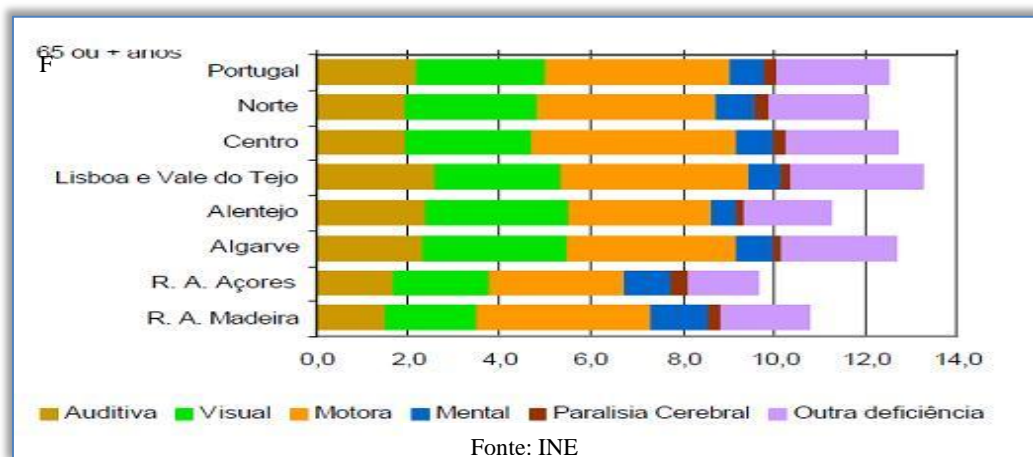
Retomando a problemática da população com dificuldades ao nível da sua mobilidade, na Figura 5, podemos observar que a população com deficiência atingia os 6,1% em Portugal, no ano 2001, sendo estes valores distribuídos entre deficiência auditiva (0,8%), visual (1,6%), motora (1,5%), mental (0,7%), paralisia cerebral (0,1%) e outros tipos de deficiência (1,4%).

Figura 5 – População com e sem deficiência segundo o tipo, Portugal 2001



Através dos dados do INE (2001) e da Figura 6, verificamos ainda que, entre a população idosa, a maior percentagem de pessoas (residentes) com deficiência é do sexo feminino, sendo este facto consequência de dois fenómenos demográficos: a maior longevidade das mulheres e a sobremortalidade masculina.

Figura 6 – Taxas de incidência de deficiência segundo o tipo nos 65 ou mais anos (Portugal e NUTS II 2001)



Com efeito, é na população idosa que existe a maior taxa de incidência de deficiência motora, atingindo esta, na Região Centro, um valor na ordem dos 4,5%. Este é o grupo da população onde se observam as taxas de incidência mais elevadas em qualquer dos tipos de deficiência, à excepção da deficiência mental, cuja taxa é semelhante em todos os grupos de idade. Entre a população idosa existe superioridade numérica das mulheres, quer na população total, quer na população com deficiência. Ainda assim, comparando a estrutura da população feminina idosa total e da idosa com deficiência, verifica-se que os homens com deficiência são proporcionalmente em número mais elevado que as mulheres (INE, 2001).

Em termos gerais e procurando concluir o ponto deste trabalho relativo à mobilidade reduzida e às formas de a superar ou atenuar, há que fazer referência à problemática da diferença, nem sempre é fácil de tratar, mas na qual radica o cerne desta questão. Efectivamente, “iguais porém diferentes (...) expressa um dos pontos-chave dos estudos culturais nos últimos anos, que é a questão da diferença (...) A

diferença é uma realidade, mesmo que perante as leis devamos ser tratados com igual dignidade e respeito” (Silva e Boia, 2003: 54).

Como salientam estes autores, as diferenças, que deveriam servir para garantir a igualdade de direitos e deveres, não são muito reflectidas, discutidas ou questionadas, pois o que designam como “igualdades” discrepantes levam a que haja diferenças ou que estas aumentem tanto a nível social e económico como a nível cultural. É interessante que se discutam os direitos humanos universais e os liguemos ao turismo, pois este é um fenómeno que atravessa fronteiras, passando ideias e valores culturais. Embora o turismo foque mais o económico, não podemos esquecer que actualmente existe um movimento de turismo que abrange a auto-realização e o conhecimento.

Há que referir ainda que, a nível de acessibilidades físicas, Portugal é um país com condições consideravelmente precárias. Tanto nos transportes e edifícios como nas vias públicas, existem mais exemplos de más práticas do que de boas. Perante esta realidade, as pessoas que se deslocam em cadeira de rodas são muitas vezes obrigadas a confinar-se à sua casa. Estamos diante de uma violação aos direitos humanos, uma vez que as pessoas têm direito a ser tratadas com igualdade (Associação Salvador, 2010).

4.1.5 Turismo inclusivo

A inclusão, para a generalidade dos sectores de actividade, significa garantir espaços adequados para todos, aceitar e valorizar a diversidade humana, não se limitando ao eixo económico. Com este enquadramento, não pode deixar de entender-se que “o turismo é redimensionado, assumindo nesse contexto histórico específico, um papel de reorientação dos espaços e atitudes sociais” (Silva e Boia, 2003: 60).

Para os autores referenciados, o motivo do surgirem novas dimensões para o turismo, prende-se com o facto de o consumidor estar mais informado acerca dos seus

direitos, o que o torna mais exigente, procurando mais qualidade nos serviços quando destina o seu tempo livre ao turismo. O turismo inclusivo está aberto a todas as pessoas, dando oportunidade de fornecer espaços físicos acessíveis e recursos humanos capazes de responder às necessidades de todos os turistas.

Em relação aos espaços físicos, verifica-se que muitas vezes não estão adequados ao turismo, pois os equipamentos, assim como o seu uso, a largura de quartos, casa-de-banho, corredores e elevadores ainda não seguem as regras internacionais de segurança e inclusão. A existência de quartos adaptados e fácil acesso a todos os espaços do hotel é sinónimo da prática de turismo inclusivo. Porém, esta adaptação, sem que haja uma mudança de comportamento e/ou atitude, de pouco valerá, apenas tornando a inserção mais fácil (idem).

Na opinião de Silva e Boia (2003: 61), os profissionais de turismo necessitam de ter formação adequada, de modo a considerar

“o ser humano em toda a sua «humanidade» com os seus direitos e inclusive com as suas diferenças. O que se pretende, na realidade, não é fazer um turismo para pessoas com necessidades especiais, mas elaborar propostas de turismo que possibilitem a qualquer pessoa desfrutar da experiência de viajar sem se defrontar com barreiras físicas e/ou atitudinais. Isto é **turismo inclusivo!**”

4.2 Legislação nacional e internacional aplicável

Para além da legislação que já foi sendo apresentada ao longo do texto, é importante referenciar outros textos normativos fundamentais para se chegar ao conceito de turismo acessível.

Desde logo, é primordial mencionar o princípio da igualdade consagrado no Artigo 13.º da Constituição da República Portuguesa (CRP): "todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei". Acontece que a nossa lei fundamental defende também o direito à qualidade de vida, à cultura, à educação, à participação, o

direito ao trabalho e à segurança, sendo certo que o Artigo 71.º da CRP trata de modo especial os direitos dos cidadãos com deficiência física ou mental, estabelecendo que:

“1. Os cidadãos portadores de deficiência física ou mental gozam plenamente dos direitos e estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados.

2. O Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efectiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores.

3. O Estado apoia as organizações de cidadãos portadores de deficiência.”

Por sua vez, o “DL n.º 123/97, de 22 de Maio, vem aprovar normas técnicas que visam permitir a acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida, criando condições de exercício efectivo para uma cidadania vivida na sua plenitude” (Correia, 2010: 1).

No Artigo 24.º da *Declaração Universal dos Direitos Humanos* (1948), no Artigo 7.º do *Tratado Internacional de Direitos Económicos, Sociais e Culturais* e ainda de acordo com o Artigo 7.º do *Código de Ética Mundial para o Turismo*, aprovado em Santiago do Chile em Outubro de 1999, pela Assembleia Geral da OMT, as autoridades públicas devem promover o turismo mencionado como “social”, num sentido mais vasto, de forma a propagar o acesso ao lazer e ao gozo de férias de todos os cidadãos, principalmente das famílias, dos jovens, dos estudantes, dos idosos e dos portadores de deficiências. Deste modo, subentende-se que o acesso não deve ser visto apenas no aspecto económico-financeiro, mas também a nível da acessibilidade e da mobilidade (APTTA, 2010a).

A Recomendação Rec (2006)5 do Comité de Ministros do Conselho da Europa – a chamada *Declaração Ministerial de Málaga* – aprovada no contexto da segunda Conferência Europeia de Ministros (Málaga – Espanha de 7 a 8 de Maio de 2003),

responsável pela implementação das políticas de integração das pessoas com deficiência/incapacidade, teve como tema “Evoluir para a plena participação enquanto cidadãos” e consistiu no melhoramento da qualidade de vida das pessoas com deficiência/incapacidade e das respectivas famílias.

Também na *Declaração de Direitos das Pessoas Deficientes*, uma Resolução aprovada pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas em 09/12/75, pretendeu-se desenvolver melhores níveis de vida, emprego e condições de desenvolvimento e progresso económico e social, acreditando nos direitos humanos, nas liberdades fundamentais e nos princípios de paz, de dignidade e valor da pessoa humana e de justiça social. De seguida são apresentados dois dos pontos mais importantes que a integram:

- ✓ Ponto 1 – “O termo «pessoa com deficiência» é aplicável a qualquer pessoa que não possa por si só responder, total ou parcialmente à exigência da vida corrente, individual e/ou colectiva, por motivo de qualquer insuficiência, congénita ou adquirida, das suas capacidades físicas ou mentais”.
- ✓ Ponto 3 – “As pessoas com deficiência têm o direito inalienável ao respeito pela sua dignidade humana. As pessoas com deficiência, qualquer que seja a origem, natureza e gravidade das suas deficiências, têm os mesmos direitos fundamentais que os seus concidadãos da mesma idade, o que implica, antes de tudo, o direito de desfrutar de uma vida decente, tão normal e plena quanto possível”.

Já a *Declaração de Madrid* (2002), surgiu do Congresso Europeu sobre deficiência, onde foi aprovada a proclamação do ano 2003 como o *Ano Europeu das Pessoas com Deficiência*. O lema desta declaração foi “não discriminação mais acção positiva igual a inclusão social”, apresentando a mesma declaração os seguintes no seu preâmbulo:

1. A deficiência é uma questão de direitos humanos. As pessoas com deficiência gozam dos mesmos direitos fundamentais que os restantes cidadãos;

2. As pessoas com deficiência querem igualdade de oportunidades e não a caridade;
3. As barreiras sociais geram a discriminação e a exclusão social;
4. As pessoas com deficiência: os cidadãos invisíveis;
5. As pessoas com deficiência constituem um grupo heterogéneo;
6. Não discriminação + acção positiva = Inclusão social.

Em termos de legislação nacional, importa referir neste ponto o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, o qual consistiu na “adopção de um conjunto de normas técnicas básicas de eliminação de barreiras arquitectónicas em edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada”. Pretendia-se a eliminação das barreiras arquitectónicas e urbanísticas para permitir às pessoas com mobilidade reduzida o acesso a todos os sistemas e serviços da comunidade, através da criação de condições para uma cidadania plena.

Por sua vez, o DL n.º 163/2006, de 8 de Agosto, aprovou o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o DL n.º 123/97, de 22 de Maio. Trata-se de um novo diploma que define o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais. Segundo este texto legal, a

“acessibilidade é fundamental para a 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”.

Conforme se pode ler na respectiva justificação de motivos, o Governo que aprovou este diploma pretendeu, combater a exclusão, que inclui vários grupos da

sociedade portuguesa, como é o caso das pessoas com mobilidade condicionada, as quais no seu dia-a-dia, enfrentam múltiplas barreiras que lhe impossibilitam o exercício pleno dos seus direitos de cidadania.

A diferença entre o DL n.º 163/2006 e o DL n.º123/97 está, sobretudo, nas sanções a aplicar, pois coimas aplicáveis segundo este eram de baixo valor, o que fez com que as desigualdades persistissem, pela existência de barreiras urbanísticas e arquitectónicas. Já o DL n.º 163/2006, embora dando continuidade ao anterior decreto, veio corrigir as imperfeições nele constatadas e melhorar os mecanismos fiscalizadores. Nota-se neste diploma a preocupação com a eficácia de imposição das normas técnicas, de forma a evitar que novas edificações não sejam acessíveis, impedir a realização de loteamentos e urbanizações e a construção de novas edificações que não cumpram os requisitos de acessibilidades estabelecidos neste decreto-lei.

Os objectivos deste acto legislativo são os seguintes (cfr. Artigo 1.º):

1. Definição das condições de acessibilidade a satisfazer no projecto e na construção de espaços públicos, equipamentos colectivos e edifícios públicos e habitacionais;
2. Aprovação das normas técnicas a que devem obedecer os edifícios, equipamentos e infra-estruturas abrangidos;
3. Utilização do símbolo internacional de acessibilidade (placa com uma figura em branco sobre um fundo azul, em tinta reflectora);
4. Afixação do símbolo internacional de acessibilidade em local bem visível nos edifícios, estabelecimentos e equipamentos de utilização pública e via pública que respeitem as normas técnicas referidas.

O diploma que temos vindo a referir é bastante minucioso, incluindo um anexo que descreve as normas exactas que são necessárias para a melhoria da acessibilidade das

pessoas com mobilidade condicionada, nos seguintes pontos: via pública, edifícios e estabelecimentos em geral, edifícios, estabelecimentos e instalações com usos específicos e percursos acessíveis. Dentro da via pública são definidas as regras para:

- ✓ Percurso acessível;
- ✓ Passeios e caminhos de peões;
- ✓ Escadarias na via pública;
- ✓ Escadarias em rampa na via pública;
- ✓ Rampas na via pública; passagens de peões de superfície;
- ✓ Passagens de peões desniveladas;
- ✓ Outros espaços de circulação e permanência de peões.

No que toca aos edifícios e estabelecimentos, em geral, são definidas as regras para:

- ✓ Percurso acessível;
- ✓ Átrios, patamares, galerias e corredores;
- ✓ Escadas;
- ✓ Rampas;
- ✓ Ascensores;
- ✓ Plataformas elevatórias;
- ✓ Espaços para estacionamento de viaturas;
- ✓ Instalações sanitárias de utilização geral;
- ✓ Vestiários e cabinas de prova;
- ✓ Equipamentos de auto-atendimento;
- ✓ Balcões e guichés de atendimento;
- ✓ Telefones de uso público e bateria de receptáculos postais.

Em relação aos edifícios, estabelecimentos e instalações com usos específicos, são definidas disposições particulares, tendo como destinatários:

- ✓ Edifícios de habitação - espaços comuns;
- ✓ Edifícios de habitação – habitações;
- ✓ Recintos e instalações desportivas;
- ✓ Edifícios e instalações escolares e de formação;

- ✓ Salas de espectáculos e outras instalações para actividades socioculturais e postos de abastecimento de combustível.

Por fim, em relação ao percurso acessível são definidas:

- ✓ Zonas de permanência;
- ✓ Alcance;
- ✓ Largura livre;
- ✓ Zonas de manobra;
- ✓ Altura livre;
- ✓ Objectos salientes;
- ✓ Pisos e seus revestimentos;
- ✓ Ressaltos no piso;
- ✓ Portas manuais e portas de movimento automático;
- ✓ Corrimãos e barras de apoio;
- ✓ Comandos e controlos, elementos vegetais e sinalização e orientação.

Em termos comunitários, deve recordar-se o Regulamento (CE) n.º 1107/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Julho de 2006 (Jornal Oficial, p. L204/1), diploma que apresenta importantes pontos relacionados com os direitos das pessoas com deficiência, bem como de outras pessoas com mobilidade reduzida, no transporte aéreo, e que a seguir reproduzimos:

- ✓ *O mercado único dos serviços aéreos deverá beneficiar todos os cidadãos.*
- ✓ *Consequentemente, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida por deficiência, idade ou qualquer outro factor deverão ter oportunidades de acesso ao transporte aéreo comparáveis às dos outros cidadãos.*
- ✓ *As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida gozam dos mesmos direitos, de que usufruem todos os demais cidadãos, à liberdade de circulação, à liberdade de opção e à não discriminação.*
- ✓ *Por conseguinte, o transporte das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida deve ser aceite e não recusado com fundamento na sua*

deficiência ou falta de mobilidade, excepto por motivos de segurança justificados e previstos na lei.

- ✓ *Antes de aceitar reservas para pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida, as transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos deverão fazer todos os esforços razoáveis para verificar se há uma razão justificada por motivos de segurança que impeça essas pessoas de viajar nos voos em questão.*

4.3 Viajar com incapacidade

Viver com deficiência é um desafio que pode influenciar a participação em certas actividades, entre as quais o turismo. Algumas pessoas com incapacidade nunca viajam, enquanto outras viajam muitas vezes para destinos a elas adaptados. Há muitas coisas a considerar quando uma pessoa com incapacidades viaja. O turista com incapacidade tem mais desafios a enfrentar numa viagem que os outros turistas, pois existem muitos obstáculos físicos e psicológicos a ultrapassar (Yau, McKercher e Packer, 2004).

Segundo estes autores, (*idem*: 946):

“Living with a disability poses unique challenges and can influence participation in many activities. Tourism is one activity that many people with disabilities feel must be sacrificed as it requires an orchestrated cooperation of physical, mental, and social capabilities, which are often adversely affected or compromised by a disability. It is widely accepted that desire to travel is the same for persons with or without a disability”.

O número de pessoas com incapacidade tem tendência a aumentar, em consequência do aumento da esperança média de vida e devido à melhoria da tecnologia médica que levou à diminuição da mortalidade infantil e das doenças, de uma forma geral.

Por outro lado, com o aumento do número de veículos a motor, o total de acidentes de viação cresceu consideravelmente, disparando o número de pessoas com deficiências várias. Estas passam a viver dependentes de familiares e amigos e lutam diariamente por

um espaço na sociedade dita normal, sendo, por isso, e na minha perspectiva pessoal, dignas da maior admiração.

Assim sendo, torna-se necessário adaptar os equipamentos utilizados por estas pessoas, que trabalham, estudam, praticam desportos e se movimentam dentro e fora dos seus países (Lima, 2008). Ainda segundo este autor, as pessoas com deficiência representam 13% da população da Europa, incluindo nesta percentagem as pessoas com mobilidade reduzida, e com dificuldades de visão ou audição.

A melhoria das acessibilidades vem contribuir para que os cidadãos usem mais os transportes públicos. A Comissão Europeia foi sensível a esta situação e desenvolveu um projecto para aplicação em comboios, criando legislação de forma a proceder à eliminação de barreiras arquitectónicas nos edifícios, à criação de rampas, à implementação de sinalização sonora nas passagens para peões, à construção de equipamentos adaptados em instalações sanitárias públicas, etc.

Assim, foi criado o projecto europeu “MODTRAIN”, que tem como objectivo melhorar a acessibilidade das pessoas com deficiência aos comboios, aperfeiçoar os sistemas de informação dos passageiros e instalar equipamentos de emergência para pessoas com mobilidade reduzida. Neste projecto, uma pessoa portadora de deficiência é encarado como alguém que encontra barreiras no seu ambiente, incluindo o transporte, as quais impedem a sua participação plena e activa como cidadão (COST 335, 1999, *apud* Lima, 2008).

A literatura específica sobre esta matéria (McGuire, 1984; Murray and Sproats, 1990; Smith, 1987; citados em Yau, McKercher e Packer, 2004) sugere que as pessoas com deficiência enfrentam diversas barreiras à participação em actividades e, por causa desses obstáculos, têm menos acesso a oportunidades de turismo. São apresentados três tipos de barreiras:

- ✓ Ambientais (incluindo as atitudes, arquitectónicas e ecológicas);
- ✓ Barreiras interactivas (referindo-se ao desafio de habilidade e às barreiras de comunicação);
- ✓ Barreiras intrínsecas (associadas a cada participante a nível físico, psicológico e cognitivo).

Os sentimentos de incompetência nas actividades de lazer podem levar, ao longo do tempo, a sentimentos de impotência generalizada, a qual resulta numa futura participação reduzida e daí que a primeira experiência de turismo seja um factor determinante para influenciar se um indivíduo com deficiência continuará a viajar ou não (Murray e Sproats, 1990, citado por Yau, McKercher e Packer, 2004).

Segundo Darcy, 1998 (também citado em Yau, McKercher e Packer, 2004), se as barreiras pudessem ser eliminadas, as taxas de participação iriam aumentar. No entanto, nos últimos 20 anos, o progresso conduziu à eliminação de obstáculos, de modo que hoje o transporte, o alojamento e as atracções turísticas são bem mais acessíveis, apesar de ser ainda reduzido o número de pessoas com deficiência a participar plenamente no turismo convencional.

Os mesmos autores referem a realização de um estudo com o objectivo de registar as experiências de participação em turismo, por meio de entrevistas onde participaram pessoas com deficiência de mobilidade ou deficiência visual. Todos os participantes neste estudo relataram que a sua deficiência afectava o seu comportamento turístico. Os inquiridos sugeriram que o interesse em viagens e turismo é essencial e, por sua vez, este é influenciado pelo desejo do indivíduo em explorar novos interesses, assumir riscos, realizar tarefas diárias de vida, encontrar redes de apoio social e aceitar a deficiência.

O estudo referido pretendeu tornar o processo de viagens mais activo, em vez de se pensar apenas na deficiência em si mesma, através da definição de cinco fases:

- ✓ Aceitação pessoal e reintegração;
- ✓ Exploração, busca e análise de informações;
- ✓ Fase física de compreensão e compromisso;
- ✓ Experiência e reflexão;
- ✓ Experimentação dos diferentes sabores de viajar.

Com efeito, a aceitação da deficiência, principalmente se esta for adquirida, é fundamental para que as pessoas em causa se sintam membros activos da sociedade, em geral, vendo-se a si próprios como alguém que pode viver com uma deficiência. Esta consciencialização é o primeiro passo nesse processo, embora, segundo Bee e Boyd, 2002 (citado em Yau, McKercher e Packer, 2004), muitas vezes o que acontece é que as pessoas percebem que as suas esperanças e aspirações futuras são frustradas depois de adquirirem uma deficiência, particularmente na vida adulta. Estas não aceitam a sua deficiência e tendem a evitar lugares públicos e, conseqüentemente, raramente fazem viagens.

Pelo contrário, todavia, os participantes no estudo destes autores dizem que existe interesse em viajar e que o turismo é influenciado, sobretudo, pelo desejo individual de cada um para explorar novos interesses, assumir riscos, viver as tarefas do quotidiano e aceitar a incapacidade. Em geral, a aceitação da deficiência é uma parte necessária para se tornar membro activo da família, da comunidade e da sociedade.

Neste contexto, porém, muitos operadores alertam para a circunstância que viajar nem sempre será uma experiência positiva. Efectivamente, apesar da aceitação pessoal, será difícil para uma pessoa com deficiência a decisão de viajar. Aliás, muitas vezes a própria família poderá ser um entrave. A seguinte frase, um depoimento pessoal de um

dos entrevistados pelos autores citados, é um bom exemplo de como os membros da família podem influenciar a situação dos participantes com mobilidade deficiente:

“Once I needed to travel for a long distance and it involved taking a flight. My mother tried to stop me from going and said it was very dangerous. I had to persuade her many times even till the last day before my departure. She insisted that it would be dangerous and she worried that there would be no one to help me. She was so worried that she could not sleep for a few nights. Eventually, I did not go, as she had influenced my decision” (Yau, McKercher e Packer, 2004: 951).

Acresce que os turistas com deficiência podem ser excluídos de certas atracções, especialmente as que impliquem esforço físico, tenham que subir ou descer degraus para lhes aceder ou que estejam fora das suas capacidades de acesso, pelo que os visitantes devem verificar previamente à visita a exactidão da informação publicada, pois muitas vezes esta é errada ou, pelo menos, pode induzir em erro. Em casos extremos, os turistas com mobilidade reduzida optam, quando fazem longas viagens de avião, por não comer no sentido de procurar ir menos vezes ao WC (Yau, McKercher e Packer, 2004).

Para estes autores, viajar pode muitas vezes ser um verdadeiro desafio, pois os turistas com deficiência têm, muitas vezes, escolhas limitadas ou problemas de acesso que podem deixar uma recordação desagradável da viagem e as experiências negativas podem inibir uma futura viagem turística. Pelo contrário, uma experiência positiva de viagem poderá levar as pessoas a viajarem mais. Estar apto para viajar é uma forma de a pessoa com incapacidade demonstrar aos outros que pode recuperar o seu controlo e afirmar a sua qualidade de vida.

Os resultados do estudo de Yau, McKercher e Packer (2004) permitem concluir que as viagens activas, para as pessoas com deficiência, são mais do que a remoção de barreiras físicas. Para muitos, o turismo representa uma metáfora da própria recuperação. O complexo processo de ser um turista com deficiência envolve a

iniciativa pessoal e a avaliação precisa das suas capacidades para recolher informações fidedignas, de forma a controlar a viagem.

No estudo citado, entende-se que ser capaz de viajar é uma tarefa importante para uma pessoa com deficiência, pois permite demonstrar aos outros que recuperaram ou que começaram a recuperar o controlo sobre o seu destino e a afirmar a sua qualidade de vida futura, ultrapassando as suas dúvidas e a hesitação de sobrecarregar os outros. Parece-nos ser de realçar, neste ponto, que é preciso coragem e desenvolver capacidades para reconhecer que há um mundo de viagens lá fora, sendo seguro que o sucesso na gestão da viagem e na obtenção de experiências positivas não apenas proporciona diversão e lazer, mas também facilita a auto-confiança e o interesse de futuras viagens de turismo. É aqui que a actividade turística pode, certamente, desempenhar um papel importante no desenvolvimento desse processo.

Ainda neste domínio da decisão de viajar por parte de deficientes, seguindo de perto a sistematização do *Station Handbook* (Comunidade Europeia, 2004, citado por Lima, 2008), foram definidas cinco categorias de deficiência:

- ✓ Deficiência de mobilidade;
- ✓ Deficiência de visão;
- ✓ Deficiência de audição;
- ✓ Deficiência ambiental;
- ✓ Deficiência intelectual (incluindo os problemas de orientação).

De referir que, dentro das deficiências de mobilidade estão inseridas as pessoas idosas, as pessoas que se movem devagar, as que tenham de transportar bagagem pesada e ainda as famílias com crianças pequenas e bagagens.

Convém levar em consideração, a este propósito, a importância de termos em mente que, ao longo da vida, que todos estamos sujeitos a ter uma deficiência que afecte a

nossa mobilidade. Por isso, o projecto europeu a que acabámos de aludir, se dirige todas as pessoas, pois todas podem vir a beneficiar dele e daí que deva haver uma boa informação para que isso aconteça. Tal informação deve ser clara, concisa, concreta, correcta e actual.

4.4 A Deficiência, a diferença e a cidade

Procuraremos abordar neste ponto a temática do “cidadão diferente” (mas igual!), cuja “diferença” pode residir, nomeadamente, numa sua deficiência, do ponto de vista da sua integração na “cidade”, perspectivada aqui tanto na aceção de realidade urbana como, sobretudo, na sua ligação à ideia de cidadania.

Segundo Almeida (2006), a pessoa com deficiência tem diferenças e, por ser diferente, sempre encontrou dificuldades em ter uma vida social, não só por enfrentar o preconceito, como também o próprio isolamento resultante da diminuição das relações sociais e familiares e do estigma que por vezes a atinge por parte da comunidade. A falta de acesso dificulta a sua participação, diminuindo a sua condição de cidadania e limitando a possibilidade de uma maior convivência social. Assim, as pessoas com deficiência têm tendência a isolar-se da sociedade, já que esta, frequentemente, não convive de modo fácil com a diferença, no seu dia-a-dia (SPOSITO, 2001, citado em Almeida, 2006).

Neste sentido, os programas de inclusão para as pessoas com deficiência são fundamentais para superar esta situação. A inclusão não deve ser restrita à educação escolar, devendo contemplar todas as dimensões sociais necessárias para o desenvolvimento humano e para a formação destes cidadãos desde o seu nascimento.

Com efeito, tende-se a desvalorizar o papel do espaço no modo de vida das pessoas, pois, segundo GUERRA, 2003 citado em Almeida, 2006: 48):

“ (...) a cidade estrutura o espaço e o tempo da vida cotidiana na diversidade dos territórios e modos de apropriação que temos do dia-a-dia. Uma cidade sem equipamentos de suporte à vida quotidiana, com espaços recortados e guetizados, sem relação em si, com deficientes condições de mobilidade e de acessibilidade, e ainda com degradação sucessiva de factores identitários, é uma cidade sem qualidade”.

Muitas pessoas com deficiência ficam impossibilitadas de participar activamente na sociedade, devido a obstáculos materiais, tais como: portas demasiadamente estreita para permitirem a passagem de uma cadeira de rodas; escadas e degraus inacessíveis em edifícios; transportes inacessíveis; telefones e interruptores de luz colocados fora do seu alcance; instalações sanitárias que não podem utilizar (CHAGAS, 2003, citado em Almeida, 2006). Muitas das barreiras que existem podiam ser evitadas, com poucos gastos e com um planeamento cuidadoso (ONU, 1988, citado em Almeida, 2006).

As câmaras municipais integram o conjunto das entidades responsáveis pelo controle e planeamento da construção da acessibilidade. As suas acções podem ser decisivas para encarar e resolver positivamente as dicotomias exclusão/inclusão e integração/segregação das pessoas com deficiência. Por outro lado, as barreiras são invisíveis para a maior parte da população, fazendo com que novas barreiras sejam criadas. A participação diária das pessoas com deficiência na vida da cidade permite uma melhor visualização das barreiras, levando a que as soluções para as dificuldades encontradas sejam alcançadas no próprio contexto que as gerou (CARLOS, 1992, citado em Almeida, 2006).

A acessibilidade dos transportes é um elemento fundamental para que se adquira uma vida autónoma, na qual se possa usufruir dos transportes públicos e da respectiva envolvente física acessível e daí que se preconize que “Esta acessibilidade será promovida dentro e entre as zonas urbanas” (CCE, 2005: 10). Todavia, a acessibilidade não é a única preocupação para as pessoas com mobilidade reduzida, sendo a não-

discriminação e a necessidade de assistência contínua também algo muito presente. Neste sentido a Comissão Europeia está a tomar medidas para facilitar estes direitos, adoptando instrumentos políticos e propostas legislativas em conformidade, em cujo contexto as novas tecnologias poderão dar um impulso relevante para tornar a Europa mais inclusiva (CCE, 2005).

Em termos nacionais, o PAIDI, documento a que já fizemos referência anteriormente (cfr. ponto 4.1.3), teve em conta o avanço do conhecimento científico o qual permitiu, a descoberta de novas tecnologias de investigação, de modo a promover e a proteger os direitos e a dignidade das pessoas, levando a que os cidadãos com deficiências se integrem mais facilmente. Este plano utiliza em simultâneo as terminologias “incapacidade” e “deficiência”, com base nas quais se pretende iniciar um novo caminho neste domínio (Diário da República, I.^a série – N.º 183, de 21 Setembro de 2006).

A nível internacional, na década de 90, revelou-se importante para os cidadãos com deficiência ou incapacidade o papel das Nações Unidas, do Conselho da Europa e da União Europeia. Estas organizações tiveram especial relevo no reconhecimento e garantia dos direitos das pessoas com deficiência ou incapacidade. Em 1996, a União Europeia (UE) adoptou uma nova estratégia para este grupo de cidadãos, com a comunicação sobre a «Igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência». A criação do *Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência*, órgão representativo dos cidadãos europeus, foi já um reflexo desta nova estratégia (*idem*).

Já no início da primeira década deste século, surgiram as iniciativa *e-Accessibility* e a *Estratégia de Emprego na Sociedade da Informação*, (Directiva n.º 2000/78/CE), que estabelecem a igualdade de tratamento no emprego e na actividade profissional e definem um programa de acção comunitário de combate à discriminação, proclamando

o ano de 2003 como sendo o *Ano Europeu das Pessoas com Deficiência* e a adopção do *Plano de Acção Europeu para a Deficiência* a decorrer entre 2004-2010 (*idem*).

Respeito pelos direitos humanos, igualdade de oportunidades, combate à discriminação, assegurar a plena participação social, económica e política de todas as pessoas sem excepção, com especial atenção para as vulnerabilidades e obstáculos que se colocam às pessoas com deficiências ou incapacidade, foram as grandes linhas orientadoras das políticas governamentais sobre esta matéria (*idem*).

O Eixo 1 deste plano, sob o título “Acessibilidades e informação”, é uma estratégia para a qualidade de vida e um instrumento legal que enquadrava as políticas de promoção da igualdade de oportunidades respeitantes às pessoas com deficiências ou incapacidade, em Portugal. Considerava-se indispensável, neste documento, para exercer direitos de cidadania, promover-se a acessibilidade ao meio edificado, aos transportes e às tecnologias da informação e da comunicação, tendo em conta a mudança de atitudes da população.

Neste quadro, a estratégia 1.1 visava “promover o acesso desde o meio físico aos transportes” e preconizava a elaboração de um guia com recomendações para que fosse mais fácil a inclusão das questões do *design* universal. Já a Estratégia 1.2 pretendia “promover o acesso à comunicação e à informação”, considerando ser para tal necessário, por exemplo, aplicar as regras de acessibilidade às páginas *web*, sobretudo nos portais da Administração Pública.

Quanto à estratégia 1.3, dedicada ao tema “Promover mais cultura, mais desporto e melhor lazer”, onde o turismo está incluído, as medidas de prevenção apontavam para a certificação dos equipamentos turísticos acessíveis, como forma de promover a sua qualificação, sendo também desenvolvido o projecto *Praia Acessível - Praia para Todos*, de modo a promover condições de acessibilidade às praias marítimas e fluviais

de todo o território. Planeava-se, igualmente, a criação de um programa de formação com vista à qualificação dos profissionais que laboram na área do turismo, habilitando-os para o atendimento das pessoas com deficiências ou incapacidades e criando um evento cultural, a nível nacional, para promover e divulgar a produção cultural e artística, da autoria e ou com participação das pessoas com deficiências ou incapacidade.

Finalmente, a estratégia 1.4 apelava à promoção de “uma sociedade mais tolerante para a deficiência”, no sentido de desenvolver campanhas nacionais a favor da não discriminação das pessoas com deficiências ou incapacidade (*idem*).

Hoje em dia, em termos gerais, pode afirmar-se que a cidade não é só um espaço físico, é também um espaço social onde se fazem encontros, trocas onde há formas de estar diferentes, isto é, os lugares urbanos são espaços de mobilidades heterogéneas e variadas. Da cidade fazem parte as pessoas que lá habitam e que as que a visitam, como tal, é importante que esta seja acessível a todos (Teles, 2009).

Segundo este autor surgem, neste âmbito, novos desafios ao turismo, pois uma cidade que não tenha preocupação com os seus parâmetros de desenho, está a negar ao residente e ao visitante a sua inclusão. Uma cidade acessível é também uma cidade mais competitiva ao nível do turismo. Para tal, é necessário reconstruir o espaço público e livrá-lo das barreiras arquitectónicas, pois as pessoas desejam aceder a todos os espaços, desde os lugares de uso mais comum às ruas estreitas por onde passa o cheiro da história e da cultura que os turistas querem ver. Assim,

“Planear e projectar cidades é tentar perceber o seu funcionamento estrutural, como suporte dos mais variados fluxos que, pela sua multiplicidade e diversidade, atravessam, cruzam e sobrepõem todo esse território, num tempo que se perde na velocidade. Exige-se, deste modo, a ligação de todos os diferentes conceitos de mobilidade, na formação de um único conceito: aquele que possa transmitir total liberdade de movimentos” (Teles, 2005, citado em Teles, 2009: 155).

Verdadeiramente, o desenho da cidade acessível é o único capaz de incitar o desenvolvimento e a competitividade dos destinos que querem ser turísticos. Além das pessoas portadoras de deficiência estão também em causa as famílias e amigos que as acompanham, assim como as pessoas idosas e as famílias com filhos ainda crianças (*idem*). Na realidade,

“[n]esta sociedade, dita democrática, em que vivemos, construir uma cidade acessível já não é uma questão de «deficientes». É uma questão de Cidadania. Mas também poderá ser claramente uma questão turística. Para muitos, viver a cidade, conhecer outras paisagens, usufruir de momentos de lazer e diversão ainda é um sonho” (Teles, 2009: 160).

4.5 Portugal Acessível

O projecto *Portugal Acessível* surgiu em 2008, com o portal de internet também designado *Portugal Acessível*, que tinha como objectivo dar a conhecer os espaços com acessibilidade, inicialmente apenas na cidade de Lisboa. Em 2009, este site já conseguia ter disponível informação acerca de mais de 2400 espaços acessíveis, em todo o país. Os objectivos deste projecto são:

- ✓ Facilitar a inserção na vida activa às pessoas com mobilidade reduzida, dando a conhecer uma lista de locais e estabelecimentos com condições para receber este tipo de pessoas, através da internet;
- ✓ Motivar os responsáveis pelos estabelecimentos e locais visitados a tornarem-se acessíveis, divulgando as estatísticas que apresentam um número bastante significativo para um nicho de mercado que muitas vezes é excluído por não ter as condições necessárias. Tal informação específica, de certa forma, funciona também como um meio de divulgação dos estabelecimentos e locais a visitar.

Certas regiões do país parecem aderir a estas preocupações, podendo referir-se desde logo o caso da nossa principal região receptora de turistas. De facto, também no Algarve se aposta no turismo acessível, pois, segundo Costa (2010: 1):

“O Turismo do Algarve está a apostar no Turismo Acessível, pelo que numa parceria com a Associação Salvador está a inventariar as unidades hoteleiras e os museus da região que têm capacidade para receber pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência motora. Os espaços serão incluídos depois no website específico para este tipo de visitantes”.

De referir ainda que, neste momento, o turismo do Algarve se encontra a definir uma estratégia que aborde o Turismo Acessível e crie uma marca que distinga o Algarve em termos de destino, neste particular. O objectivo dessa estratégia é levar a sociedade a tomar consciência desta realidade que afecta 37% da população e a criar programas específicos para este nicho de mercado, sendo certo que, segundo os respectivos responsáveis regionais pelo turismo, o Algarve é a região do país com mais estabelecimentos turísticos acessíveis inscritos no portal de *Portugal Acessível* (*idem*).

4.5.1 Lousã – um exemplo de espaço acessível



O I Congresso Nacional de Turismo Acessível realizou-se na vila da Lousã, em Abril 2007, sendo uma forma de as potencialidades deste concelho serem associadas a um trabalho de inclusão e reabilitação social, preconizado pelos agentes sociais da Lousã, destacando-se a *Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã*, criada em 2004 (Câmara Municipal Lousã, 2010).

O Município da Lousã é, do nosso ponto de vista, um exemplo de boas práticas, estando em curso um projecto dedicado às pessoas com mobilidade reduzida, envolvendo a comunidade local e também estabelecimentos hoteleiros. O projecto tem a designação: "Lousã, Destino de Turismo Acessível" (cujo logótipo inserimos a par do

título deste ponto do nosso trabalho), onde a acessibilidade é uma preocupação presente no território envolvente. Desenvolve-se, assim, o turismo acessível e todos os agentes locais são chamados a participar, pretendendo-se promover a melhoria da qualidade de vida dos habitantes locais e dos visitantes e incrementar o aparecimento de mais-valias económicas apoiadas no direito ao lazer que todos têm (*idem*).

Para que seja possível um modelo de negócios que tenha presente a acessibilidade, é preciso um plano de acções (Figura 7) que contemple (Câmara Municipal Lousã, 2010):

- ✓ Operações de acessibilidade nas unidades de alojamento, restauração e similares;
- ✓ Iniciativas de animação;
- ✓ Serviços de segurança;
- ✓ Saúde e apoio humano;
- ✓ Ajudas técnicas;
- ✓ Intervenção nos principais pólos de atracção turística;
- ✓ Acessibilidade dos equipamentos públicos e desenvolvimento de novas respostas de transporte adaptado.

Figura 7 – Plano estratégico de acção



Fonte: Câmara Municipal da Lousã

O projecto tem também uma parte técnica que integra a estrutura da missão “Lousã Acessível”, a qual se faz acompanhar por um conjunto de peritos nacionais e internacionais com competências ao nível do turismo e acessibilidade.

Esta iniciativa conta com o apoio, a nível nacional, do INR (Instituto Nacional para a Reabilitação) e do Turismo de Portugal e, a nível europeu, da ENAT (European Network for Accessible Tourism), sendo ainda apoiada, a nível regional, pela Direcção Regional da Economia do Centro, pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro e pela Entidade Regional de Turismo do Centro.

Convém lembrar novamente, a este propósito, que cerca de 10% da população mundial tem incapacidades (a diferentes níveis), o que significa que temos aqui uma oportunidade de negócio única. Na Alemanha, por exemplo, cerca de 48% destas pessoas viajaria se houvesse condições para tal. O Município da Lousã apercebeu-se da oportunidade de negócio que a adaptação da sua oferta turística poderia trazer, recebendo pessoas idosas, doentes, crianças entre outros (Fontes e Monteiro, 2009).

Este projecto foi consolidado através da realização na Lousã do mencionado congresso sobre Turismo Acessível, partindo de uma herança de esforços anteriores no sentido da reabilitação e do apoio à deficiência, pretendendo-se projectar a Lousã como um dos locais onde mais se tem apostado na cultura da acessibilidade.

Neste ponto é de registar que a *Associação dos Cidadãos Inadaptados da Lousã* (ARCIL) foi o principal apoio deste trabalho no sentido da acessibilidade, nos últimos 30 anos. Esta associação foi das primeiras que confrontou a comunidade local com a realidade da diferença, permitindo assim a mudança de mentalidades e procurando reabilitar através da integração da pessoa deficiente. Já em 2004 tinha sido criado uma Provedoria Municipal das pessoas com incapacidades da Lousã e, a partir daí, a qualidade de vida dos munícipes com incapacidades tem melhorado e, paralelamente,

contribuiu-se para sensibilizar as pessoas, empresas e instituições locais. Exemplos desta sensibilização residiram no lançamento do Selo “Lousã Acessível” (Figura 8) ou no projecto “Escola Alerta” (*idem*).

Figura 8 – Selo Lousã Acessível



Fonte: Provedoria Municipal da Lousã

O tema inicial – “Lousã Acessível” –, desde logo teve a adesão de vários grupos importantes, como a hotelaria, o turismo no espaço rural, a restauração, a que se juntaram também entidades da administração pública. A Câmara Municipal da Lousã verificou que este projecto era importante para a diferenciação positiva e para a competitividade do seu território e decidiu fazer parte dele.

Posteriormente, o plano de desenvolvimento para o turismo acessível no município foi elaborado pela empresa RDPE (Research, Desenvolvimento de Projectos Empresariais, S.A.) e, a 20 de Maio de 2008, a *task-force* “Lousã Acessível” mostrou o seu projecto “Lousã, Destino Acessível”, onde estiveram subjacentes as questões da acessibilidade que são oferecidas pelos agentes turísticos e a necessidade de apostar nos chamados mercados de incapacidade, vistos como nichos promissores (Fontes e Monteiro, 2009).

As reacções a este projecto foram positivas, o que levou a que as expectativas fossem ultrapassadas, podendo contar com um projecto mais alargado, tanto a nível local como externo, conforme a resposta das entidades e o âmbito da actuação (*idem*).

Este projecto liderado pela Câmara Municipal da Lousã é responsável pela gestão do território e pela acessibilidade do mesmo, com o contributo essencial da *Provedoria*

Municipal das Pessoas com Incapacidades do concelho. O objectivo é envolver as estruturas socioeconómicas locais, públicas e privadas, na integração da oferta turística mais acessível (*idem*).

Para que o plano seja implementado é preciso que o território sofra uma reorganização e encontre respostas para o mercado turístico da incapacidade. A missão tem como objectivo promover a cooperação entre os agentes locais e activar mecanismos de ligação entre esses agentes e o mercado turístico da incapacidade. As acções planeadas estão já a ser aplicadas no terreno, com a ajuda do financiamento comunitário POPH (Programa Operacional Potencial Humano) e POVT (Programa Operacional Temático Valorização do Património) (*idem*).

Em conclusão, pensa-se que a médio e longo prazo irá haver uma relação entre o turismo e a acessibilidade, assumindo-se que o turismo é um direito e um desejo dos cidadãos com incapacidade que está cada vez mais próximo de realização.

O concelho da Lousã pretende ser a prova de que é possível passar da teoria à prática, isto é, visa aplicar o seu projecto-piloto de turismo a nível nacional, dando acessibilidade a todos os destinos turísticos e tornando-os inclusivos (*idem*).

4.5.2 Outras boas práticas em Portugal

O projecto *Praia Acessível para Todos* teve início em 2004 e resultou da parceria entre o INR, o Instituto da Água, o Turismo de Portugal e o Instituto de Emprego e Formação Profissional.

Através deste projecto, e de acordo com o que está previsto para a orla costeira no DL n.º 163/2006, tinha-se como objectivo genérico que as zonas balneares fossem de acesso a todas as pessoas, independentemente da idade, da forma de locomoção ou do

tipo de mobilidade (INR, 2010). Para hastear a bandeira de praia acessível, que simboliza e dá visibilidade a este projecto, é necessário que as praias disponham de:

- ✓ Acesso pedonal fácil;
- ✓ Estacionamento ordenado com lugares para as viaturas ao serviço das pessoas com deficiência;
- ✓ Acesso à zona de banhos, por rampa ou com recurso a meios mecânicos;
- ✓ Passadeiras no areal;
- ✓ Sanitários acessíveis;
- ✓ Posto de socorros acessíveis.

Em todo o caso, mesmo que uma praia reúna todas estas condições, mas não tenha ao seu serviço um nadador-salvador, a mesma não pode ser classificada como acessível.

O projecto *Praia Acessível para Todos* foi concretizado no terreno em 2005, registando-se que o mesmo tem vindo a crescer sensivelmente, com o número de praias acessíveis a aumentar. Esta evolução, sendo muito positiva, está ainda longe do objectivo ideal que é o de tornar um grande número de praias costeiras e fluviais acessíveis e passíveis de ser usufruídas por todos, assim obtendo uma assinalável melhoria da qualidade de vida dos destinatários destas medidas. Porém, como se sabe, existem certas praias onde, em função das suas características, a acessibilidade é quase impossível (*idem*).

A título de exemplo, refira-se que a praia de Cascais tem um programa especial para pessoas com mobilidade reduzida intitulado “Praia para todos”, cujo objectivo é permitir o acesso a todas as pessoas com deficiência motora à praia e ao banho de mar, de modo a beneficiarem das potencialidades terapêuticas associadas ao turismo balnear. Para o efeito, é posta, gratuitamente, à disposição dos interessados uma cadeira de mar chamada “tiralô” (Figura 9), na qual se podem transportar ao banho, em segurança, as

peçoas com mobilidade reduzida (Câmara Municipal de Cascais - *Divisão de Desenvolvimento Social e Saúde*, 2010).

Figura 9 – Cadeira Tiralô



Fonte: Câmara Municipal de Cascais (CMC)

Segundo Santo (2009), os parques e as reservas naturais têm algumas das melhores paisagens portuguesas, dando oportunidade para contactar de perto com a natureza. O *Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade* inclui estruturas que permitem visitar as chamadas Áreas Protegidas. Todavia, em regra, estas não estão ainda preparadas para receber toda a diversidade de necessidades específicas da população, com as suas variadas capacidades e constrangimentos. Tal como referimos relativamente às praias, estimular o acesso aos espaços naturais e às actividades de lazer e de Turismo de Natureza será uma forma de melhorar a qualidade de vida e a igualdade de oportunidades de todos os cidadãos.

Deste modo, “a iniciativa Natureza para Todos tem por principal propósito orientar o processo de desenvolvimento dos Acessos Universais ao espaço natural e dinamizar o usufruto da Natureza, abrindo-a a novos públicos que dela estejam arredados” (Santo, 2009: 81).

Não é possível tornar acessíveis muitos dos espaços naturais protegidos, devido às suas subidas e descidas, com caminhos instáveis e irregulares, sendo de assinalar que os trilhos existentes na natureza são, muitas vezes, obstáculos impossíveis de ultrapassar. A natureza torna-se, por isso, para muitas pessoas, como uma oportunidade algo longínqua. Neste sentido, em 2004, foi lançada pelo *Instituto de Conservação da*

Natureza, uma iniciativa para abrir os espaços públicos naturais a todos os visitantes, incluindo de mobilidade reduzida, com a coordenação da Rede Nacional de Áreas Protegidas (*idem*).

Segundo o autor citado, foram seguidas três tipologias de intervenção a aplicar nas áreas protegidas, as quais, quantificadas em termos de planeamento financeiro, fizeram surgir as seguintes valências:

- ✓ Sensibilização e educação ambiental dirigidas a um maior número de pessoas;
- ✓ Diversificação da oferta e criação de novas formas de valor económico;
- ✓ Promoção da qualidade e da eficiência dos serviços públicos;
- ✓ Melhoramento da cidadania com a integração no processo de entidades públicas e privadas.

De referir ainda que a iniciativa *Natureza para todos* inclui não só as necessidades das pessoas com incapacidade invisual ou motora, mas também outras limitações, como a deficiência mental ou mesmo as alergias (*idem*).

Um aspecto considerado fundamental, neste campo, é o da sinalética dos percursos de acesso universal, questão por vezes de certa complexidade, devido às suas especificidades técnicas, nomeadamente a exposição dos materiais a condições atmosféricas adversas (*idem*).

Este tipo de itinerários acessíveis pode ser ilustrado pelo percurso *Lagoa – Reserva Natural das Lagoas de Santo André e da Sancha*, em que foi já colocada em prática a acessibilidade numa área protegida da natureza. Este percurso estende-se, por aproximadamente, 600 metros (só ida) e foi concebido de modo a ser utilizado durante todo o ano, a salvo das subidas do nível das águas da lagoa de Santo André.

Outros exemplos de roteiros acessíveis são o Percurso do *Vale Rossim – DGAC* (Departamento de Gestão de Áreas Classificadas) Centro e Alto Alentejo – Parque

Natural da Serra da Estrela e o *Percurso do Moinho de Maré* – DGAC Sul – Parque Natural da Ria Formosa.

Referindo agora outra vertente da problemática da mobilidade, segundo Casaleiro e Quaresma (2009), depois de verificada a necessidade de reforçar a ligação entre os concelhos de Coimbra, Lousã e Miranda do Corvo, surgiu em 2008, o projecto *Metro ligeiro do Mondego*, o qual seria avaliado em termos do Sistema de Mobilidade do Mondego (SMM). Este projecto seria constituído pela construção de duas linhas: a linha da Lousã e a linha do hospital.

O projecto SMM faz parte de uma lógica de gestão da mobilidade, de modo a que os serviços de transporte colectivo sejam acessíveis e eficientes, devendo contribuir para a melhoria da qualidade de vida em Coimbra, com ganhos previsíveis a nível do ordenamento do território, do ambiente, da eficiência, do conforto e da segurança. A conclusão da 1.ª fase da obra, correspondente à linha da Lousã, estava prevista para o final do ano 2011 (*idem*).

Em relação às carruagens do projecto SMM, pretendia-se que fossem amigos do ambiente, com o piso rebaixado, com design atraente, confortáveis e espaçosos (o que permitiria também dar lugar para bicicletas, cadeiras de rodas, bagagens ou carrinhos de bebé, dentro do transporte), facilitando-se, assim, o fácil acesso das pessoas com mobilidade reduzida (*idem*).

No entanto, devido às medidas de austeridade, a construção da linha do metro da Lousã foi suspensa em 2010. A anterior linha já tinha meio século e a população não se conforma com a realidade actual, uma vez que ficaram sem linha de comboio existente e sem o projecto SMM, apenas podendo circular entre a Lousã e Coimbra de autocarro!

4.6 Fátima Acessível

Atendendo a que o trabalho de campo com que iremos concluir a presente dissertação incide sobre a realidade de Fátima, observando-a na perspectiva que elegemos – a da acessibilidade – a partir da situação dos seus visitantes, pareceu ajustado introduzir neste momento uma breve panorâmica acerca dessa área amostra.

Como é geralmente conhecido, Fátima é uma cidade relativamente recente, mas que tem um nível de movimento de visitantes relativamente elevado, pois durante todo o ano se encontram na cidade turistas ou peregrinos, muitos deles com mobilidade reduzida. É sobre estes últimos que recairá a nossa atenção particular.

A cidade de Fátima, segundo Santos (2008), enquanto área receptora apresenta pontos fortes e pontos fracos a levar em consideração. Como **pontos fortes**, temos:

- ✓ A sua situação geográfica e as suas acessibilidades;
- ✓ Ser reconhecida pela sua capacidade hoteleira, assim como restauração;
- ✓ Política de preços baixos no sector hoteleiro;
- ✓ Aparecimento de novos pólos de acolhimento e atracção;
- ✓ Inserção numa região com grande potencial turístico;
- ✓ Notoriedade do Santuário de Fátima (marca Fátima);
- ✓ Algum equilíbrio entre a atracção e a capacidade de recepção, tendo um produto turístico sólido;
- ✓ A imagem da cidade está fortemente ligada ao catolicismo;
- ✓ Não há muitas oscilações entre a procura e o mercado;
- ✓ Persistência e durabilidade do *magnetismo espiritual* do Santuário tornam-no resistente às alterações socioeconómicas;
- ✓ O funcionamento em rede com outros santuários.

Por outro lado, temos os **pontos fracos**:

- ✓ Acessos com lacunas (falta de estruturas aeroportuárias mais próximas, ausência de rodovias transversais, falta de ligação ferroviária e terminal rodoviário deficiente);
- ✓ Espaço urbano de qualidade insuficiente;
- ✓ Forte sazonalidade;
- ✓ Fraca capacidade de reter ou fixar os visitantes (a maioria são excursionistas);
- ✓ Comércio local agressivo e de qualidade medíocre;
- ✓ Empresários e trabalhadores com falta de formação e profissionalismo;
- ✓ Clima de insegurança, principalmente nos dias das grandes peregrinações;
- ✓ Estruturas de saúde insuficientes;
- ✓ Debilidades ao nível da promoção do destino;
- ✓ Situação na periferia da Europa (tornando as deslocações de elevado custo);
- ✓ Nos dias de grande afluxo a capacidade carga é excedida;
- ✓ Risco de abafar o lugar sagrado através da “invasão” do profano (exploração comercial);
- ✓ Prestações de serviço aos visitantes com falta de profissionalismo e qualidade.

Em termos de povoamento e ordenamento, Fátima nasce com as aparições de 1917 e desde então tem crescido rápida e algo desordenadamente, sem planos urbanísticos adequados e/ou eficazes. Entre as dificuldades suscitadas pelas insuficiências no campo do ordenamento avultam as que se ligam à problemática da mobilidade de pessoas e veículos.

No sentido de obviar a tais problemas, a SRU (Sociedade Reabilitação Urbana) de Fátima criou recentemente um projecto de gestão integrada da mobilidade (*Acção Integrada de Valorização Urbana – Fátima 2017*), na Cova da Iria, que pretende ser a

solução para os problemas de circulação e de estacionamento que existem nesta zona de Fátima.

Como tal, foi necessário criar uma estratégia que lhe permita a este núcleo urbano crescer de uma forma mais equilibrada e sustentada. Neste sentido, foi elaborado pela empresa *Parque EXPO* um plano operacional que inclui uma proposta estratégica de intervenção na cidade, com o ano 2017 como horizonte, uma vez que este o ano das comemorações do centenário das aparições.

Segundo a *Ourém em Revista* (2008), a primeira obra do projecto de requalificação a levar a cabo pela SRU – Fátima abrange as ruas Cónego Formigão e João Paulo II, e inserindo-se no objectivo mais vasto de melhoramento e reordenamento da Av. D. José Alves Correia da Silva, parte fundamental da *Acção Integrada de Requalificação Urbana – Fátima 2017*. Este projecto inclui ainda trabalhos de reabilitação de toda essa avenida e das Rotundas Norte e Sul e ainda a passagem desnivelada em frente à Igreja da Santíssima Trindade. Depois desta requalificação, as vias de circulação pedonal e automóvel passam a funcionar ao mesmo nível, o que permite facilitar as acessibilidades e também a colocação de nova iluminação pública e a plantação de árvores.

Actualmente, a Av. D. José Alves Correia da Silva não tem acessos pedonais, o que dificulta a passagem de peões, principalmente os de mobilidade reduzida, como podemos ver pela observação da Figura 10.

Figura 10 - Fotos da Av. José Alves Correia da Silva (2010)

Fonte: Própria

No que diz respeito ao conhecimento dos visitantes de Fátima, há que fazer referência neste ponto a um estudo realizado no âmbito do *Centro de Investigação Identidade(s) e Diversidade (s)* – Instituto Politécnico de Leiria para o COESIMA (Cooperação Europeia dos Locais Maiores de Acolhimento). Neste trabalho, é traçado, para além de perfis particulares relativos a alguns grupos específicos de visitantes, o perfil geral do visitante de Fátima. Este é, em termos médios, do sexo feminino, casado com 50 anos de idade, tendo uma formação ao nível do 2.º ciclo, residente em Portugal, católico praticante e trabalha no sector terciário. Verifica-se também que a maioria dos visitantes se desloca a Fátima fora do período de férias (Santos, 2008).

Segundo este estudo, a oração é para 45,8% dos inquiridos o principal motivo da ida até Fátima. A maioria dos respondentes (59%) dizem ser peregrinos, sendo que apenas 13,3% se definem como turistas. Classificam-se como turistas religiosos 25% do total. Isto significa que cerca de 40% dos visitantes de Fátima se inserem na definição de turista. Em relação às deslocações, verificamos que 88% já se deslocou a Fátima mais de uma vez e que 60% aqui fazem uma visita anual.

A novidade deste estudo, naquilo que mais nos interessa para o presente trabalho, tem a ver com o facto de este ter sido realizado também junto das pessoas com necessidades especiais, isto é, de visitantes com mobilidade reduzida (deficientes, doentes ou idosos), apresentando um perfil específico para este tipo de visitantes, com

base nos inquéritos por questionário obtidos junto deste público particular (Santos, 2008).

Afigura-se-nos oportuno referenciar alguns exemplos de actividades que são levadas a cabo em Fátima e que, de algum modo, se relacionam com a temática em estudo.

Assim, o Santuário de Fátima promove, durante o Verão, um projecto para fomentar férias para as mães de crianças com deficiência e que cuidam habitualmente dos seus filhos, desta maneira permitindo que estas tenham algum tempo para si próprias. A organização desta actividade cabe ao *Movimento Mensagem de Fátima* (MMF), que realiza as tarefas de alimentação, de higiene e de promoção de várias actividades (Santuário de Fátima, 2010a).

O Santuário tem também com um programa especial para os idosos chamado “um dia com os idosos”, onde as pessoas com mais de 65 anos podem participar individualmente ou em grupo, o qual decorre de Abril a Novembro, em cada ano, sempre às quartas-feiras. O dia dos avós é outra actividade onde os mais velhos participam, no dia 26 de Julho, dia de S. Joaquim e Santa Ana, pais de Nossa Senhora e avós de Jesus (Santuário de Fátima, 2010b).

O acolhimento aos doentes durante as peregrinações aniversárias e outras é uma das suas funções do Santuário. Esta está definida nos seus estatutos, desde 1924, quando se iniciou a construção de um albergue para os doentes. De mencionar também que, em 1927, é instalado um posto de verificações médicas e construídos dois hospitais-sanatórios. Podemos observar na Figura 11 os deficientes e doentes, no local normalmente disponível para o efeito, junto à colunata da Basílica (fotografias de 1982, aquando da primeira vinda do Papa João Paulo II a Fátima).

Outra actividade organizada pelo Santuário e dirigida a doentes são os retiros a

estes dirigidos. No ano de 2009, participaram nesses retiros cerca de 2427 doentes de todas as dioceses portuguesas (Movimento Mensagem de Fátima²).

Figura 11 – Fotos do acolhimento e bênção dos doentes, Fátima (1982)



Fonte: Rossi e
Oliveira 1994

Relativamente à questão geral da acessibilidade, de acordo com o estudo realizado por Santos (2008: 25), Fátima “ainda não está convenientemente adaptada” principalmente a nível arquitectónico, pois existem muitas barreiras quer na cidade quer no Santuário, embora tenha havido “nos últimos anos uma melhoria ao nível do equipamento urbano, com alargamento de passeios e rebaixamento dos mesmos para fácil circulação de cadeiras de rodas”. Verifica-se, assim, alguma sensibilização por parte das entidades envolvidas nesta problemática.

No caso das empresas e hoteleiros, constata-se uma certa lentidão na implementação das precauções necessárias à acessibilidade, revelando pouca sensibilidade por parte destes agentes económicos em relação às transformações necessárias. Parecem existir ainda muitos preconceitos neste domínio, a serem ultrapassados, uma vez que o pouco que tem sido feito decorre mais de obrigações

² Informação obtida pessoalmente pela autora.

legais e não tanto de uma sensibilidade natural para com estes públicos (*idem*).

Segundo a mesma autora (2008: 27), Fátima deveria ser exemplo de acolhimento inclusivo e sem barreiras, que permitisse a acessibilidade a todo o tipo de deficiências, sendo necessário implementar um “programa de melhoramento de acessibilidade a todos os níveis que envolvesse activa e concertadamente a generalidade dos agentes públicos, privados e eclesiásticos em presença”.

No estudo citado (*ibidem*), apresenta um conjunto de 10 fases para se conseguir atingir uma *Fátima sem barreiras*, acessível a todos:

1. “Consciencialização por todas as entidades e agentes económicos envolvidos das necessidades de criar um turismo para todos em Fátima como primeiro passo;
2. Levantamento de todas as possíveis barreiras existentes, tendo em conta diferentes tipologias de públicos (pessoas com simples dificuldade de visão, surdos ou com problemas auditivos, pessoas com dificuldade de compreensão de grau variável);
3. Planeamento das soluções para as ultrapassar, definindo prioridades, estabelecendo parcerias entre entidades públicas e privadas e interessando no processo associações de deficientes e instituições especializadas;
4. Plano de formação para os responsáveis e pessoal que realiza o acolhimento destes visitantes (Santuário, turismo, hoteleiros, etc.), incluindo sobre o atendimento específico aos vários grupos de clientes com mobilidade reduzida;
5. Sinalética apropriada de acordo com as normas em vigor;
6. Informação, nomeadamente através da Internet e da divulgação por associações de deficientes, de todas as áreas da cidade acessíveis e dos

meios postos à disposição;

7. Assessoria especializada sobre equipamentos, edifícios, etc.. de acordo com a norma europeia;
8. Estudos da viabilidade de implementação de um circuito na cidade de Fátima com transporte adaptado a deficientes, incluindo a passagem pelos diversos pontos do perímetro religioso e hotéis;
9. Aumento do número de lugares de estacionamento para deficientes nos parques existentes e a criar;
10. Acompanhamento da satisfação destes visitantes”.

A nível do turismo de famílias, ao melhorar as acessibilidades em equipamentos turísticos sem barreiras para deficientes, Fátima estará igualmente a facilitar a vinda de outros segmentos, ajudando a recuperar mais facilmente os investimentos realizados com a criação dessas novas acessibilidades (*idem*).

Segundo o estudo de Santos (2008), 14,1 % do total de visitantes eram doentes crónicos ou portadores de deficiência. O perfil específico destes visitantes revela que são, em maioria, do sexo masculino (51,9%), de idade avançada (3/4 com sessenta ou mais anos), estão em situação inactiva (80%), têm formação reduzida (1ºciclo), não pernoitam em Fátima (88,9%) e residem em território nacional (87,1%).

Certamente reconhecendo a realidade de uma parte significativa dos seus visitantes, o Santuário de Fátima foi fazendo esforços para ir criando mais e melhores condições físicas e de infra-estruturas (Estatutos do Santuário, 2006), havendo, porém, ainda algumas áreas do recinto que são inacessíveis para circular com cadeira de rodas. Por exemplo, como podemos ver na Figura 12, temos o caso de dois WC, à saída do santuário, sem acesso de rampa ou plataforma elevatória.

Figura 12 – Fotos WC's com escadaria à entrada, sem rampa de acesso ou plataforma elevatória



Fonte: Própria

Por outro lado, o Santuário promove um serviço de empréstimo de cadeira de rodas, onde qualquer pessoa que se dirija ao posto de socorro e deixe o seu documento de identificação pode levar uma cadeira de rodas, durante os horários estabelecidos pelo mesmo. No ano de 2009, foram registados cerca de 972 pedidos cadeiras (Movimento Mensagem de Fátima³).

De referir, por último, que a agência *Accessible Portugal* teve Fátima como destino no mês de Maio: “a agência preparou um programa de um dia para visita ao Santuário e a proposta inclui transporte em carrinha adaptada, serviços de guia, seguro e visita ao museu” (Cunha, 2010).

³ Informação obtida pessoalmente pela autora.

CAPÍTULO 5

O VISITANTE DE FÁTIMA COM MOBILIDADE REDUZIDA: NOVOS/VELHOS PÚBLICOS A ACOLHER

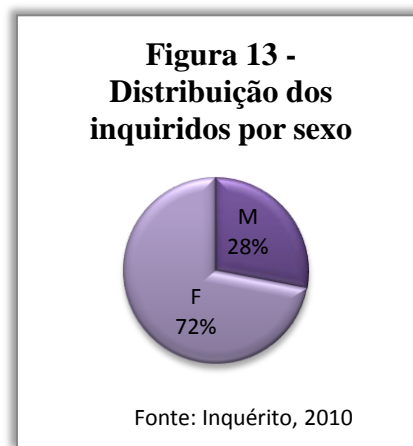
Como já foi referido no capítulo 2, a propósito das questões metodológicas, o estudo que realizámos e que teve o caso especial de Fátima como objecto, em termos de componente aplicada, a dimensão da amostra obtida foi de 150 indivíduos. De referir que a amostra é inferior ao usual, na medida em que estamos perante uma situação específica, pois esta recolha foi realizada apenas durante os meses de Julho e Agosto do ano de 2010, consoante o horário de trabalho e a disponibilidade da autora para a realização dos mesmos.

A partir da realização do inquérito por questionário, procedeu-se a uma análise descritiva de frequências em SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), com o fim de obtermos informações sobre os visitantes.

5.1 Caracterização do indivíduo

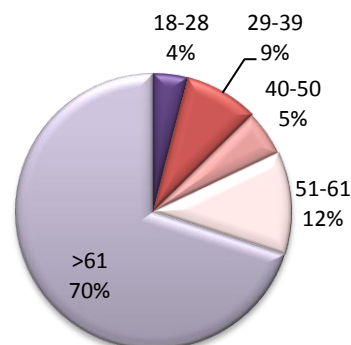
Em termos de sexo, idade, estado civil ou qualificação académica, verifica-se que os visitantes de mobilidade reduzida são, em grande maioria, do sexo feminino (72%), sendo apenas 28% dos visitantes do sexo masculino, como podemos ver na Figura 13 (Tabela 5.1, apêndice 4).

Este resultado parece ser contraditório com o dos censos de 2001, em que a taxa de incidência sobre a deficiência é mais elevada no sexo masculino (Anexo 4).



Analisando de seguida a questão relativa à idade, verificamos que uma grande “fatia” dos inquiridos tinha mais de 61 anos, atingindo 70% do total. A parcela mais elevada que se segue (12%), corresponde à faixa etária seguinte dos 40-50 anos, como comprova a Figura 14 (Tabela 5.2 – apêndice 4).

Figura 14 - Distribuição dos inquiridos por idade

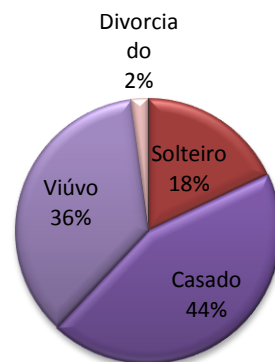


Fonte: Inquérito, 2010

Comparando com os resultados dos censos de 2001, constata-se que nestes é também entre a população mais idosa que incide o maior número de deficiências, sobretudo motora (Anexo 5).

Analisando agora o estado civil, apura-se que a maioria dos visitantes eram casados (44%), seguidos de 36% dos inquiridos, em situação de viuvez, como podemos observar pela Figura 15 (Tabela 5.3 do apêndice 4).

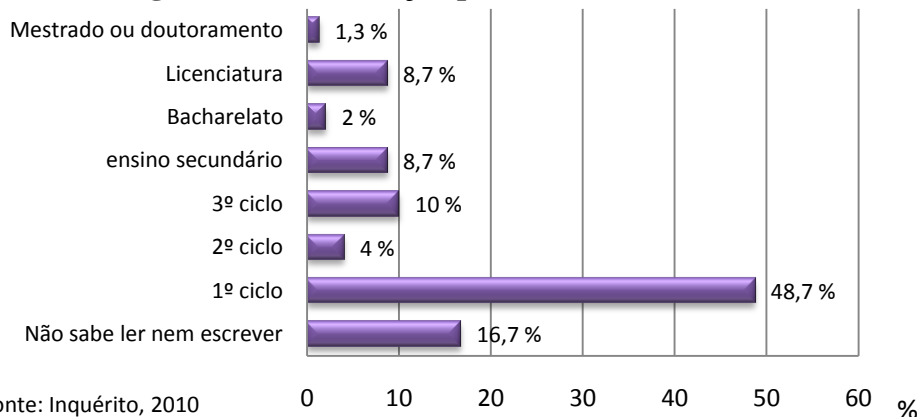
Figura 15 - Distribuição dos inquiridos por estado civil



Fonte: Inquérito, 2010

Em relação ao nível educacional, na Figura 16 (apêndice 4, Tabela 5.4) podemos verificar que 48,7% (quase metade) dos inquiridos tem uma escolaridade reduzida (1.º

Figura 16 - Distribuição por nível educacional



Fonte: Inquérito, 2010

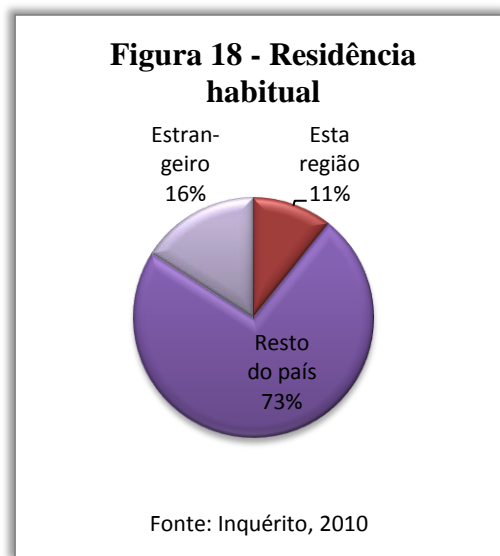
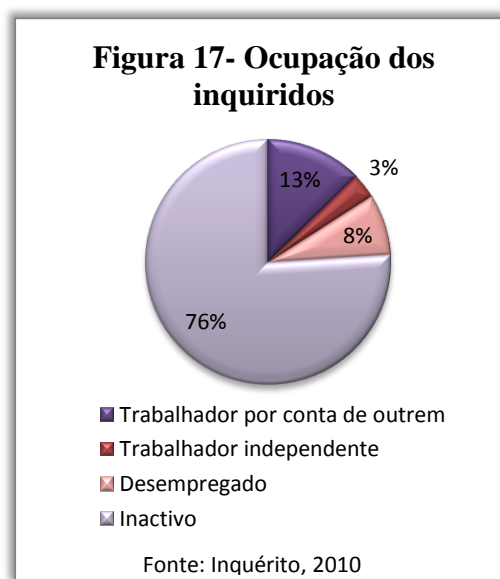
ciclo), seguido de 16,7% que não sabem ler nem escrever. Significa que, pelo menos no quadro desta amostra, existe uma quantidade significativa de pessoas que não frequentaram a escola (25 inquiridos). Isto é devido à elevada taxa de analfabetismo ainda existente em Portugal nas faixas etárias mais elevadas. É importante ter em conta, para explicar estes números, que a maior parte dos inquiridos são mulheres de idade superior a 60 anos e, como tal, neste caso é normal que haja uma taxa tão elevada, pois a escolaridade não era obrigatória há algumas décadas e, principalmente, entre as raparigas, verificava-se algum absentismo escolar. Por outro lado, temos a situação de deficiência, condição que dificultava ainda mais ou impedia mesmo a escolarização.

Tendo a maioria dos entrevistados uma idade superior a 61 anos, seria de esperar que a maioria estivesse inactiva. Comprovamos isso mesmo, através da Figura 17 (Tabela 5.5 do apêndice 4), onde temos um total de 76% de

inquiridos em situação inactiva, sobretudo reformados, por idade ou invalidez.

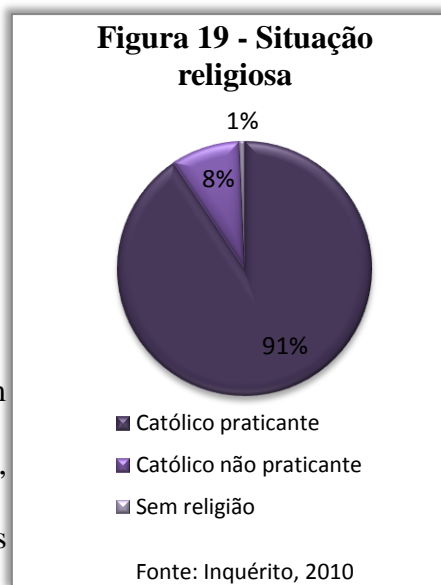
A partir da Tabela 5.6 do apêndice 4, podemos verificar na Figura 18 que, dos 150 inquiridos, apenas 11% residiam na região de Leiria/Fátima, sendo 73,3% residentes noutras zonas do país e 16% dos inquiridos residiam no estrangeiro.

Em relação à situação religiosa, a quase totalidade dos inquiridos (90,7%) assumem-se



como católicos praticantes, como podemos ver na Figura 19 (Tabela 5.7 do apêndice 4). Apenas 1% dos inquiridos responderam não ter religião e 8% são católicos, mas não praticantes.

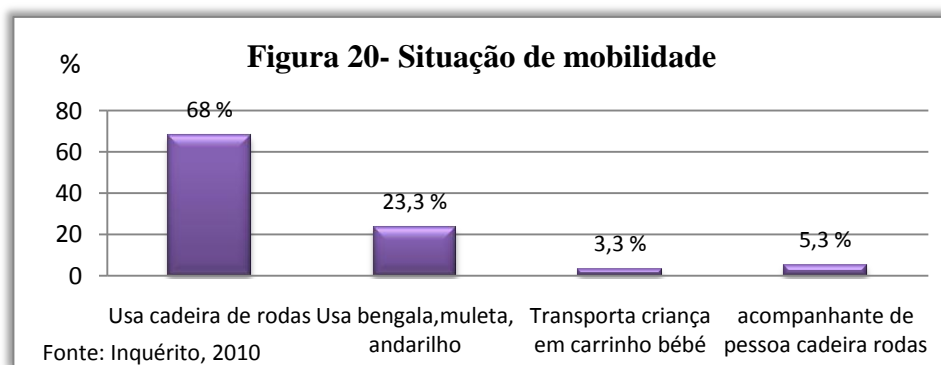
Em suma, o visitante de Fátima com mobilidade reduzida é do sexo feminino (72%), tem mais de 61 anos (70%), é casado (44%), as suas habilitações académicas são ao nível do 1.º



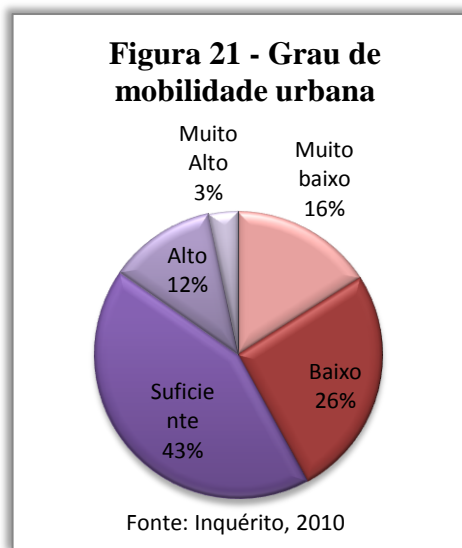
ciclo (48,7%), está em situação inactiva (76%), reside habitualmente no “resto do país” (73,3%), ou seja, fora da região de Leiria/Fátima, sendo católico praticante (90,7%).

5.2 Caracterização da mobilidade

Este trabalho centrou-se nos visitantes de Fátima com mobilidade reduzida e, como tal, a amostra incidu sobretudo nos inquiridos utilizadores de cadeira de rodas (68%) como se pode verificar através da Figura 20 (ver Tabela 5.8, apêndice 4). Aqueles que traziam muleta ou andarilho correspondem a 23,3% da amostra. Por outro lado, apenas foi inquirida uma pequena parcela de pessoas na situação de acompanhante de pessoa em cadeira de rodas (5,3%) ou que transportavam crianças em carrinho de bebé (3,3%).

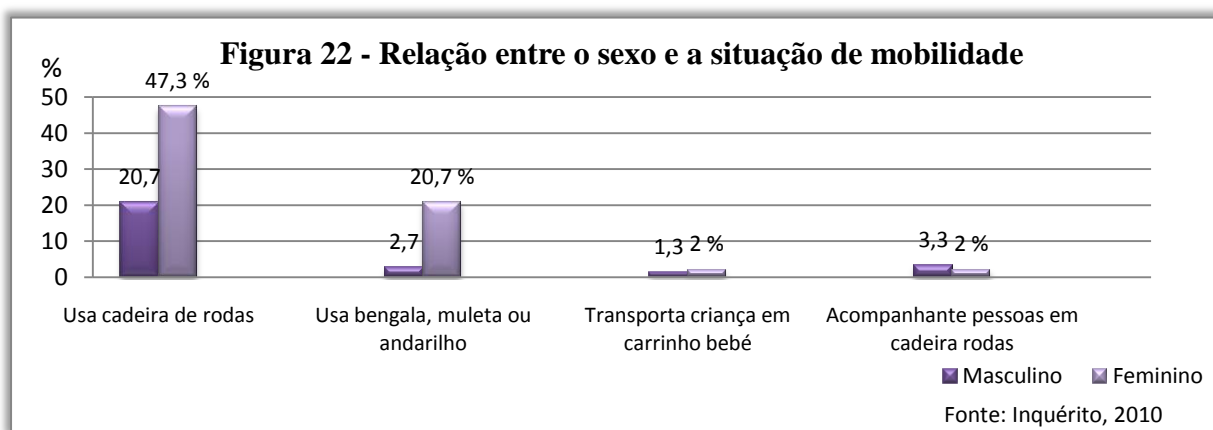


Na Figura 21 (Tabela 5.9 do apêndice 4) analisamos o grau de mobilidade urbana dos visitantes. Constatamos que 42,7% dos inquiridos considera suficiente a sua mobilidade, mas 26% dos inquiridos consideram-na baixa. Apenas 3,3% dos inquiridos classificam a sua mobilidade urbana muito alta.



O estudo da correlação permite ver se existe ligação entre fenómenos autónomos. Estes dizem-se correlacionados se a ocorrência de um estiver ligado ao outro. Esta correlação é positiva se as variáveis forem no mesmo sentido e negativa se for em sentidos opostos.

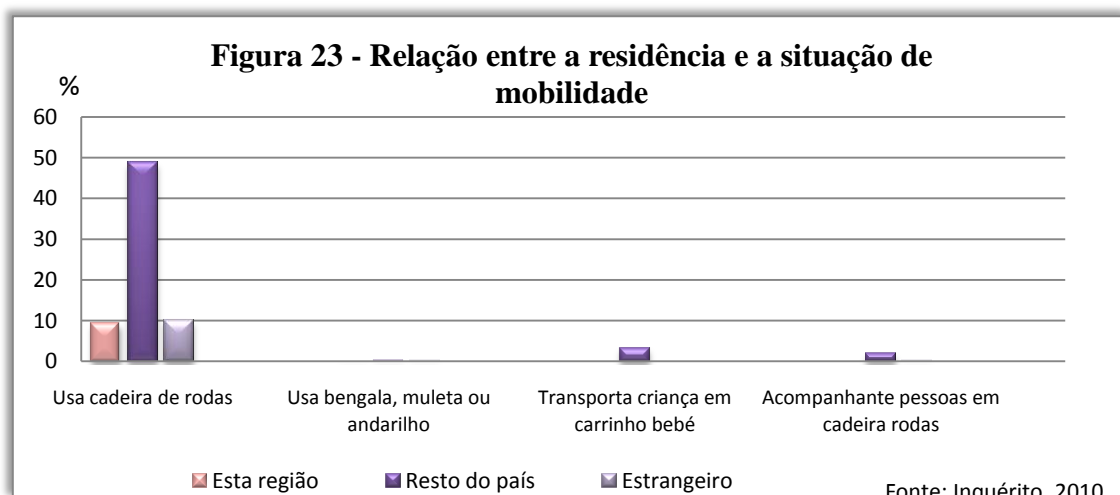
Assim, se cruzarmos a informação relativa ao sexo e a apurada acerca da situação de mobilidade, obtemos o resultado da Figura 22 (Tabela 5.10 do apêndice 4), verificando-se que as mulheres estão em maioria em todas as situações de mobilidade e que apenas na situação de “acompanhante de pessoa em cadeira de rodas” é que temos 3,3% de homens contra 2% de mulheres.



De igual modo, podemos ver que a relação entre as mulheres e o uso de cadeiras de rodas é no mesmo sentido, o que significa que existe uma correlação positiva: temos

47,3% dos inquiridos que são do sexo feminino e que usam cadeira de rodas, sendo certo que, quanto aos elementos do sexo masculino, temos também o uso da cadeira de rodas em 20,7% dos casos.

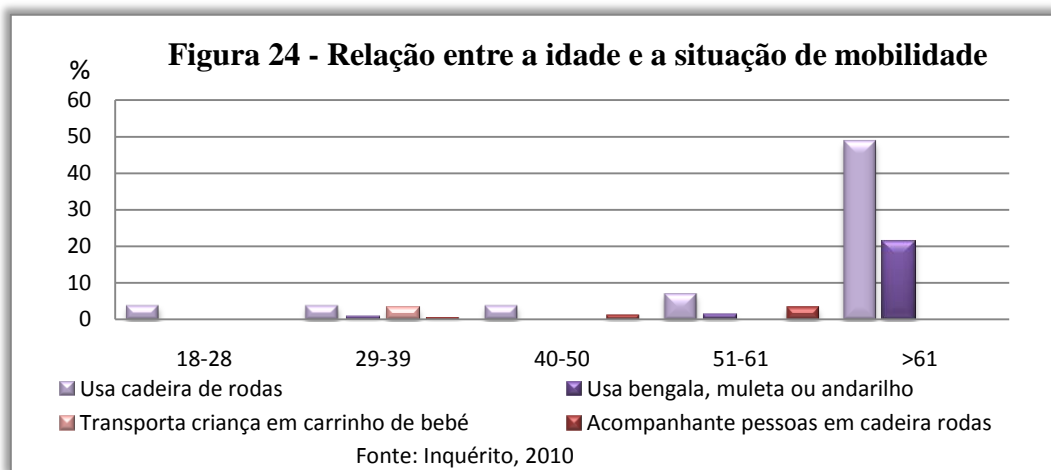
É importante avaliar também a relação entre a residência do inquirido e a sua situação de mobilidade, neste caso através da Figura 23 (ver Tabela 5.11 – apêndice 4).



Observa-se que tanto entre estrangeiros, como entre os residentes em Portugal (fora ou dentro da região de Leiria/Fátima), o maior número de inquiridos diz respeito a pessoas em cadeiras de rodas, relativamente aos quais encontramos 48,7% de pessoas residentes fora desta região, 10% que residem no estrangeiro e 9,3% que são habitantes na região, todos eles usando cadeira de rodas nesta visita em Fátima.

Entre os residentes de “fora da região” o “uso de bengala” está em 2.º lugar, com 19,3% dos inquiridos e quanto aos “estrangeiros”, temos 3,3% inquiridos em situação de “acompanhante de pessoa em cadeira de rodas”, também em 2.º lugar. No que diz respeito aos residentes na região, o “uso de bengala” está em 2º lugar com 1,3% indivíduos.

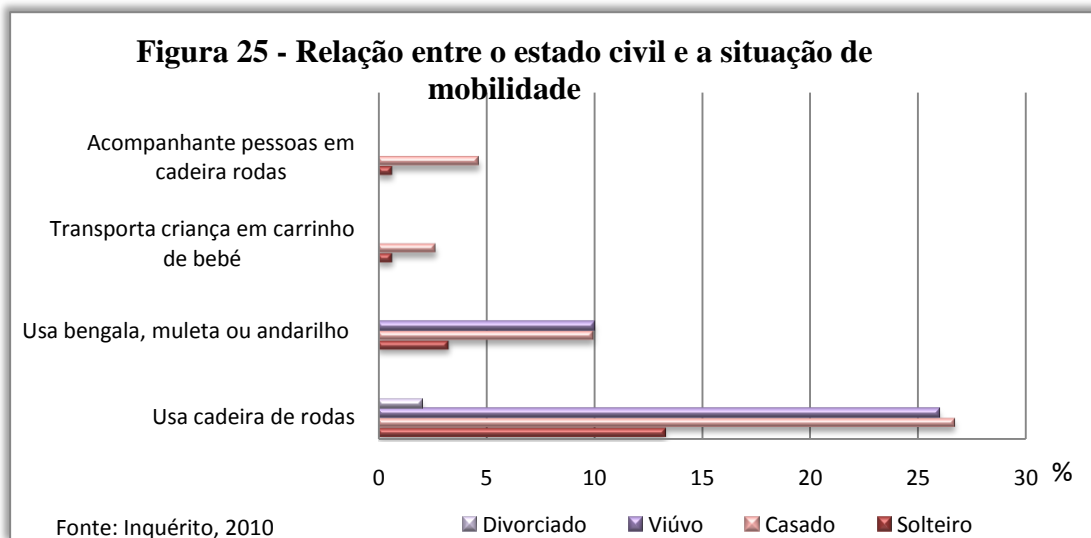
Na Figura 24 (Tabela 5.12 do apêndice 4) podemos observar a relação entre a idade



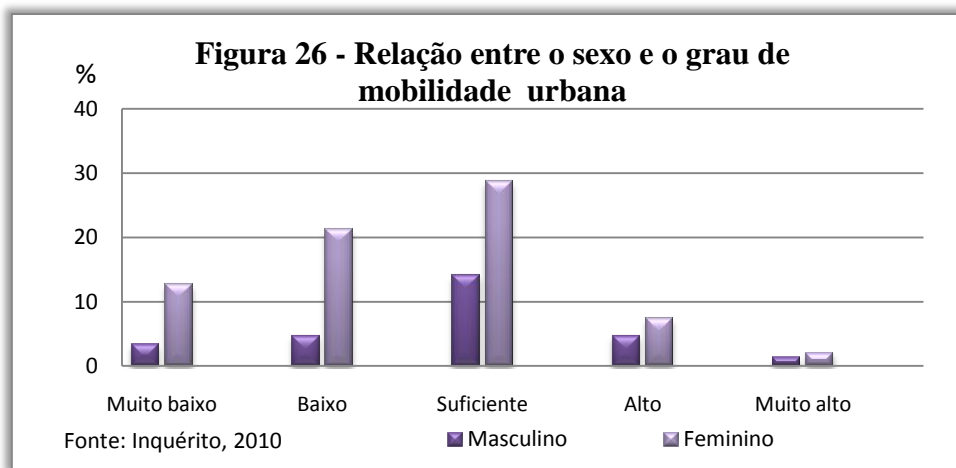
e a situação de mobilidade dos inquiridos, onde se destacam os inquiridos com “mais de 61” anos, pois quase metade destes “utiliza cadeira de rodas” (48,7%), seguidos de 21,3% que “usam bengala, muleta ou andarilho”. Em relação aos inquiridos na faixa etária “51-61” anos, a cadeira de rodas está também em 1.º lugar com 7,3%, mas em 2.º lugar temos 3,3% dos inquiridos como “acompanhantes de pessoa em cadeira de rodas”. Depois, entre os “40-50” anos temos 4% dos inquiridos “usavam cadeira de rodas” e 1,3% estavam como “acompanhantes de pessoa em cadeira de rodas”. Nos inquiridos com idade entre os “29-39” anos são também 4% os que “usavam cadeira de rodas”, seguidos de 3,3% que “transportavam criança em carrinho de bebê”. Por fim, os inquiridos mais jovens (“18-28” anos) encontravam-se todos a “usar cadeira de rodas” (4% do total).

De seguida, analisou-se a relação entre o estado civil e a situação de mobilidade dos inquiridos. Através da Figura 25 (Tabela 5.13 – apêndice 4), verificamos que o “uso de cadeira de rodas” se reparte entre viúvos (26%) e casados (26,7%), em percentagem quase idêntica. O “uso de bengala, muleta ou andarilho” também está dividido entre viúvos e casados na mesma percentagem (10%). Entre os casados, temos ainda 4,7% a “acompanhar pessoas em cadeira de rodas” e 2,7% que “transportavam criança em carrinho de bebê”. Quanto aos solteiros, 13,3% “usavam cadeira de rodas” e 3,3%

“usava bengala, muleta ou andarilho”. Os inquiridos divorciados encontravam-se na totalidade a “usar cadeira de rodas” (2%).

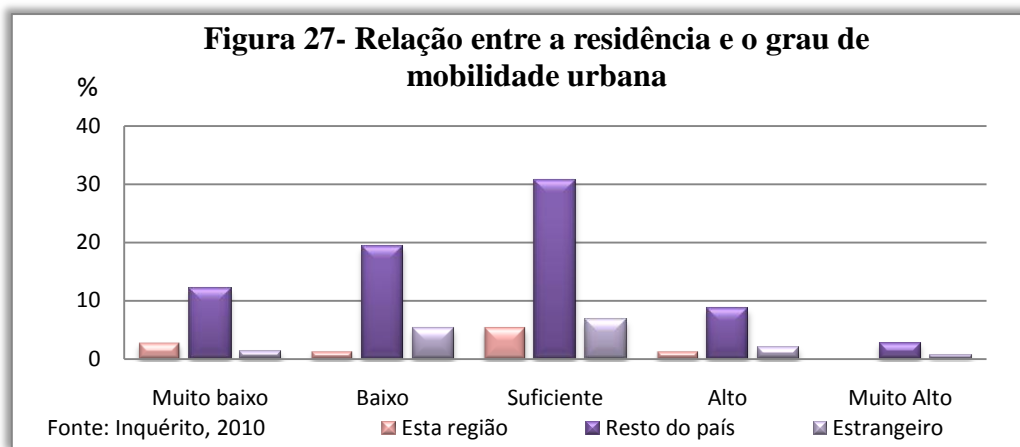


Na Figura 26 (Tabela 5.14 – apêndice 4) podemos observar que, tanto entre o sexo feminino (28,7%) como entre o masculino (14%), a maioria considera o seu grau de mobilidade urbana “suficiente”. A relação já não é a mesma em relação ao “alto” e “baixo”, isto é, em 2.º lugar as mulheres consideram o seu grau de mobilidade “baixo” (21,3%) e os homens dividem-se entre o “alto” (4,7%) e o “baixo” (4,7%).



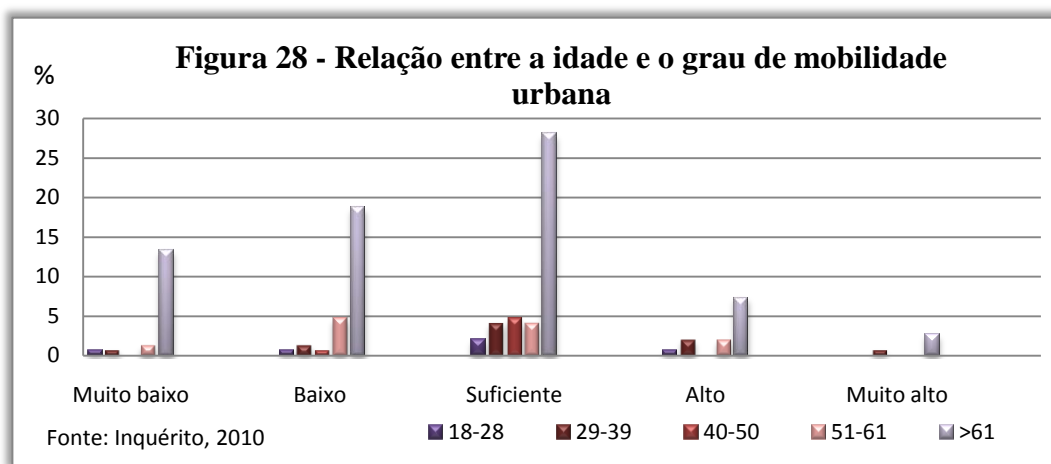
Analisando de seguida a correlação entre grau de mobilidade urbana e a residência, verificamos na Figura 27 (Tabela 5.15, apêndice 4) que tanto os inquiridos residentes em Portugal como no Estrangeiro definiram o seu grau de mobilidade urbana como “suficiente”, mas logo de seguida temos o parâmetro “baixo” como escolha dos

inquiridos. Os valores mais elevados dizem respeito a um conjunto de 42,7% dos indivíduos (entre os quais 6,7% são estrangeiros, 30,7% residem fora da região em análise e 5,3% são desta região) que caracterizam o seu grau de mobilidade como



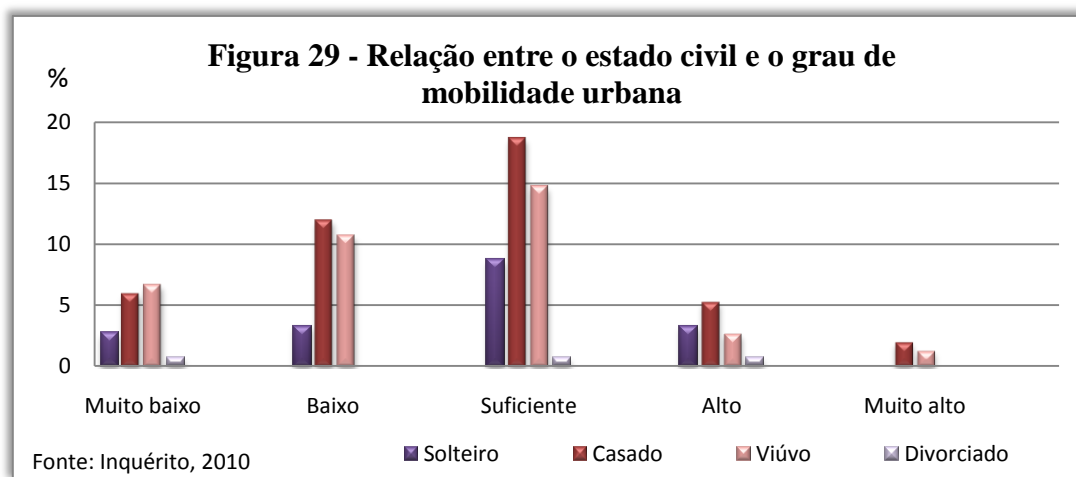
“suficiente” e, por outro lado, temos em 2.º lugar um total de 26% inquiridos, (5,3% são “estrangeiros”, 19,3% vivem “fora desta região” e 1,3% vivem na região), a classificá-lo como “baixo”. Se juntarmos o “suficiente” com o “baixo”, observamos que mais de metade dos inquiridos, (69%) tendem a classificar (cfr. Figura 21) o seu grau de mobilidade como “suficiente/baixo”, sendo estes, principalmente, residentes “fora da região” e “estrangeiros”.

Ao relacionarmos a idade com o grau de mobilidade, chegamos à conclusão, de acordo com a Tabela 5.16 do apêndice 4 (Figura 28), que para os inquiridos de diferentes faixas etárias a percentagem mais elevada se situa no grau de “suficiente”,



embora em proporções diversas (com mais de 61 anos – 28%; no escalão “40-50” – 4,7%; entre os 29 e os 39 anos – 4%; no intervalo “18-28” – 2%. Já entre os respondentes com idade compreendida entre os 51 e os 61 anos o grau de mobilidade “baixo” está em maior número (representando 4,7% do universo inquirido).

Por sua vez, se cruzarmos o estado civil com o grau de mobilidade urbana (Figura 29, baseada na Tabela 5.17 do apêndice 4), verificamos que os casados responderam maioritariamente “suficiente” (18,7%), assim como os viúvos (14,7%) e os solteiros (8,7%). Os divorciados dividiram o seu grau de mobilidade com a mesma percentagem (0,7%) entre o “muito baixo”, “suficiente” e “alto”.



Assim, podemos concluir que os inquiridos com mobilidade reduzida, no momento da visita, encontravam-se na maioria a usar cadeira de rodas (68%). Apesar de se encontrarem numa situação de locomoção limitada, consideraram que o seu grau de mobilidade urbana é suficiente (42,7%), tanto entre os residentes nacionais como estrangeiros.

5.3 Conhecimento das problemáticas ligadas à mobilidade

A questão 3.1 do questionário consistia em testar o conhecimento dos inquiridos em relação ao DL n.º 163/2006, (tenha-se em conta, a este propósito, as considerações efectuadas no capítulo 4). Este decreto obriga à promoção dos factores de acessibilidade de todos os cidadãos aos edifícios e estabelecimentos públicos, assim como vias públicas e edifícios de habitação. Esta questão apenas foi colocada aos inquiridos com residência em Portugal, uma vez que não fazia sentido questionar as pessoas que vivem no estrangeiro, pois não iriam estar devidamente informadas acerca das leis portuguesas. Neste sentido, teremos aqui em consideração, e para os efeitos específicos deste ponto, apenas uma amostra de 133 inquiridos.

Questionando-se então o conhecimento dos inquiridos em relação ao DL n.º163/2006, chega-se à conclusão que mais de metade (54,9%) dos inquiridos portugueses com mobilidade reduzida tem conhecimento de que existe uma lei para garantir a acessibilidade, enquanto 37,6% dos inquiridos desconhecem a existência desta lei e, em menor número, temos 7,5% dos inquiridos que conhecem a lei, mas, vagamente, como podemos observar na Figura 30 (Tabela 5.18, apêndice 4).



Se relacionarmos a situação de mobilidade com o conhecimento do DL n.º 163/2006 (Tabela 5.19, apêndice 4), verificamos que os indivíduos que “usam cadeira de rodas” (39,8%) são os que afirmam melhor conhecer a lei, como podemos ver na

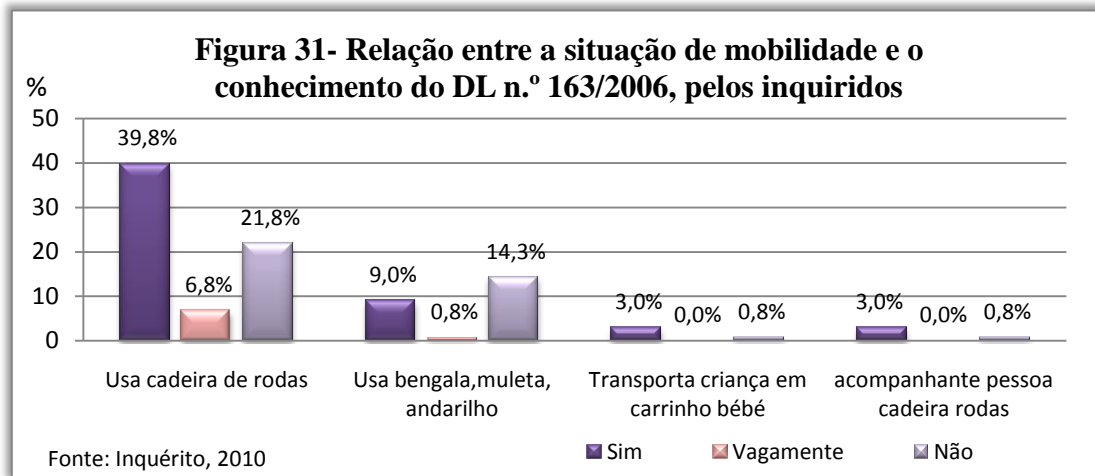
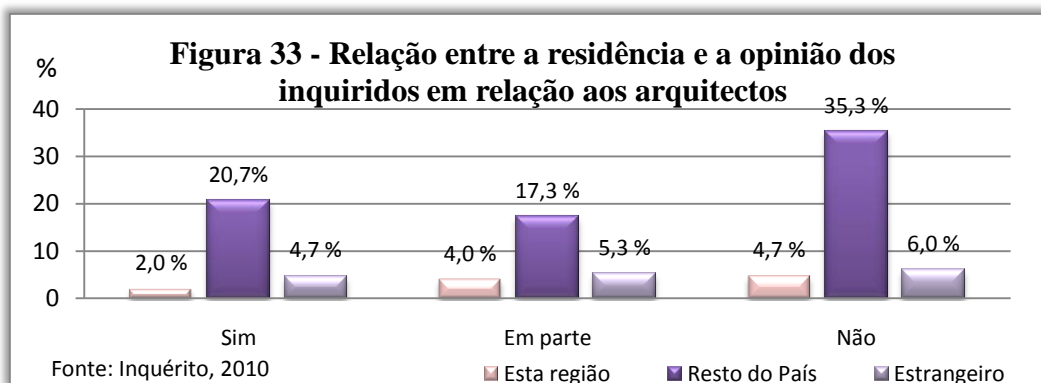


Figura 31, o que significa que existe uma correlação positiva. É certo que são também os que usam cadeira de rodas (21,8%) os que, em termos relativos, mais respondem negativamente acerca do conhecimento do decreto que obriga à dotação de acessibilidade, nos termos acima referidos.

Na Figura 32 encontramos as opiniões dos inquiridos em relação à questão: será que arquitectos se preocupam em facilitar a locomoção dos deficientes? Obtivemos uma opinião um pouco repartida, onde o “não” predomina com 46,7% das respostas. A opção “sim” e “em parte” teve igual percentagem de respostas, pois 26,7% concordam parcialmente e 26,7% concordam totalmente que os arquitectos se preocupam em facilitar a locomoção dos deficientes (Tabela 5.20, apêndice 4).

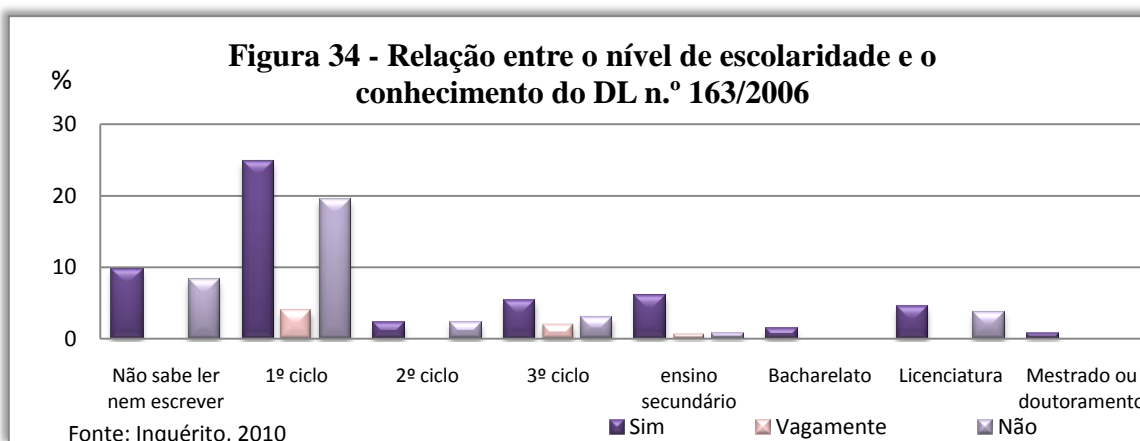


Na Figura 33, relaciona-se a residência com a opinião dos inquiridos quanto à preocupação dos arquitectos em facilitar ou não a locomoção dos deficientes quando



projectam os edifícios. Verificamos que o “não” tem maior peso relativo nos três subgrupos relativos à área de residência, na medida em que 46% dos inquiridos (tanto residentes no “resto do país” – 35,3%, como no “estrangeiro” – 6% e ou “nesta região” – 4,7%) acham que os arquitectos não se preocupam em facilitar a locomoção dos deficientes. Por outro lado, temos 27,3% de inquiridos a responder positivamente à questão sobre os arquitectos, com 20,7% dos residentes no “resto do país”, 4,7% de “estrangeiros” e 2% “desta região” a afirmar que estes profissionais se preocupavam com a questão da mobilidade (ver Tabela 5.21, apêndice 4).

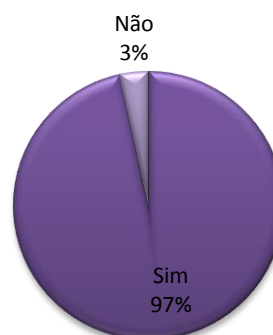
Se cruzarmos agora o nível de escolaridade com o conhecimento da lei sobre acessibilidade, a resposta positiva a esta questão predomina em todos os graus de escolaridade, atingindo o máximo no 1.º ciclo, como podemos ver na Figura 34 (Tabela



5.22, apêndice 4), ou seja, a escolaridade não teve implicações nesta resposta, uma vez que todos os subgrupos definidos em função da escolaridade vão no mesmo sentido.

A questão seguinte do inquérito avaliava as condições de acesso aos edifícios e estabelecimentos frequentados. Supondo que haveria uma melhoria das infra-estruturas, será que haveria mais participação no trabalho e no lazer? Verificamos que a esmagadora maioria dos inquiridos, concorda que se existissem melhores vias de acesso aos edifícios e estabelecimentos, estes

Figura 35 - Relação entre as condições de acesso e a participação dos inquiridos no trabalho e lazer

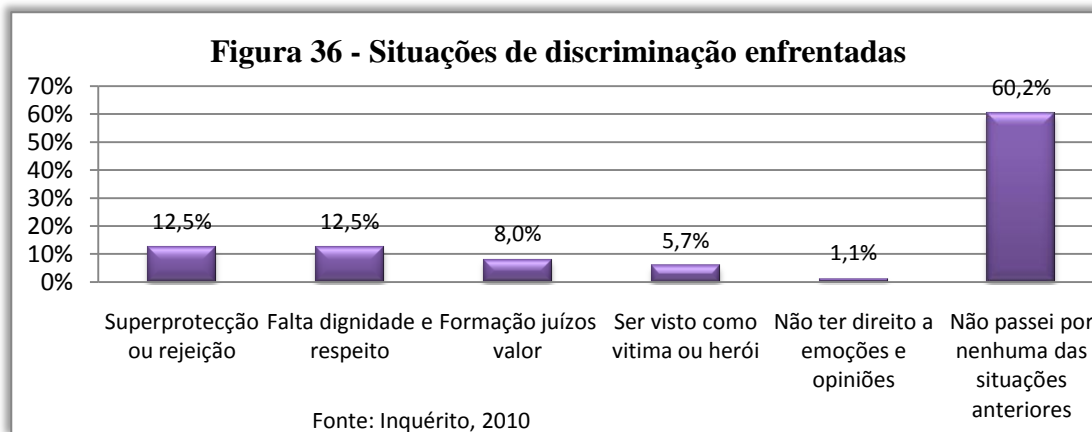


Fonte: Inquérito, 2010

participariam mais tanto no trabalho como no lazer (Ver Figura 35 - Tabela 5.23, apêndice 4).

Muitas vezes existem atitudes pré-concebidas face à pessoa com deficiência, as quais podem criar situações de discriminação. Foram dadas seis hipóteses de escolha aos inquiridos (*comportamentos de super-protecção ou de rejeição por parte de técnicos ou público em geral; falta de dignidade e respeito pela diferença; formação de juízos de valor; ser visto como vítima ou como herói; não ter direito a emoções e opiniões e não passei por nenhuma das situações anteriores*). Destas várias hipóteses colocadas obtivemos 176 respostas, das quais se verifica que a maioria dos inquiridos (60,2%) diz nunca ter passado *por nenhuma das situações apresentadas* (Tabelas 5.24.1 a 5.24.4 – apêndice 4). Mesmo assim, verificamos que 12,5% inquiridos dizem ter passado por *situações de superprotecção ou rejeição por parte de técnicos ou do público em geral* e que também 12,5% já passaram por *situações onde houve falta de dignidade e de respeito pela diferença*. Já em menor número (8%) são os inquiridos que

passaram por situações de “formação de juízos de valor” ou (5,7%) de “ser visto como vítima ou como herói”. Por fim, apenas dois indivíduos (1,1%) disseram ter passado por situações onde *não tiveram direito a opiniões* (ver Figura 36).



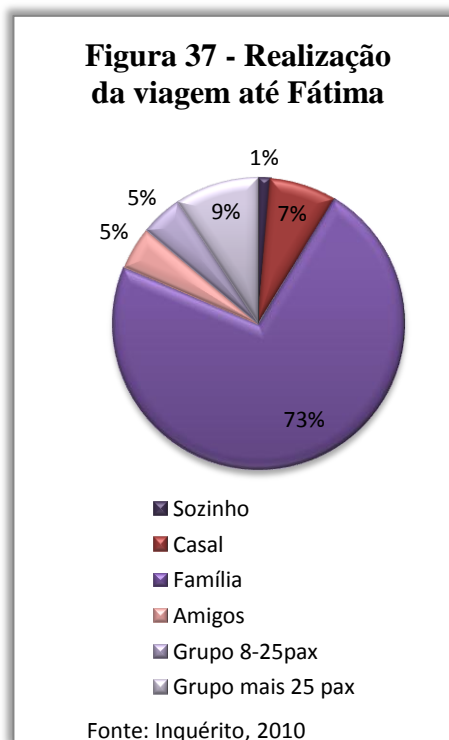
Concluindo, a maioria (54,9%) dos visitantes tem conhecimento de que existe um decreto-lei (DL n.º 163/2006) que promove a acessibilidade, em termos vinculativos, para entidades públicas e privadas. A escolaridade não está implícita no conhecimento da lei, pois em todos os níveis de escolaridade a maioria dos inquiridos diz conhecer ou ter ouvido falar do referido diploma legal.

Por outro lado, os inquiridos, tanto nacionais como estrangeiros (46,7%), opinam no sentido de que os arquitectos não se preocupam em facilitar a locomoção dos deficientes ao projectarem os edifícios. São também da opinião (96,7%) que, se houvesse melhores vias de acesso aos estabelecimentos e edifícios, isso favoreceria uma maior participação por parte das pessoas com reduzida mobilidade, tanto no trabalho como no lazer.

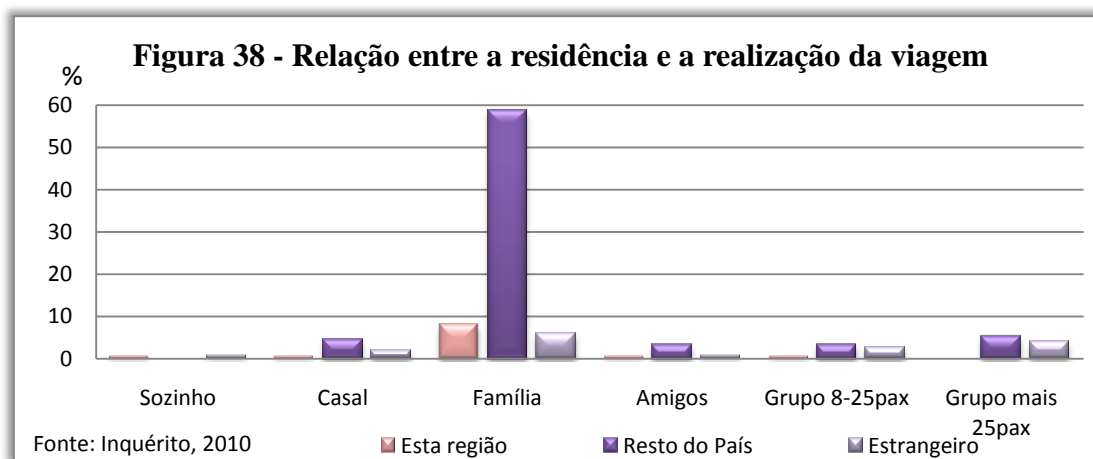
As atitudes pré-concebidas face às pessoas com deficiência, muitas vezes, são sinónimo de discriminação mas, no caso da opinião dos inquiridos (60,2%), é uma situação já por si ultrapassada, uma vez que a maior parte afirma não ter passado por nenhum tipo de discriminação.

5.4 Organização da viagem e estada

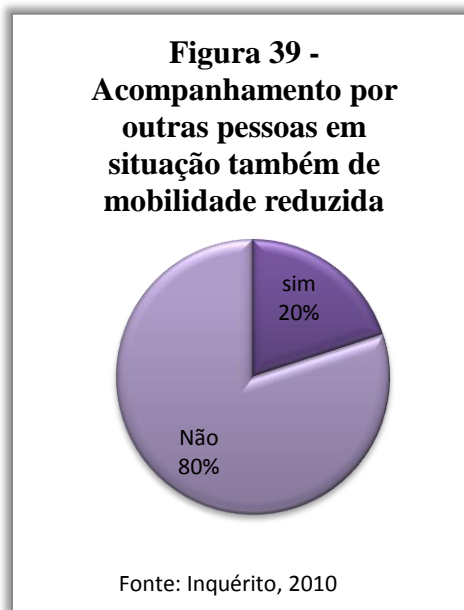
É importante analisar se estas pessoas que chegam até Fátima, em situação de mobilidade reduzida, vêm sozinhas ou acompanhadas. Neste caso, verificamos que, no que toca à realização da viagem, 72,7% das pessoas inquiridas veio com a família, o que constitui a maioria. Por outro lado, apenas dois dos visitantes disseram que viajavam sozinhos (1,3%). Temos também 9,3% dos inquiridos que vieram até Fátima em grupo de mais de 25 pessoas, como podemos ver na Figura 37 (Tabela 5.25 do apêndice 4).



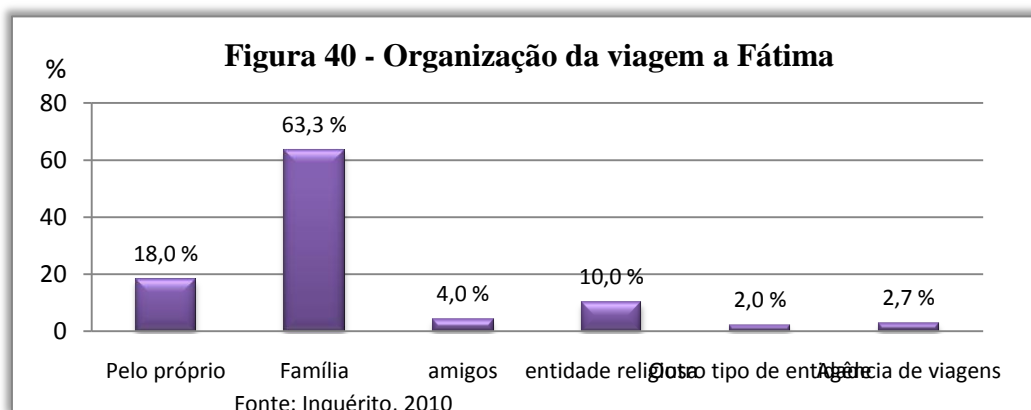
Observando, por outro lado, a relação entre a residência e a realização da viagem, a maioria dos visitantes, tanto estrangeiros (6%) como nacionais (66,7%), organizou a viagem com a família, destacando-se neste particular os residentes do “resto do país” com a maior percentagem (58,7%), nesta visita até Fátima, como se pode ver na Figura 38 (Tabela 5.26 – apêndice 4).



Questionados os indivíduos, sobre se vinham acompanhados com alguém em situação também de mobilidade reduzida, verificamos que 80% dos inquiridos não trazem consigo ninguém em situação semelhante, pois apenas 20% viajam com mais pessoas na mesma situação, como podemos ver na Figura 39 (Tabela 5.27 – apêndice 4).



Quanto à organização da viagem, 63,3% dos visitantes, organizaram a viagem com a família e apenas 27% dizem ter sido os próprios a organizar a viagem, seguidos de 15% que afirmam que a viagem foi organizada por entidades religiosas – vide Figura 40 (Tabela 5.28 do apêndice 4).

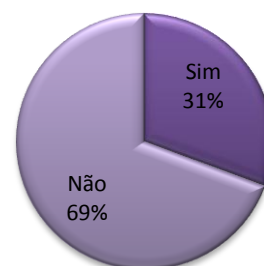


Dentro deste universo, constatamos que 31% dos inquiridos se informa antes de viajar para Fátima, sobre as condições de acessibilidade do destino. No entanto, o maior número de inquiridos (69%) “não” se informa previamente sobre o destino. Aliás, para muitos, o destino não é uma novidade, pois não era a primeira vez que vinham a Fátima e, como tal, já conheciam bem a cidade (Figura 41 – Tabela 5.29 do apêndice 4).

De seguida, procuraremos verificar os factores mais valorizados no planeamento da cada viagem, em geral (Tabela 5.30.1 a 5.30.4 do apêndice 4). No caso vertente, os inquiridos podiam escolher três itens, de acordo com as seguintes opções: transporte acessível; WC's acessíveis durante a viagem; restaurantes

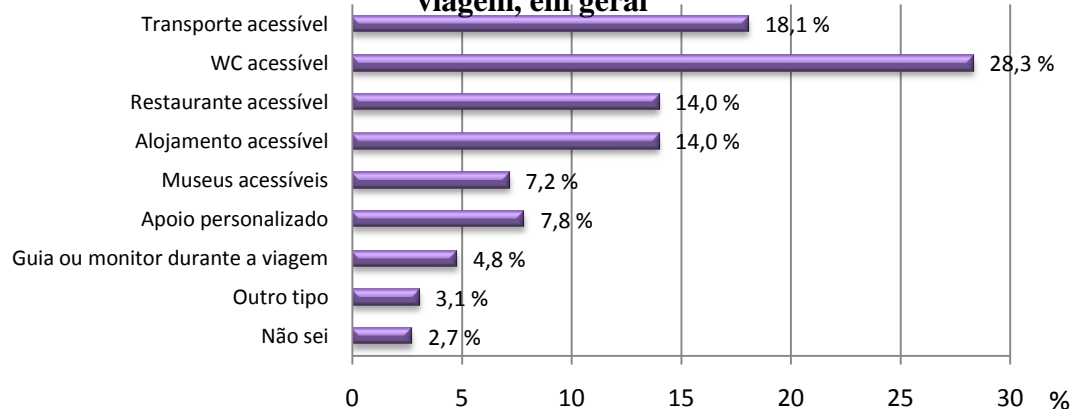
acessíveis; alojamento acessível; museus e locais de interesse histórico acessíveis; apoio personalizado; guia ou monitor durante a viagem ou actividade. Caso não fosse nenhum destes, podiam identificar outro tipo e dizer qual. Obteve-se um total de 293 respostas.

Figura 41 - Informação antecipada sobre o destino e as suas acessibilidades



Fonte: Inquérito, 2010

Figura 42 - Factores mais valorizados no planeamento de cada viagem, em geral



Fonte: Inquérito, 2010

Podemos observar na Figura 42, que as escolhas se repartiram entre as várias opções, sendo certo que o maior volume de respostas recaiu sobre a opção “WC acessível” durante a viagem, com 28,3%. Ter transporte acessível é a segunda escolha mais relevante, com 18,1% dos inquiridos. Em 3.º lugar, temos o mesmo número de inquiridos a preferir os serviços de restauração e alojamento, com 14% de respostas para cada opção. Se juntarmos estas duas opções temos um valor de 28% que, no conjunto, é igual ao valor da opção “WC acessível”. Em relação às outras opções, temos 8% indivíduos, que valorizam o apoio personalizado e 7% valorizam ter os museus e locais

de interesse histórico acessíveis. O menor número de respostas recai sobre a opção “não sei” com 3% respostas e “outro tipo” (3%). Dentro da opção “outro tipo” houve duas respostas a valorizar o aluguer de cadeiras de rodas e 7 inquiridos consideraram que todas as opções são importantes. É de relevar que o Santuário tem o serviço de empréstimo de cadeira de rodas (ver pág.100), mas muitos visitantes não o conhecem, pois não está muito divulgado.

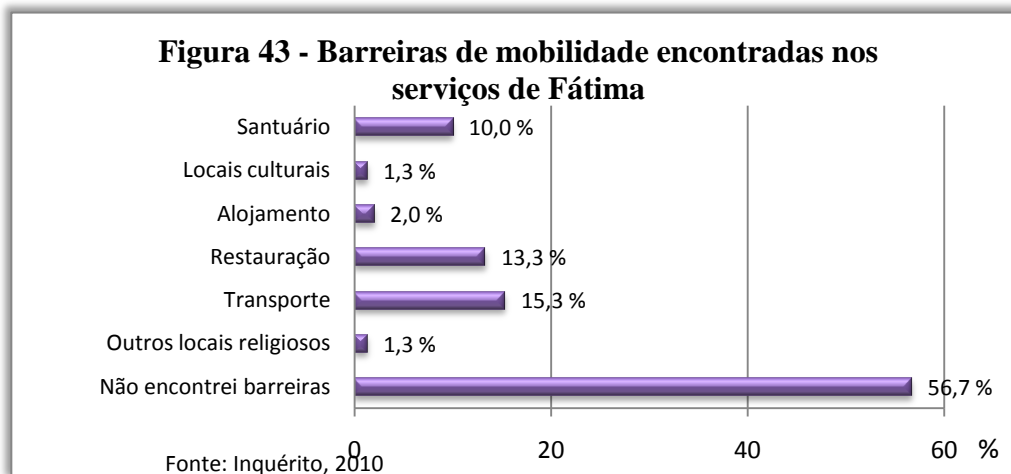
Em conclusão deste ponto, constata-se que os inquiridos residentes no país ou no estrangeiro, realizaram a viagem com a família (72,7%), sendo também a família a organizar a mesma (63,3%). A maioria destas pessoas (80%) com quem o inquirido viaja, não tem mobilidade reduzida, sendo apenas este o único nesta situação.

Habitualmente (69%), este tipo de turista, não se informa antes de viajar, nem sobre o destino nem sobre a sua acessibilidade (alguns afirmam que já conhecem bem o destino, outros que não é a primeira vez que o visitam). Todavia, ao planear uma viagem, o mais valorizado em 1.º lugar, é a existência de “WC acessível durante a viagem/actividade” (28,3%), sendo o segundo lugar ocupada pela opção ligada à disponibilização de *transportes acessíveis* (18,1%) e, em 3.º lugar, em percentagens idênticas, o *serviço de restauração* (14%) e o *alojamento* (14%) são os aspectos mais valorizados.

5.5 Expectativas e avaliação da cidade de Fátima

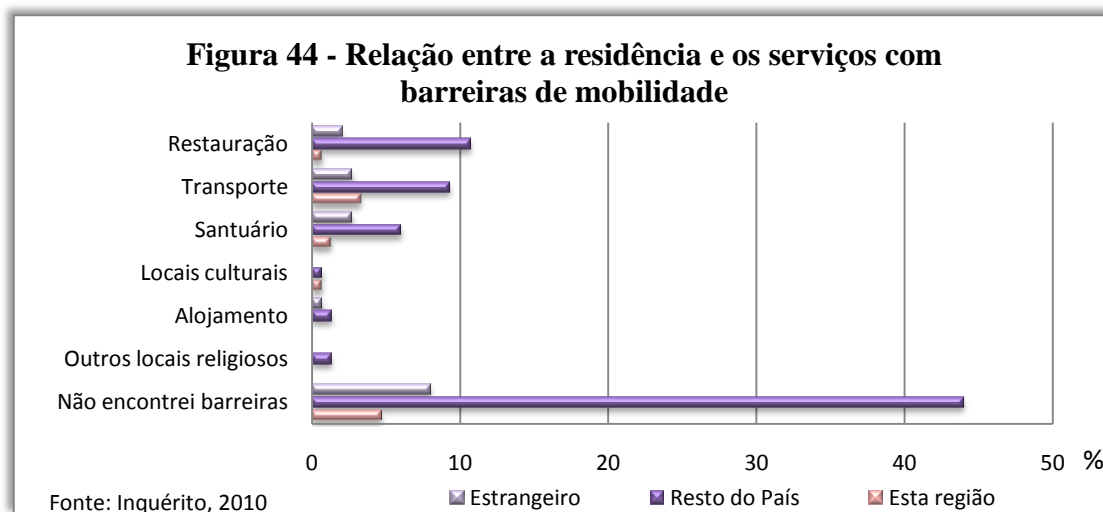
Será que os inquiridos encontraram, de facto, barreiras à mobilidade na cidade de Fátima? Atentando na Figura 43 (Tabela 5.31 – apêndice 4), observamos a percentagem de inquiridos que mencionaram encontrar barreiras ou não na cidade. Deste modo, apuramos que 56,7% não encontraram barreiras de mobilidade em Fátima e que são

relativamente poucos os que indicam ter deparado com barreiras no transporte (15,3%) ou na restauração (13,3%) e que somente 10% dos inquiridos encontraram barreiras no Santuário. Por fim, no alojamento, temos apenas 2% dos inquiridos a registar barreiras e 1,3% aponta obstáculos nos locais culturais e outros locais religiosos.



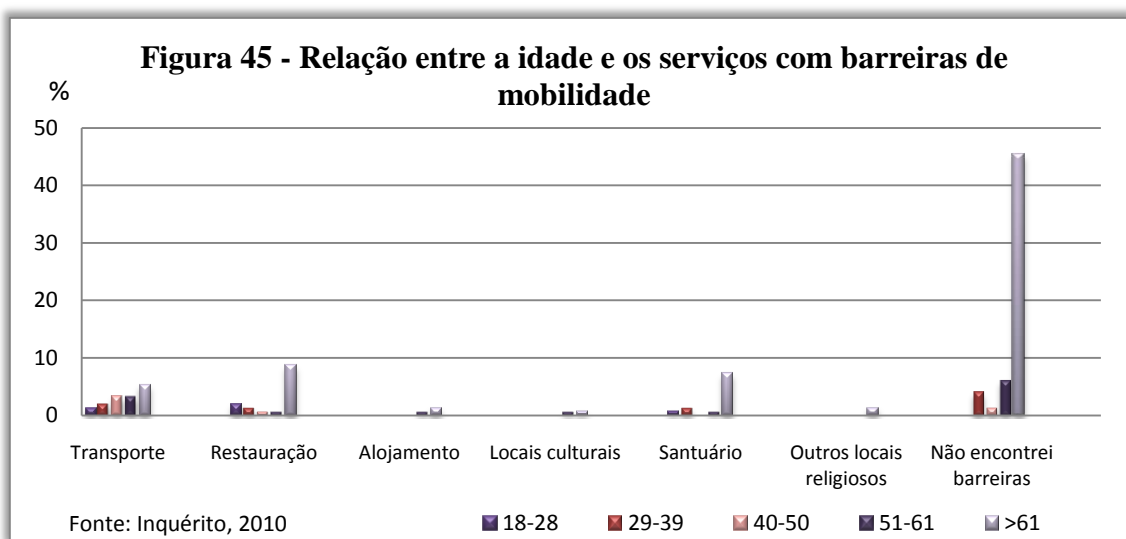
Se relacionarmos o sexo dos inquiridos com as barreiras à mobilidade, verificamos (Tabela 5.32 – apêndice 4) que tanto entre o sexo feminino como o masculino a opção mais escolhida foi “não encontrei barreiras”, com 42,7% para as mulheres e 14% nos homens. No entanto, em 2.º lugar, 7,3% dos homens defrontaram-se com dificuldades de mobilidade no “transporte” e 10,7% das mulheres na “restauração”, seguido de 2,7% dos homens que indicaram a existência de barreiras na “restauração” e de 8,7% das mulheres encontraram no santuário.

Apresentando agora a Figura 44 (Tabela 5.33, apêndice 4), que espelha a relação



entre o local de residência e os serviços com barreiras de mobilidade, podemos registrar que o maior volume de respostas incidu sobre a opção “não encontraram barreiras” de mobilidade nos serviços, por parte dos residentes no “resto do país” (44%), assim como, pelos “estrangeiros” (8%) e pelos que residem na região (4,7%).

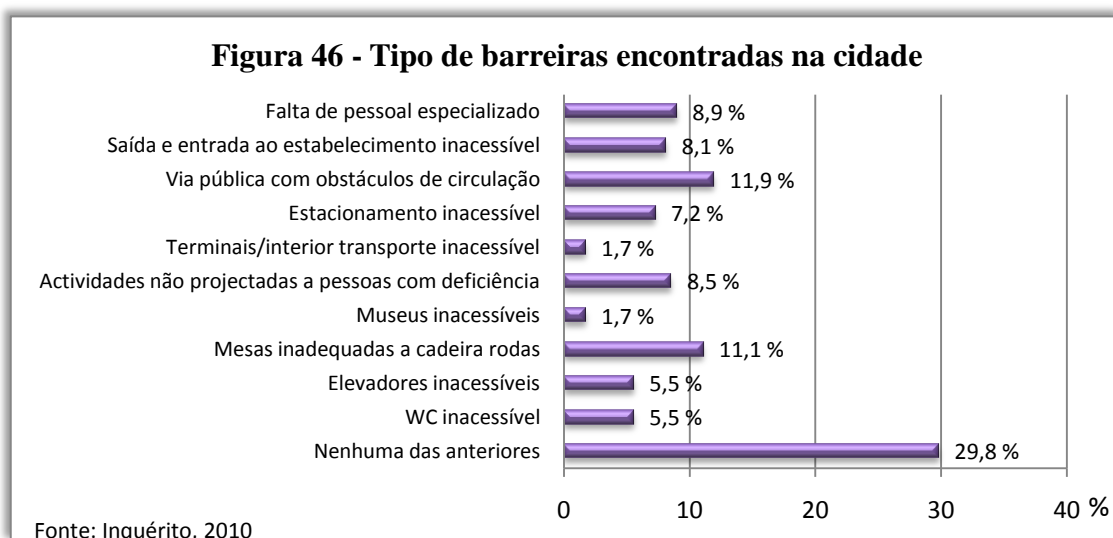
Na Figura 45 podemos observar, através do cruzamento da informação relativa à idade dos inquiridos com a respectiva situação de mobilidade (Tabela 5.34 – apêndice 4), que a maior percentagem (45,3%) de inquiridos com mais de 61 anos não “encontraram barreiras de mobilidade”, assim como os inquiridos no intervalo 51-61



anos (6%) e no escalão 29-39 anos (4%). Já nos inquiridos com idade compreendida

entre os 40 e os 50 anos a percentagem mais elevada (3,3%) recai sobre barreiras no “transporte”. Nos inquiridos com idade 18-28 anos é sobre o serviço de “restauração” que recebe mais queixas (2%) neste domínio.

Como é sabido, as barreiras de mobilidade podem ser muitas e de diverso tipo. Desta forma, questionaram-se os indivíduos em relação aos tipos de barreiras encontrados na cidade, podendo escolher três itens das opções dadas, tendo sido analisadas um total de 235 respostas. Podemos notar na Figura 46 (Tabela 5.35.1 a 5.35.4 do apêndice 4) que existe um pico de 29,8% que sobressai entre as restantes, significando que estes “não pass[aram] por nenhum tipo de barreiras”, mas, em contrapartida, a maioria dos visitantes encontrou alguma espécie de barreiras (totalizando 70% dos respondentes), assinaladas entre as várias opções possíveis.

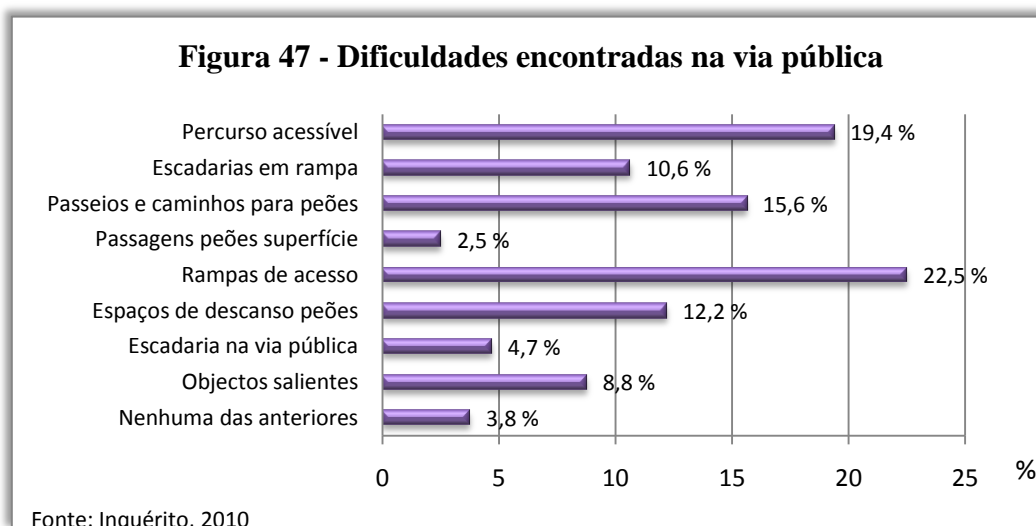


Assim, verificamos que 11,9% dos inquiridos encontraram obstáculos de circulação na via pública, a 11,1% não foram disponibilizadas mesas adequadas a cadeiras de rodas e 8,9% dos inquiridos depararam-se com falta de pessoal especializado/sensibilizado para os informar. Por sua vez, 8,5% dos inquiridos dizem que não lhes foram oferecidas actividades projectadas para pessoas com dificuldade de locomoção, 8,1% opinaram que a saída e a entrada dos estabelecimentos turísticos era inacessível, 7,2% acharam também inacessível o estacionamento, 5,5% dizem haver WC igualmente de difícil

acesso e 5,5% verificaram a existência de elevadores não adaptados a pessoas com mobilidade reduzida. Menor peso relativo (1,7%) têm os que dizem haver museus inacessíveis e os que apontam a inacessibilidade dos terminais/interior dos transportes (também 1,7%).

É importante também relevar que nenhum dos inquiridos escolheu as opções “quartos inacessíveis” ou “inexistência de rent-a-car adaptado. Não quer isto dizer que este tipo de barreira não exista, apenas não foi considerada pelos inquiridos, diante de outras hipóteses de escolha. Por outro lado, é de considerar que a maioria dos visitantes de Fátima é excursionista (como podemos comprovar pelos estudos de Santos, 2008) e talvez tenham prescindido destes serviços.

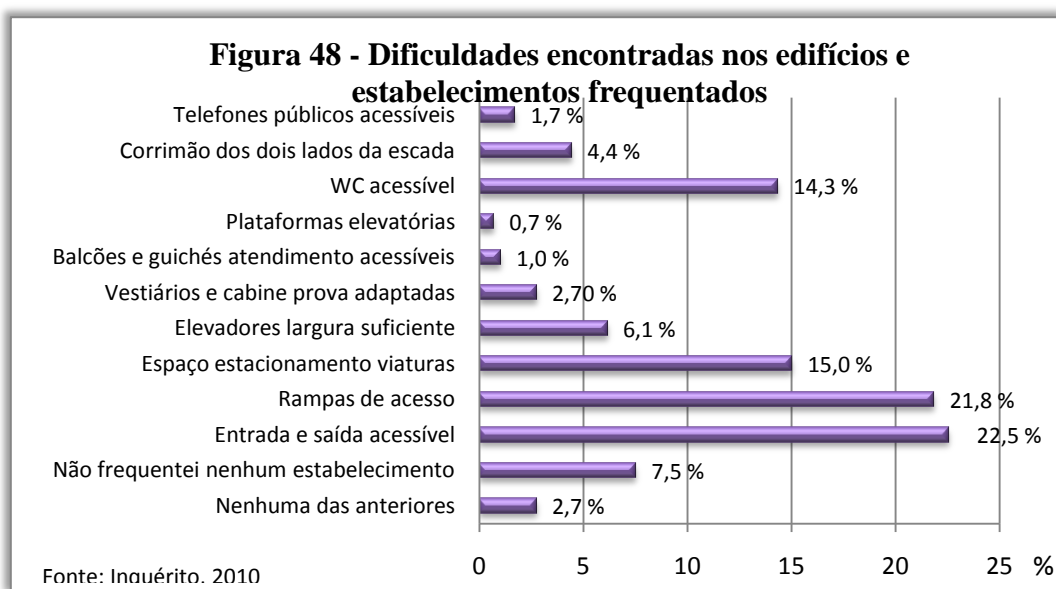
De seguida avaliou-se a via pública, a partir de várias hipóteses de escolha: os inquiridos poderiam escolher três itens, relativamente aos quais obtivemos um total de 320 respostas (Tabela 5.36.1 a 5.36.4 do apêndice 6). Na Figura 47, observamos que o maior número de respostas incidu sobre “rampas de acesso”, uma vez que temos 22,5% de inquiridos a escolher esta opção, logo seguida de 19,4% inquiridos que classificam o percurso como acessível, de 15,6% de visitantes que encontraram “passeios e caminhos para peões”, 12,2% que passaram por “espaços de descanso para peões” e 10,6% que viram escadarias com rampa. Por outro lado, 3,8% dos respondentes dizem não ter



encontrado “nenhuma das opções apresentadas” e, por fim, 2,5% inquiridos não registraram passagens para peões à superfície.

Podemos concluir, deste modo, que a via pública é considerada acessível para a maioria dos inquiridos, na medida em que as opções mais negativas foram das menos votadas, como é o caso da escadaria na via pública (4,7%) e dos objectos salientes (8,8%).

Avaliando agora os *edifícios e estabelecimentos frequentados*, foi dada também aos inquiridos a oportunidade de escolherem três itens de resposta, dos quais obtivemos um total de 293 respostas (Tabela 5.37.1 a 5.37.4 do apêndice 4). Podemos constatar a partir da Figura 48 que o maior número de respostas recai sobre “entrada e saída acessível” nos edifícios e estabelecimentos frequentados, com 22,5%. Por sua vez, a segunda

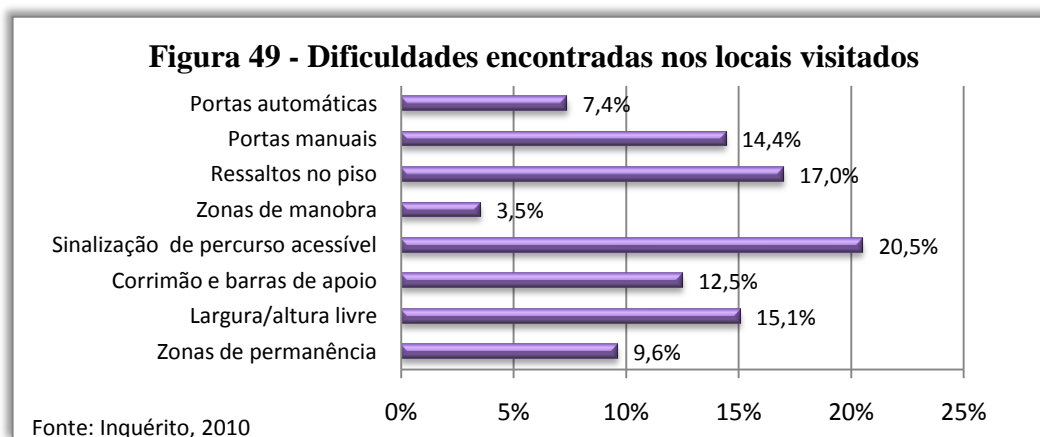


maior escolha é sobre as “rampas de acesso”, em que 21,8% dos inquiridos se depararam com as mesmas. Em relação ao estacionamento, 15% dos visitantes estacionaram de forma acessível e 4,3% encontraram também WC acessíveis nos estabelecimentos.

Por outro lado, 7,5% dos inquiridos dizem não ter frequentado nenhum estabelecimento ou edifício. Em relação aos elevadores, 6,1% dos inquiridos dizem ter

largura suficiente. Temos ainda 4,4% dos inquiridos que declararam estarem disponibilizados, nos edifícios ou estabelecimentos frequentados, corrimãos dos dois lados da escada, sendo 2,7% os que mencionam a existência nos mesmos de vestiários e cabines de prova adaptados. Acresce que 1,7% se depararam com telefones públicos acessíveis e 1% (o menor número de respostas) com balcões de atendimento igualmente acessíveis e com plataformas elevatórias (0,7%). Todavia, 2% dizem não ter a registar qualquer uma das opções apresentadas no inquérito.

Pareceu-nos também importante saber se os locais visitados pelos turistas eram acessíveis ou não e, neste sentido, demos a oportunidade ao inquirido de escolher três de entre várias hipóteses, obtendo um total de 312 respostas dos inquiridos, como



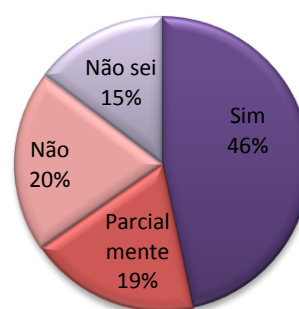
podemos ver na Figura 49 (Tabela 5.38.1 a 5.38.4 do apêndice 4). As respostas foram bastante equilibradas entre as várias opções possíveis, tendo o maior volume de respostas recaído sobre o item “sinalização de percurso acessível”, com 20,5% e o menor sobre “zonas de manobra”, com 3,5% dos visitantes a escolher esta hipótese. Por outro lado, é também de revelar que o segundo item mais elevado referia-se a “ressaltos no piso” (17%), seguido de “largura/altura livre sem obstruções”, com 15,1%.

Como seria que os inquiridos classificariam os equipamentos da cidade de Fátima? Será que os classificavam como acessíveis? De acordo com as opiniões recolhidas junto dos 150 inquiridos, 46,7% destes concordam que são acessíveis a

todos, sendo de sublinhar que esta percentagem não chega a metade do universo em causa. Isto parece algo contraditório com o facto de, no ponto anterior, registarmos 56,7% dos inquiridos que afirmam não ter encontrado barreiras de mobilidade. Ou seja apesar de não terem encontrado barreiras, isto não quer dizer que os equipamentos sejam todos acessíveis.

Na realidade, observando a Figura 50 (Tabela 5.39 – apêndice 4), verificamos que há 46,7% dos inquiridos a responder positivamente à questão da acessibilidade dos equipamentos da cidade de Fátima. Ao invés, 20% dos indivíduos dizem que os mesmos não são acessíveis a todos, mas é sensivelmente mais baixa a proporção dos que dizem não saber se são ou não acessíveis

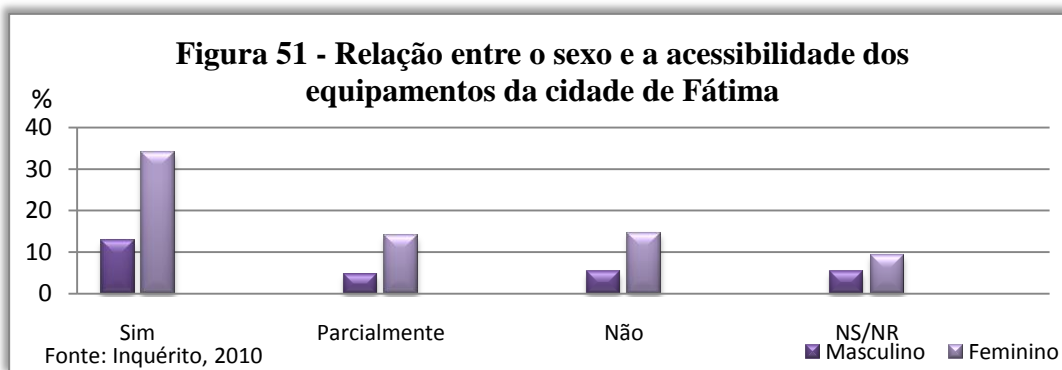
Figura 50- Acessibilidade dos equipamentos da cidade de Fátima



Fonte: Inquérito, 2010

(14,7%). Temos ainda 18,7% dos inquiridos que acham que os equipamentos são apenas parcialmente acessíveis.

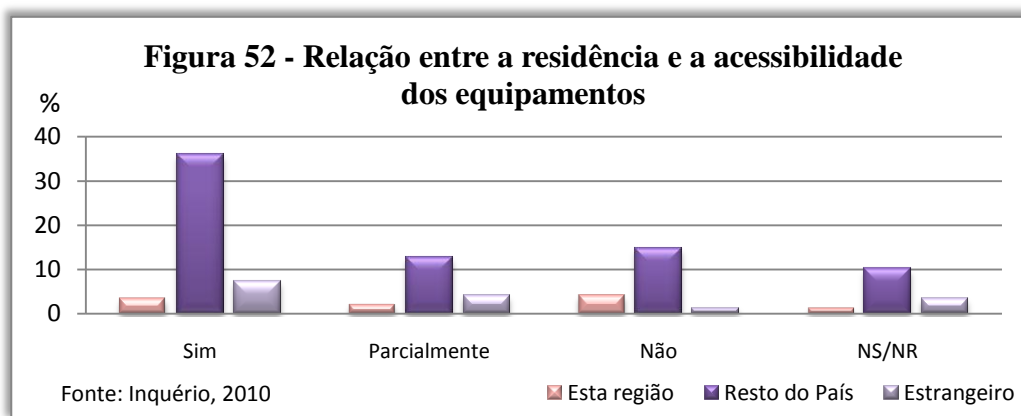
Na Figura 51 (Tabela 5.40 - apêndice 4) relaciona-se o sexo dos inquiridos com a



resposta à questão da acessibilidade dos equipamentos da cidade de Fátima, em que o “sim” predomina entre o sexo feminino (34%) e, em menor grau, também entre o

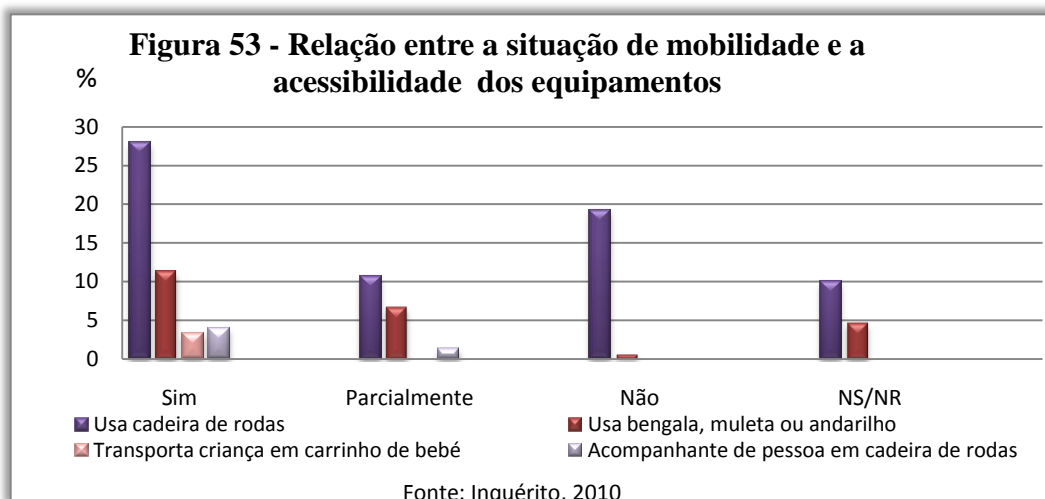
masculino (12,7%). Por outro lado, em 2.º lugar, temos 14,7% das mulheres e 5,3% dos homens, a afirmar que os equipamentos “não” são acessíveis.

Na Figura 52 (Tabela 5.41, apêndice 4) encontramos a opinião em relação às acessibilidades dos equipamentos com o local de residência, em que o maior número de respostas recai sobre o “sim”, tanto para os residentes nacionais do “resto do país” (36%), como para os “estrangeiros” (7,3%). Os residentes na região têm uma opinião diferente, pois um maior número dentro deste grupo escolheu o “não” como resposta (4%).



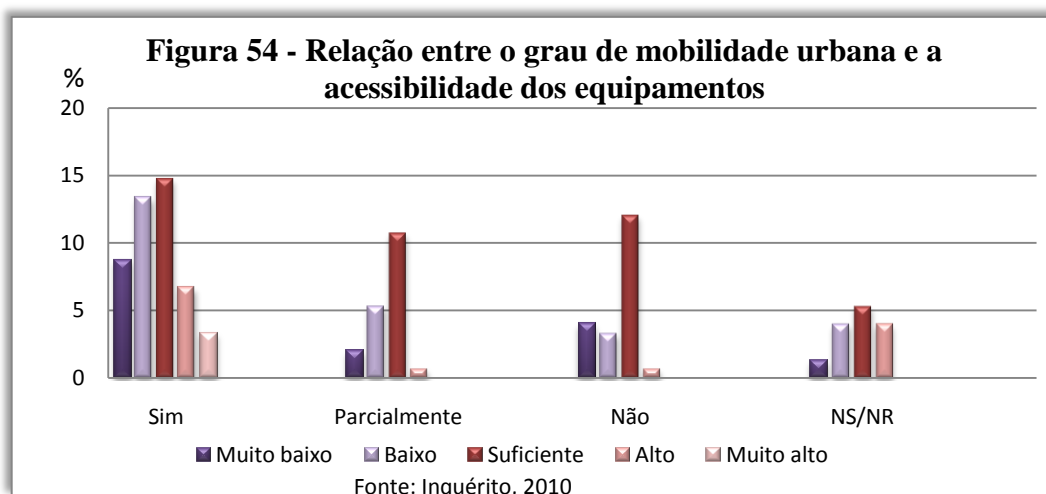
Por sua vez, ao relacionarmos a idade com a acessibilidade dos equipamentos da cidade, verificamos na Tabela 5.42 (apêndice 4) que o maior volume de respostas é no sentido do “sim”, para os inquiridos com “mais de 61” anos (34,7%), para os que estão no escalão “51-61” anos (5,3%) e também para os inquiridos com idade na faixa dos “29-39” (5,3%). No caso dos inquiridos com “18-28” anos, a maior percentagem de respostas recai sobre o “não” (2,7%) e o mesmo acontecendo no subgrupo dos “40-50” anos (3,3%).

Na Tabela 5.43 do apêndice 4 (Figura 53) encontramos a relação da situação de mobilidade com a acessibilidade dos equipamentos da cidade de Fátima. Verificamos que os visitantes que usavam cadeira de rodas acham, na sua maioria, que os equipamentos da cidade são acessíveis (28%), seguidos de 19,3% que acham que “não” são acessíveis. Em relação aos que usavam “bengala, muleta ou andarilho” a opção



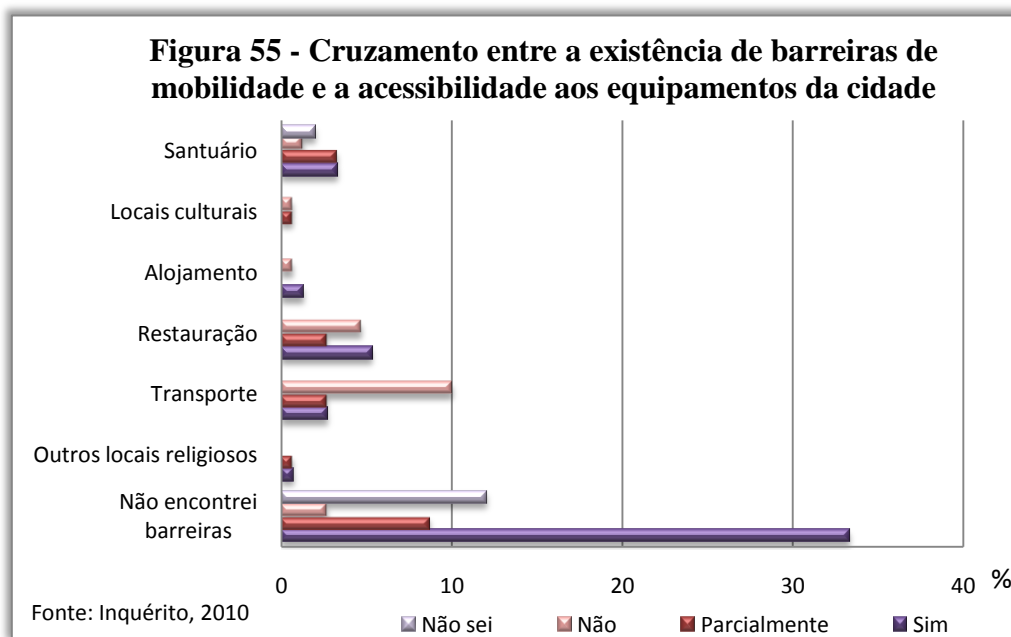
afirmativa foi também a hipótese mais escolhida (11,3%), registando-se em 2.º lugar os que escolheram a opção “parcialmente” (6,7%). Em relação aos que transportavam crianças em carrinho de bebé, os mesmos responderam na totalidade “sim” (3,3%). Por fim, os “acompanhantes de pessoas em cadeira de rodas” responderam também maioritariamente “sim” (4%) e os restantes (1,3%) responderam “parcialmente”.

De seguida, na Figura 54 (Tabela 5.44, apêndice 4), observamos o cruzamento entre o grau de mobilidade urbana com a acessibilidade dos equipamentos da cidade. O “sim” foi a opção que teve a percentagem mais elevada em todos os graus de mobilidade urbana: “muito baixo” (8,7%), “baixo” (13,3%), “suficiente” (14,7%), “alto” (6,7%) e “muito alto”. Já em relação à 2.ª escolha, a hipótese “não” foi a escolha dos visitantes com mobilidade “muito baixa” (4%), sendo esta a única hipótese escolhida por estes respondentes. Os que tinham de mobilidade “baixa” escolheram a opção “parcialmente”



(5,3%), os de mobilidade “suficiente” escolheram o “não” (12%) e os de mobilidade “alta” afirmaram o seu desconhecimento sobre esta matéria (4%).

Cruzando a informação sobre as barreiras de mobilidade com a resposta à questão sobre a acessibilidade aos equipamentos de Fátima, em termos gerais, constatamos na Figura 55 que o “sim” (33,3%) obteve um volume mais elevado de respostas, por parte

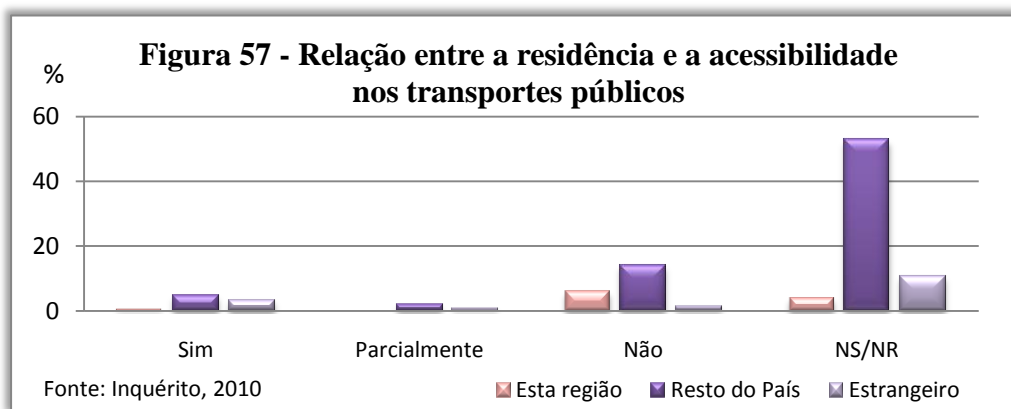
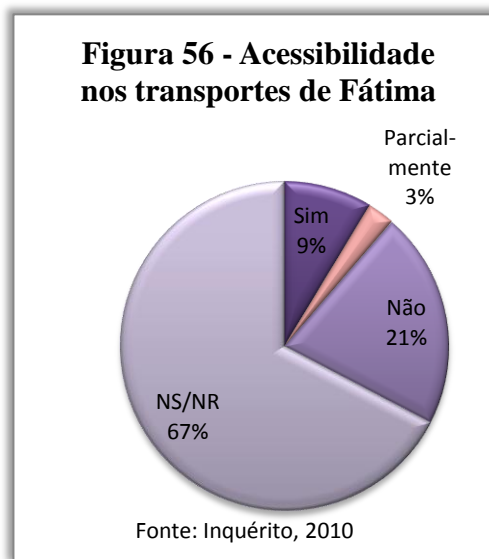


daqueles que dizem “não encontrei barreiras”, assim como pelos que acham que a “restauração” tem barreiras de mobilidade (5,3%). Também quanto ao “alojamento” o “sim” foi a resposta mais evidenciada (1,3%). Por outro lado, os 10% de inquiridos que afirmaram encontrar barreiras no “transporte”, também responderam negativamente quanto à acessibilidade dos equipamentos. Já em relação aos que encontraram barreiras no “santuário”, o maior número de respostas foi dividido entre o “sim” e o “parcialmente”, com 3,3% para cada hipótese (Ver Tabela 5.45 do apêndice 4).

Quanto aos transportes, verificamos que 67,3% dos indivíduos desconhecem este tipo de serviço (Figura 56 - Tabela 5.46 do apêndice 4), pois a maioria dos inquiridos afirma “não” saber se os transportes são ou não acessíveis, muitos referindo “não usar/conhecer os transportes públicos, pois deslocam-se em transporte próprio”. No que

diz respeito aos que conhecem ou que usam os transportes públicos, 21,3% dos inquiridos acham que os transportes “não” são acessíveis e 8,7% afirmam que o são. Em menor número (2,7%) são os que afirmam a acessibilidade dos transportes, mas apenas parcialmente.

Fazendo agora uma associação entre o local de residência e a opinião em relação à acessibilidade dos transportes, percebemos que os residentes do “resto do país” (52,7%) e os “estrangeiros” (10,7%) escolheram a opção “não sei/não respondo”, um maior número de vezes, isto é, não sabem se os transportes são ou não acessíveis. Alguns referiram, no momento do inquérito, não conhecerem a realidade dos transportes de Fátima, pois haviam-se deslocado, na maioria das vezes, em transporte próprio até ao local e não sabiam, por isso, se eram ou não acessíveis, como podemos ver pela Figura 57 (Tabela 5.47 - apêndice 4).

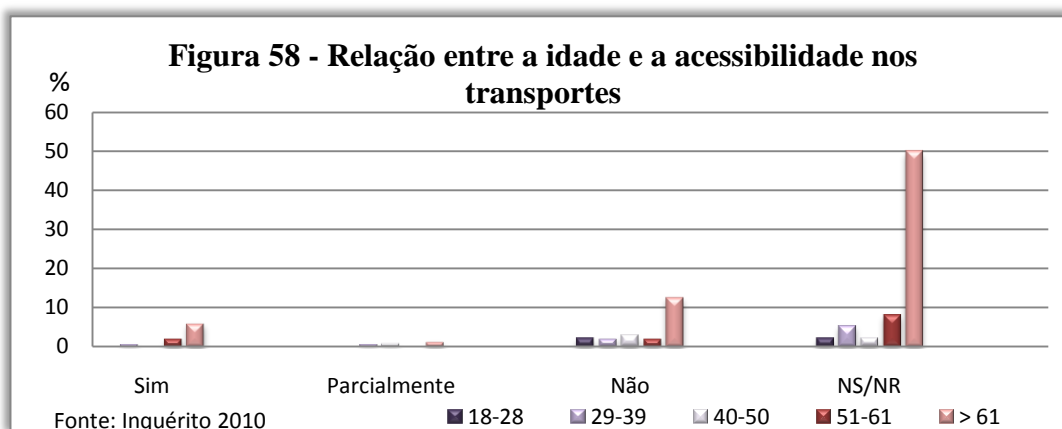


No que concerne aos residentes “desta região”, o maior número de respostas recai sobre a opção “não são acessíveis” (6%). Esta opção foi escolhida pelos residentes do “resto do país” em segundo lugar, com 14% das respostas. À semelhança dos residentes de fora desta região, também os “estrangeiros” escolheram o “não sei” um maior

número de vezes (10,7%), tendo ficado o “sim” em segundo lugar, com 3,3% das respostas.

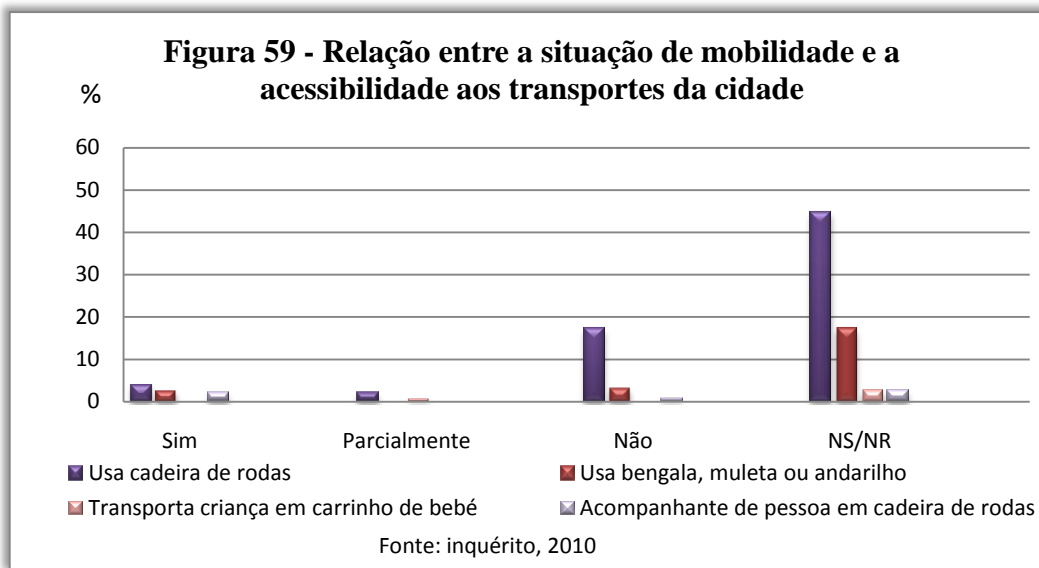
Analisando a relação entre o sexo dos inquiridos e a opinião destes acerca da acessibilidade dos transportes (Tabela 5.48 do apêndice 4), observamos que o “não sei/não respondo” sobressai claramente, com 50,7% de respostas femininas e 16,7% de respostas masculinas. As seguintes respostas têm a mesma evolução, tanto entre as mulheres como entre os homens, com 14,7% e 6,7%, respectivamente, a responderem “não”.

Na Figura 58 (Tabela 5.49 do apêndice 4) relaciona-se a idade dos inquiridos com a acessibilidade dos transportes públicos, em que 50 % dos inquiridos com mais de 61 anos, responderam “não sei/não respondo”, tendo esta sido também a opção com maior volume de respostas dadas pelos inquiridos com idade “51-61” (8%) e “29-39”. O maior volume de respostas dos inquiridos com idade “40-50” foi no “não” (2,7%). Já em relação aos que têm 18-28 anos, são 2% tanto os que respondem negativamente como os que não sabem ou não respondem.



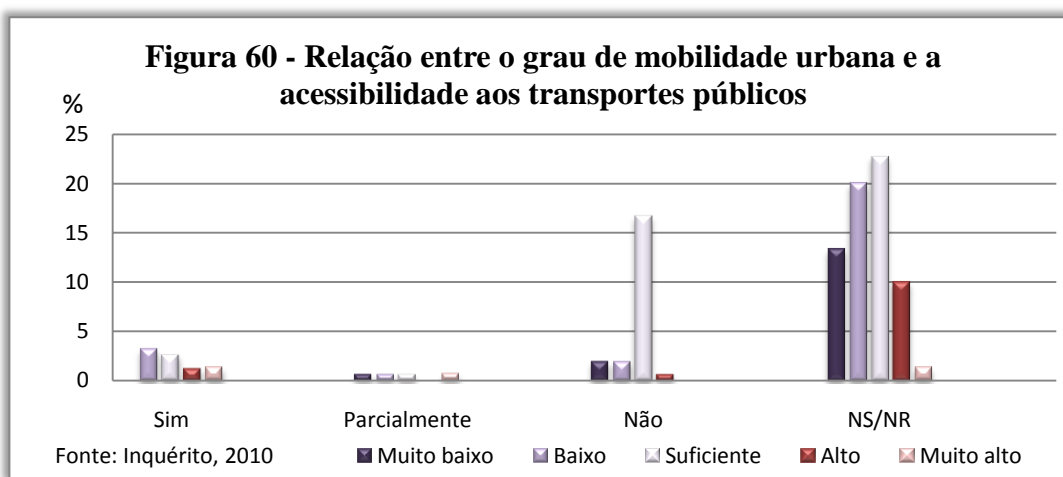
Se relacionarmos a situação de mobilidade com a acessibilidade dos transportes públicos, verificamos na Figura 59 (Tabela 5.50 – apêndice 4) que em todas as situações de mobilidade o maior volume de respostas recai sobre a hipótese “NS/NR”, com 44,7% para os que usam “cadeira de rodas”, 17,3% para os que usam “bengala, muleta ou

andarilho”, 2,7% para os que transportavam criança em “carrinho de bebê” e 2,7% para os “acompanhantes de pessoas em cadeira de rodas”. A resposta negativa sobressai,



neste ponto, com uma percentagem de 17,3% por parte dos que usavam cadeira de rodas.

Ao cruzar o grau de mobilidade com a acessibilidade dos transportes, verificamos, tal como aconteceu na situação anterior, que a resposta “NS/NR” esteve em maior número para todos os graus de mobilidade: “muito baixo”, com 13,3%; “baixo”, com

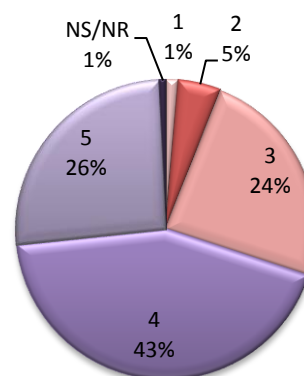


20%, “suficiente”, com 22,7%; “alto”, que atingiu 10%, assim como o grau “muito alto”, com 1,3% das respostas. É também de destacar que o “não” atingiu o máximo de 16,7% por parte dos visitantes com grau “suficiente de mobilidade” (Figura 60 – Tabela 5.51 do apêndice 4).

Em relação ao grau de satisfação da visita, foi atribuída uma escala de “1 a 5”, onde “1” seria *muito insatisfeito* e “5” *muito satisfeito*. Recorrendo à Figura 61 (Tabela 5.52 - apêndice 4), podemos verificar que 43,3% dos inquiridos atribuem um “4” à sua visita, o que significa que estão satisfeitos com a vinda a esta cidade, a nível geral, seguidos de 26% dos inquiridos que dizem estar muito satisfeitos com a sua visita, atribuindo o valor “5” neste ponto.

Se somarmos as duas percentagens referidas, verificamos que a maioria valoriza

Figura 61 - Grau de satisfação em relação à cidade de Fátima

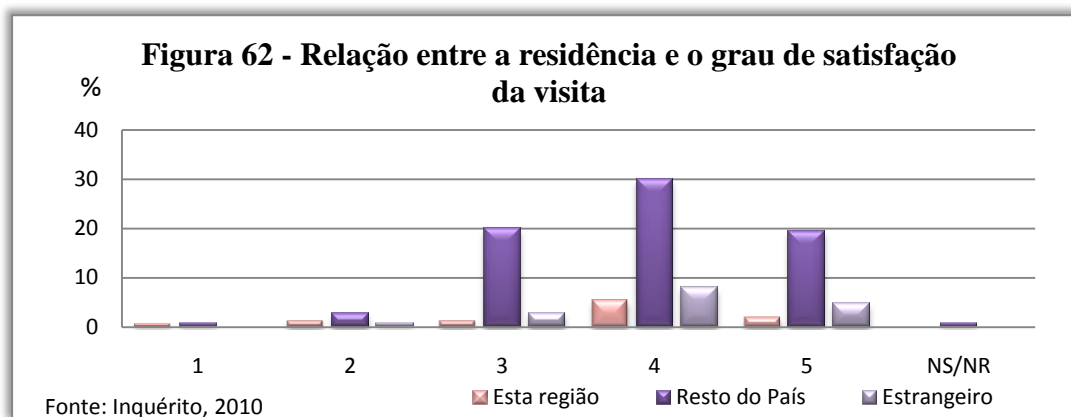


Fonte: Inquérito, 2010

de forma positiva a sua viagem. Numa situação intermédia, isto é, a daqueles que escolheram o grau de satisfação “3”, isto quer dizer que 24% dos inquiridos acharam a sua visita razoável. Por outro lado, temos os que têm um grau de satisfação negativo, os quais correspondem a 4,7% que dizem estar insatisfeitos com a visita. Com menor peso em termos de respostas, temos 1,3% dos inquiridos, que escolheram a opção “1” (*muito insatisfeitos*) e 0,7% (um indivíduo) diz não saber o seu grau de satisfação.

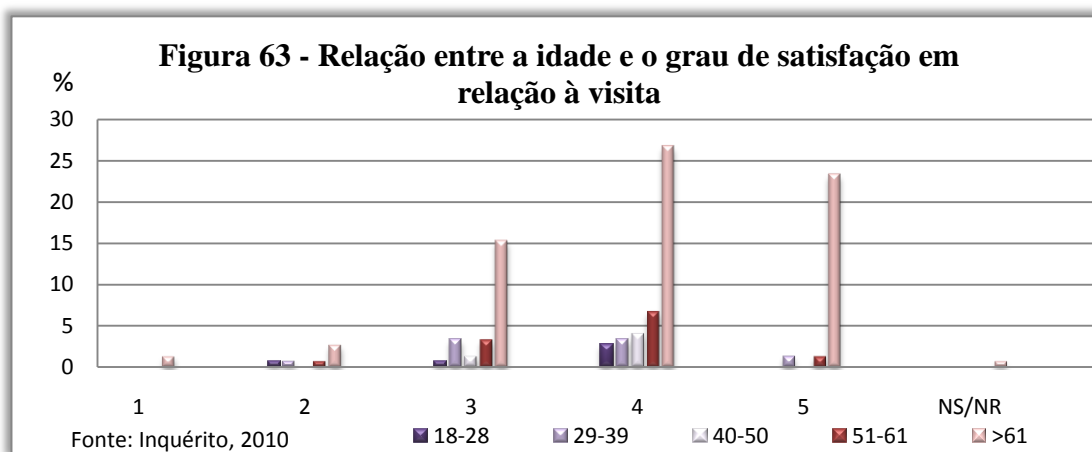
Relacionando o grau de satisfação dos inquiridos com a residência, obtemos o maior número de respostas, tanto por parte dos residentes nacionais como de estrangeiros no grau “4” da escala apresentada (30% pelos residentes no “resto do país”, 8% de “estrangeiros” e 4,3% pertencentes a “esta região”), como se pode ver na Figura 62 (elaborada a partir da Tabela 5.53 do apêndice 4). Em segundo lugar, o nível “3” é escolhido pelos residentes nacionais de fora da região de Fátima (20%) e o grau “5” pelos residentes no estrangeiro (4,7%). É de notar também que o nível mais baixo (“1”)

obteve 2 respostas e estas provêm de residentes nacionais (um da região e outro de fora



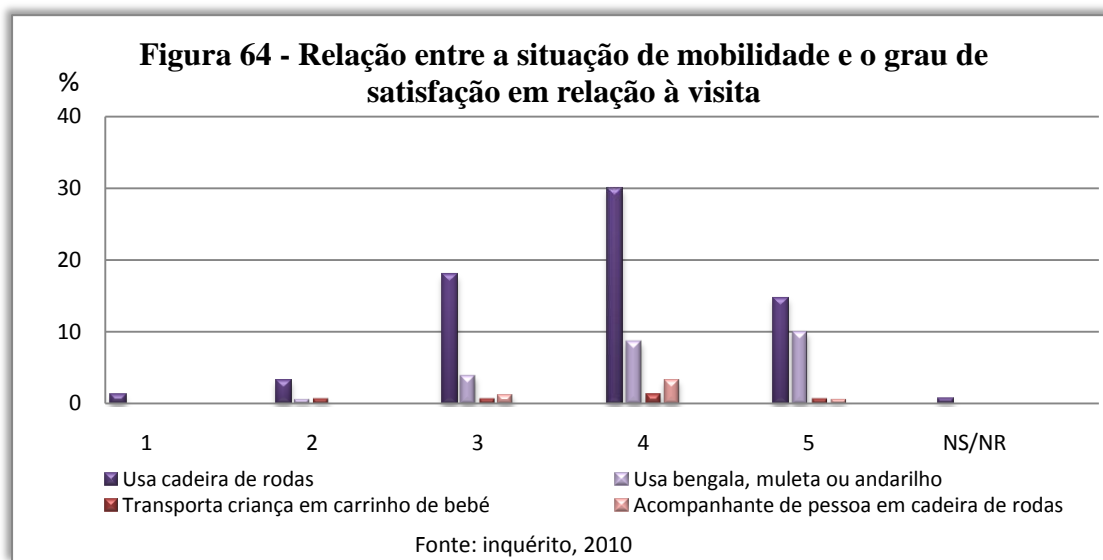
desta).

Na Figura 63, ao cruzarmos a idade com o grau de satisfação dos indivíduos, verificamos que a generalidade dos inquiridos está satisfeita com a sua visita (Tabela 5.54 do apêndice 4), classificando-a maioritariamente no nível “4”. Tal acontece no grupo de inquiridos com mais de 61 anos (26,7%), na faixa etária “51-61”, (6,7%), entre os 40 e os 50 anos (4%), no escalão “29-39” (3,3%) e, finalmente, nos de idade compreendida entre os 18 e os 28 anos (2,7%).



Também na correlação entre o sexo dos inquiridos e o grau de satisfação que manifestam com a visita a Fátima, se obtiveram as percentagens mais elevadas no grau “4”, em que o sexo feminino surge com maior percentagem (29,3%), obtendo os do sexo masculino 14% dos resultados (Tabela 5.55, apêndice 4).

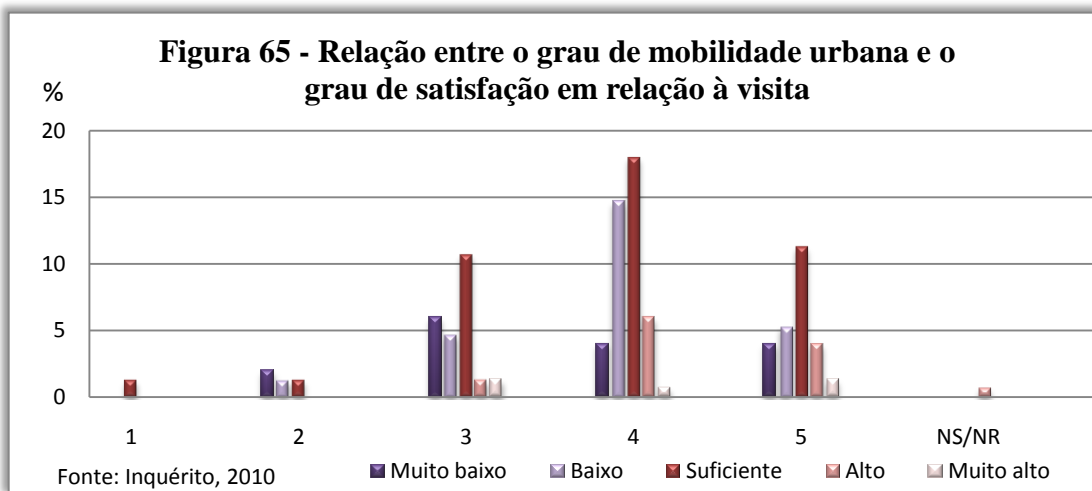
Por sua vez, na Tabela 5.56 (apêndice 4) encontramos a relação entre o estado civil e o grau de satisfação com a visita, em que o grau “4” também está presente em maior número, em todos os estados civis, à exceção dos divorciados. Assim, temos os solteiros com 7,3%, os casados com 22% e os viúvos com 14%. Os divorciados escolheram em maioria o grau “3” (1,3%).



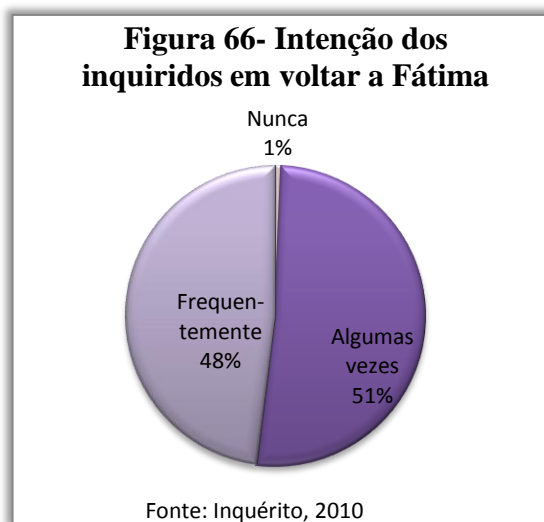
Fazendo a ligação da situação de mobilidade do inquirido com o seu grau de satisfação, podemos referir que os visitantes que “usam cadeira de rodas” sobressaíram em todos os níveis de satisfação, sendo o número de respostas mais elevadas no grau de satisfação “4”, com 30%. Quanto aos visitantes que “usavam bengala, muleta ou andarilho”, 10% classificaram a sua visita de grau “5” (percentagem mais elevada nesta situação de mobilidade). Nas restantes situações de mobilidade, o maior volume de respostas nos que “usam carrinho de bebê” recai no grau “4” (1,3%) e nos “acompanhantes de pessoa em cadeira de rodas” (3,3%), tal como podemos ver na Figura 64 (Tabela 5.57 – apêndice 4).

Relacionando o grau de mobilidade urbana com o grau de satisfação em relação à visita, podemos observar na Figura 65 (Tabela 5.58, apêndice 4) que os inquiridos com grau “muito baixo” de mobilidade consideram que a sua satisfação é de nível “3” (6%), os com grau “baixo” referem estar satisfeitos na escala “4” (14,7%), os que tinham

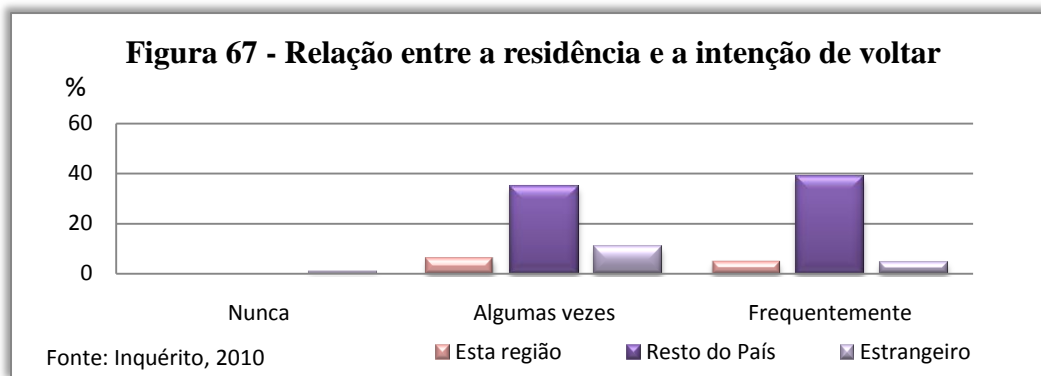
mobilidade “suficiente” escolheram na maioria o grau “4” (6%), os de mobilidade “alta” optaram também pelo grau “4” (6%) e os que tinham mobilidade “muito alta” definiram a satisfação nos graus “3” e “5” com a mesma percentagem (1,3%).



Questionados os indivíduos sobre o seu retorno a Fátima (Tabela 5.59 do apêndice 4), a quase totalidade afirma que pretende voltar a Fátima, registando-se apenas um caso que afirmou “nunca” pretender voltar. Dos que dizem querer voltar, 51,3% pretendem voltar “algumas vezes” e 48% “frequentemente” (ver Figura 66).

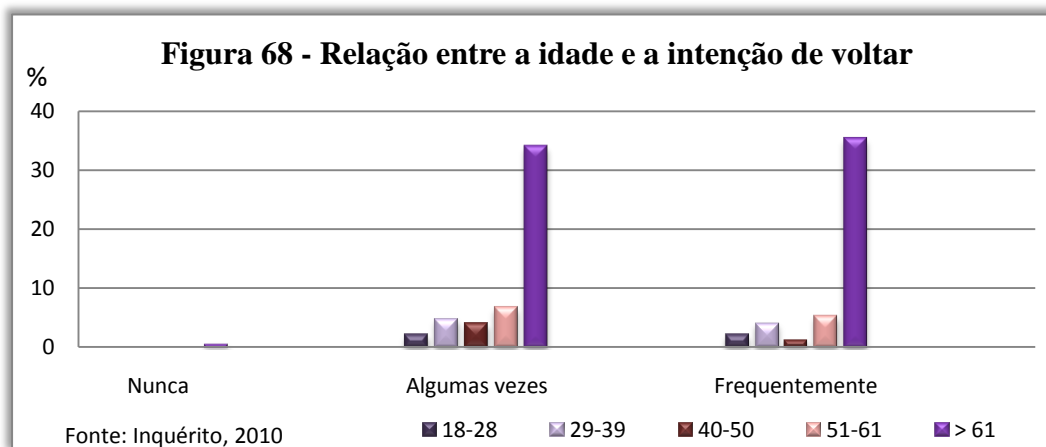


Se relacionarmos a intenção de voltar com a residência, os residentes do “resto do país” dividiram as suas respostas entre a opção “frequentemente” (38,7%) e a opção “algumas vezes” (34,7%). Por sua vez, nos residentes “desta região” o mesmo acontece, dividindo-se estes pelas opções “algumas vezes” (6%) e “frequentemente” (4,7%). Já os “estrangeiros” responderam “algumas vezes” em maior número (10,7%), seguido de 4,7% que pretendem voltar “frequentemente”. Também foi do “estrangeiro” que houve



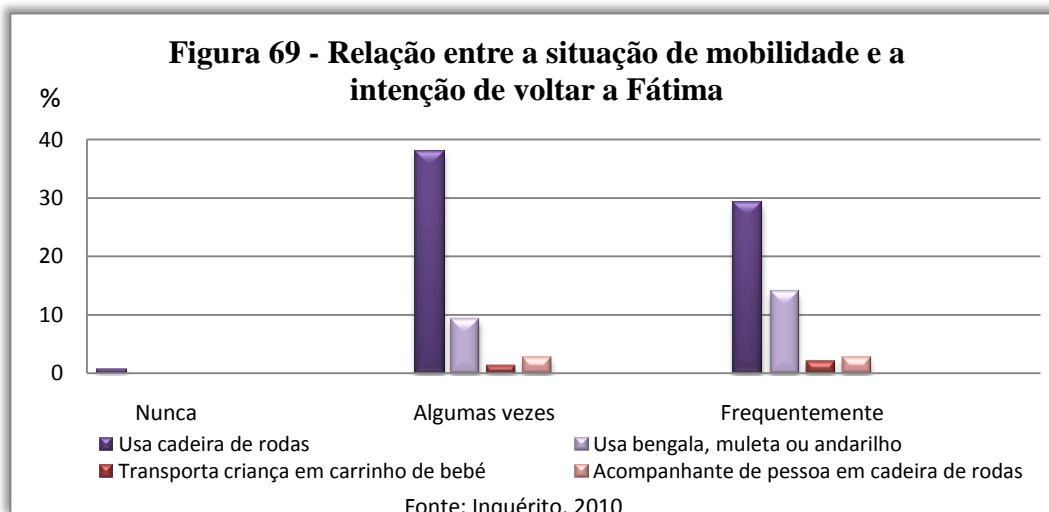
uma resposta de “nunca” (0,7%) ter intenção de voltar a Fátima (Ver Figura 67 – Tabela 5.60, Apêndice 4).

Interrelacionando a idade com a intenção de voltar a Fátima, podemos observar na Figura 68 (Tabela 5.61, apêndice 4) que o maior volume de respostas na opção “frequentemente” proveio dos inquiridos com “mais de 61” anos (35,3%), enquanto nos inquiridos da faixa etária “18-28” as respostas estiveram divididas com a mesma percentagem (2%) para “algumas vezes” e para “frequentemente”. Nas idades “29-39”, “40-50” e “51-61” a opção mioritária foi “algumas vezes”, com as percentagens de 4,7%; 4% e 6,7%, respectivamente.

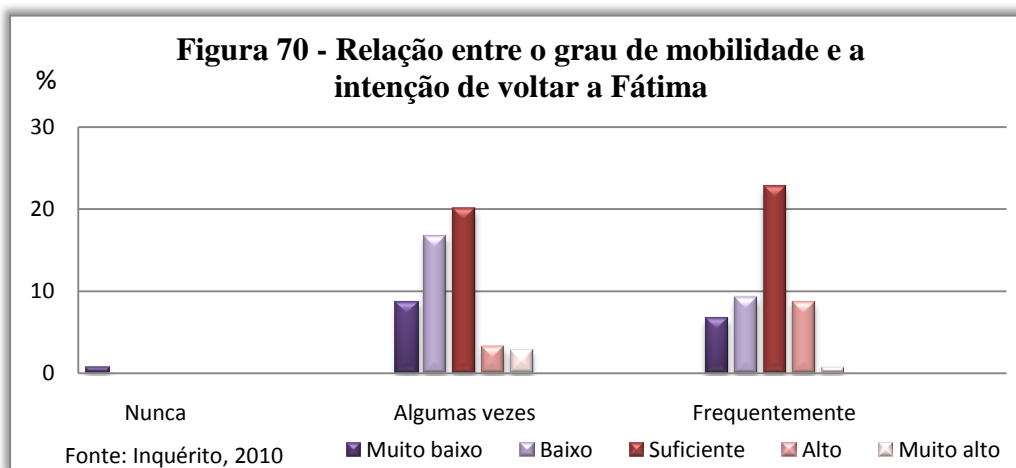


Na Tabela 5.62 (apêndice 4) encontramos a relação entre o sexo dos respondentes e a intenção de voltar a Fátima, sendo que o sexo masculino respondeu em maior número na opção “algumas vezes” (18,7%) e as mulheres escolheram mais a opção “frequentemente” (38,7%).

Se cruzarmos a situação de mobilidade com a intenção de voltar a Fátima (Figura 69, Tabela 5.63 – apêndice 4), verificamos que o maior volume de respostas para os que “utilizavam cadeira de rodas” foi no item sobre voltar “algumas vezes” (38%). Para os que “usavam bengala, muleta ou andarilho” a intenção é voltar “frequentemente” (14%), assim como para os que “transportavam criança em carrinho de bebé” (2%).



Já na relação entre o grau de mobilidade urbana e a intenção de voltar, observamos que os visitantes com grau de mobilidade “muito baixo”, “baixo” ou “muito alto” pretendem voltar “algumas vezes”, sendo 8,7%, 16,7% e 2,7% as percentagens, respectivamente, destes subgrupos. Quanto aos que tinham mobilidade “suficiente” e “alta”, de registar que tencionam voltar “frequentemente”, obtendo as percentagens mais elevadas de 22,7% e 8,7%, respectivamente, como podemos ver na Figura 70 (Tabela 5.64 – apêndice 4).



*
* *

Concluindo, para grande parte dos inquiridos, tanto nacionais como estrangeiros, não existem barreiras de mobilidade nos serviços (56,7%). Sejam homens ou mulheres, de qualquer escalão etário, a hipótese que prevaleceu foi “Não encontrei barreiras”. Ainda assim, foram identificados por alguns inquiridos vários tipos de barreiras na cidade, sendo as três mais seleccionadas: “obstáculos de circulação na via pública”, “mesas inadequadas a cadeira de rodas” e “falta de pessoal especializado/sensibilizado para informar”.

Na via pública, as escolhas estiveram um pouco divididas entre várias as opções, sendo que o maior volume de respostas recaiu sobre os itens “rampas de acesso” (22,5%), “percurso acessível” (19,4%) e “passeios e caminhos para peões” (15,6%), o que significa que estes são pontos positivos para a cidade.

Quanto aos edifícios e estabelecimentos frequentados, são considerados acessíveis, uma vez que as principais escolhas dos inquiridos recaíram sobre “entrada e saída acessível” (22,5%), “rampas de acesso” (21,8%) e “espaços para estacionamento de viaturas” (15%).

Nos locais visitados pelo inquirido, a “sinalização de percurso acessível” foi o item mais seleccionado (20,5%). Porém, muitos indicaram também a existência de “ressaltos no piso” (17%), apesar de alguns (15,1%) considerarem que existe “largura/altura livre sem obstruções”, onde se pode circular livremente.

De uma forma geral, os equipamentos são acessíveis a todos, tanto na opinião de nacionais como de estrangeiros (46,7%). Já em relação aos visitantes em “cadeiras de rodas”, 28% entendem que os equipamentos da cidade não são acessíveis. Quanto ao grau de mobilidade urbana, em todos os grupos relativos a este critério a resposta “sim” teve um maior volume de respostas.

Por outro lado, em relação aos transportes, os residentes no “resto do país” e os que residem no “estrangeiro” não sabem dizer se os transportes são ou não acessíveis (67,3%), mas os que residem nesta região acham que não são acessíveis (6%). Acresce que os inquiridos não sabem se os transportes são acessíveis ou não, independentemente da sua situação de mobilidade ou grau de acessibilidades, recaindo o maior número de respostas sobre a opção “NS/NR”, sendo de destacar igualmente a resposta negativa acerca da acessibilidade nos transportes, por 17,3% dos que usam cadeira de rodas.

De sublinhar, neste ponto, que o grau de satisfação em relação à visita foi muito positivo, sendo atribuídos os níveis “4” (43,3%) e “5” (26%), sendo ainda de salientar que os inquiridos em “cadeira de rodas” escolheram o grau “4” em maioria (30%) e os que usavam “bengala, muleta ou andarilho” optaram pelo grau “5” (10%). O nível “3” foi conferido (6%) pelos indivíduos de “muito baixa” mobilidade.

Finalizando, um importante factor positivo para o turismo de Fátima, no que diz respeito à população específica que procurámos inquirir, é que 99% dos inquiridos pretendem voltar: 51,3% “algumas vezes” e 48% “frequentemente”. De destacar, de igual modo, que os indivíduos com mais de 61 anos disseram pretender voltar “frequentemente” (35,3%). É também de referir que os homens optaram por voltar “algumas vezes” (18,7%), enquanto as mulheres pretendem voltar “frequentemente” (38,7%). Os que estavam em “cadeira de rodas” ou que usavam “bengala, muleta ou andarilho” disseram querer voltar “algumas vezes”.

Estes dados parecem apontar no sentido da existência de uma grande fidelização, da parte destes visitantes, em relação ao destino “Fátima”.

CAPÍTULO 6

CONCLUSÃO

No caso de estudo analisado, procurámos enfatizar a circunstância, a nosso ver marcante, de que o desenvolvimento de um novo tipo de turismo – o turismo acessível – pode e deve ser visto como uma oportunidade e um desafio para a actividade turística, através de estratégias que incrementem a qualidade do destino e melhorem a sua competitividade, sendo a colaboração entre entidades públicas e privadas o ponto fundamental.

A potencialidade do “Turismo Acessível a Todos” é cada vez mais uma realidade, estando a tornar-se num nicho de mercado a não negligenciar. Neste contexto, o turismo religioso deve ser perspectivado como uma importante força de impulsão a viajar por parte dos turistas com mobilidade reduzida. Para muitos, a religião é uma verdadeira motivação para a deslocação turística.

Segundo o PENT, o turismo é um dos sectores com maior peso para a economia nacional, mas o turismo religioso não vem contemplado neste plano, sendo apenas considerado os locais de visita religiosos como parte do *touring cultural e paisagístico*, embora com a revisão do mesmo plano este enviesamento tenha sido algo atenuado.

Por outro lado, como procurámos referir em vários pontos do texto, o fenómeno do envelhecimento da população é um factor cada vez mais visível, na medida em que temos, crescentemente, uma população de seniores, numa sociedade em que o peso relativo das faixas etárias mais jovens se vai reduzindo. É sobretudo na Europa e no mundo ocidental, em geral, que se fazem sentir de modo mais acutilante os índices de envelhecimento mais elevados.

Por outro lado, há uma grande ligação entre a deficiência e o aumento da idade, levando à necessidade de criar novas políticas para enfrentar novos desafios no campo do apoio aos cidadãos com necessidades especiais.

Como resposta a estas realidades surgiu o conceito de turismo acessível. O turismo acessível é uma forma de poder viajar sozinho ou acompanhado sem quaisquer tipos de entraves, sejam estes a falta de infra-estruturas ou a discriminação social. A qualidade de vida e a igualdade de oportunidades são valores que presidem a esta perspectiva de encarar o turismo e o turista, visto aqui como um cidadão, e a prática turística como um direito. No entanto, embora a tecnologia tenha feito grandes progressos, a mobilidade e o acesso não é possível ainda não é possível para todos. Torna-se, por isso, necessário apostar, nomeadamente, num design para todos, com o objectivo de transformar a generalidade dos lugares turísticos em destinos acessíveis.

Neste sentido, o já referenciado PAIPDI é considerado pela APD (2008) como manifestamente insuficiente, entendendo-se que do mesmo resulta uma intervenção ainda muito reduzida na melhoria das condições de vida dos visados, reconhecendo-se a necessidade de se alterarem as políticas sobre a deficiência. De qualquer forma, o PAIPDI não deixa de ter a sua importância, pois foi o primeiro passo na política da deficiência.

Também no contexto nacional, e em termos de quadro legislativo, a promoção do bem-estar, da qualidade de vida e da igualdade para todos são desideratos preconizados pelo DL n.º 163/2006, de 8 de Agosto, ao definir as normas técnicas para a construção de edifícios, espaços públicos e equipamentos colectivos.

O turismo sénior está relacionado com o envelhecimento da população, sendo um mercado com características próprias, em que se têm que ter em conta vários aspectos, entre os quais as limitações físicas e de saúde das pessoas. Esta modalidade de turismo

representa, em termos de oferta e procura turística, um nicho de mercado relevante, no qual surge a necessidade de implementação de novos serviços, que respondam às suas especificidades.

Quando qualquer pessoa se encontre limitada, quer em termos de incapacidade física, sensorial ou devido à idade, transporte de bagagens ou crianças pequenas, seja permanentemente ou temporariamente, isto quer dizer que tem mobilidade reduzida. Verifica-se que é entre a população mais idosa que existe a maior taxa de deficiência motora.

O turismo inclusivo, por sua vez, é uma forma de se poder inserir/dar oportunidades, no campo do turismo a todas as pessoas que desejem participar na experiência de viajar. Porém, viajar pode não ser uma tarefa fácil, sendo muitas as pessoas nunca viajam. Para outros, trata-se de um desafio, pois há muitos obstáculos a enfrentar, seja a nível físico ou psíquico. É fundamental, em primeiro lugar, que a aceitação da deficiência seja assumida por parte do viajante, para que este se sinta integrado na sociedade em geral (muitas vezes a família pode influenciar positiva ou negativamente).

Com efeito, uma experiência positiva de viagem pode influenciar as pessoas a viajarem mais. Já se a mesma se revelar negativa, tal facto pode levar as pessoas com necessidades especiais a nunca mais programarem uma viagem. Para uma pessoa com deficiência ser capaz de viajar é muito importante, pois tal significa que tem controlo sobre o seu destino e pode melhorar a sua qualidade de vida sem sobrecarregar os outros.

Frequentemente, a falta de acessos na cidade dificulta a vida em sociedade por parte dos cidadãos com deficiência, tendo tendência a isolarem-se da mesma. Os programas de inclusão são essenciais para integrar as pessoas com deficiência, não se limitando

apenas à formação escolar e devendo também abranger programas de desenvolvimento humano para formar os cidadãos desde o seu nascimento.

Em consequência, os transportes são uma dimensão fundamental para o favorecimento de vida autónoma de qualquer pessoa, de tal modo que é preciso que estes sejam acessíveis às pessoas com mobilidade reduzida. Uma cidade acessível é uma cidade mais competitiva a nível turístico e, para que isso seja possível, é necessário eliminar as barreiras arquitectónicas existentes. Além disso, um espaço turístico é um espaço onde coabitam, simultaneamente residentes e visitantes. O desafio é tornar, através do desenho universal, uma cidade acessível a todos, pois este é o único meio capaz de incentivar o desenvolvimento e a competitividade dos destinos.

Em termos mais concretos, a iniciativa *Portugal Acessível* é uma forma de dar a conhecer a estas pessoas os espaços acessíveis no nosso país. O Município da Lousã é um exemplo de boas práticas a seguir neste domínio. De facto, o projecto “Lousã Destino Acessível” envolve entidades locais, públicas e privadas, pretendendo-se a acessibilidade do território envolvente e a melhoria da qualidade de vida de residentes e visitantes do concelho, proporcionando a este uma mais-valia económica, através de um plano de acção que combina vários serviços, desde o serviço de alojamento, passando pela restauração, aos serviços de segurança.

Para além deste caso, que reputamos de particular interesse, há a registar já várias iniciativas/projectos de acessibilidade por todo o país, entre os quais são de relevar os projectos “Praia Acessível a Todos” e “Natureza para Todos”, mas são necessárias muitas mais, para que se possa dizer que o país é acessível a todos, nomeadamente nos lugares mais vocacionados para o turismo.

Partindo do enquadramento teórico que procurámos traçar e dos exemplos existentes acerca do turismo acessível e do turismo inclusivo, abordámos o caso específico de

Fátima. Esta cidade, enquanto destino receptor de pessoas de todas as partes do mundo, tem pontos fortes e pontos fracos, como por exemplo a sua boa situação geográfica, quanto aos primeiros, e o seu crescimento desenfreado sem cumprimentos dos seus instrumentos de planeamento urbanístico, no que diz respeito aos segundos.

Tendo em vista a superação das suas debilidades no domínio da acessibilidade a públicos deficientes e outros com mobilidade reduzida, neste momento, Fátima está a ser alvo de um *Projecto de Acção Integrada da Mobilidade*, de forma a poder reabilitar a zona urbana da cidade.

Segundo os estudos já efectuados sobre a cidade de Fátima, há ainda muito trabalho a fazer para que esta seja acessível. É preciso melhorar as acessibilidades através do investimento em equipamentos para eliminar as barreiras na via pública e nas estruturas edificadas, assim como na formação de profissionais sensibilizados para o problema da mobilidade.

Neste estudo, através da investigação teórica e da sua aplicação na prática, verificámos que o visitante de Fátima com mobilidade reduzida corresponde a um perfil de seniores, maioritariamente do sexo feminino.

Confirmou-se que a mobilidade deste viajante é muitas vezes condicionada por barreiras em diversos serviços, mas, apesar disso, a maioria dos visitantes que auscultámos no inquérito considera que a sua mobilidade é razoável. Hoje em dia, apesar de existirem ainda situações de discriminação, as mesmas parecem estar já a ser ultrapassadas, pois nota-se que as pessoas estão mais disponíveis e sensibilizadas para esta problemática.

Um aspecto interessante a ter em conta diz respeito ao papel dos laços familiares para estes visitantes. Efectivamente, a família é, sem dúvida, o ponto de apoio destes viajantes, pois é ela que planeia e organiza a viagem a Fátima, sem que surja uma

necessidade de informação acerca dos locais a visitar ou a ficar alojado, pois são residentes nacionais que fazem mais esta viagem e já estão a par do local a visitar.

Ao contrário do que talvez fosse de supor, os visitantes, consideram, de uma forma geral, que Fátima tem equipamentos acessíveis, embora tenham dificuldade em caracterizar essa acessibilidade no que aos transportes diz respeito (apenas alguns residentes na região, provavelmente com maior conhecimento de causa, respondem negativamente a esta questão).

A apreciação positiva da cidade leva a que a quase totalidade dos indivíduos dizem querer voltar novamente a Fátima, sendo certo que alguns o pretendem fazer frequentemente e outros apenas algumas vezes. Esta constatação confirma a importância da motivação, no que toca à correlação entre a obtenção de uma experiência positiva anterior com o desejo de repetir essa mesma experiência ou, pelo menos, a visitar o lugar em causa.

Dar a conhecer o tema da mobilidade reduzida no sector do turismo era um dos objectivos propostos no início do trabalho. Neste sentido, ao longo desta dissertação foram analisados vários conceitos relacionados com esta problemática, encetando a mesma com a perspectiva do potencial do turismo acessível para a economia portuguesa e finalizando com o impacto em Fátima da transformação desta cidade num espaço cada vez mais acessível a todos.

Sendo Fátima o principal destino de peregrinações e de turismo religioso em Portugal, há que realçar a circunstância de que o turismo religioso pode ser uma forma privilegiada do turismo acessível, estando em contínua evolução e com motivações diversas.

Assim, evocando aqui a pergunta de partida, devemos interrogar-nos se, para desenvolver um turismo acessível a todos, a cidade-santuário de Fátima está

convenientemente adaptada, por exemplo, no que toca a edifícios, a serviços ou à via pública.

Procurando dar resposta a esta questão, verificámos que Fátima é uma cidade a necessitar de investimento nas suas infra-estruturas e, para tal, precisa de incentivos e de sensibilização das entidades públicas e privadas para o problema da acessibilidade, na medida em que há ainda muito a fazer para que esta se transforme num espaço acessível. Os primeiros passos já se fazem sentir, nomeadamente, com o projecto da SRU Fátima para a reestruturação urbanística.

Recordaremos agora, de igual modo, as hipóteses de partida.

Na hipótese n.º 1 era colocada como possibilidade uma certa inadaptação da cidade às pessoas com mobilidade reduzida. Porém, analisando as questões relativas à acessibilidade, verifica-se que, no que diz respeito, à via pública, aos edifícios/estabelecimentos e aos locais visitados as respostas são positivas no sentido da acessibilidade.

Quanto à hipótese n.º 2, que tratava da eventual satisfação dos visitantes com mobilidade reduzida relativamente à cidade de Fátima, constata-se que a quase totalidade dos inquiridos estava satisfeita com o lugar de destino da sua viagem, uma vez que praticamente todos eles afirmaram pretender voltar um dia.

Na hipótese n.º 3 pretendia-se testar a existência ou não de barreiras à mobilidade na cidade de Fátima. Neste ponto, a opinião geral dos indivíduos auscultados parece ser mais crítica, pois apurou-se a percepção por parte destes da existência de barreiras na acessibilidade aos diferentes serviços e valências da cidade.

Finalmente, em relação à hipótese n.º 4, que incidia sobre o conhecimento, por parte dos visitantes de Fátima com mobilidade reduzida, da legislação aplicável e dos seus

direitos como cidadãos com necessidades especiais, chegámos à conclusão de que a maioria dos inquiridos está ao corrente da legislação sobre os seus direitos e deveres.

Desta forma, pensamos ter conseguido testar as hipóteses de investigação colocadas como ponto de partida para o nosso trabalho, tendo-se confirmado as hipóteses n.º 2, n.º 3 e n.º 4 e, de algum modo, infirmado a primeira.

Relativamente à eventual comparabilidade dos nossos resultados com outros estudos congéneres, há que referir o facto de o presente estudo do visitante de Fátima com mobilidade reduzida em Fátima ser algo inédito, não sendo assim viável fazer comparações com outros estudos. Por outro lado, pensamos que o mesmo poderá ser, modestamente, uma mais-valia para a realização de novos trabalhos e para dar maior visibilidade ao tema do turismo acessível.

Ao longo deste estudo julgamos ter tentado demonstrar que o turismo acessível só funciona com a cooperação entre entidades públicas e privadas, de modo a potenciar as boas práticas neste domínio. Através desta ligação será possível chegar-se a uma oferta turística mais relevante, na medida em que se está perante um novo nicho de mercado, que passa pela existência de destinos turísticos devidamente adaptados.

A problemática da mobilidade e do acesso estão presentes no nosso dia-a-dia, mas, muitas vezes, não damos conta da sua importância, pois não estamos sensibilizados para os problemas que existem ao nível das acessibilidades, na medida que nunca passámos por estas situações. Todavia, para muitas pessoas e mesmo para todas, conforme se vai caminhando para uma idade mais avançada, a mobilidade reduzida é uma realidade incontornável.

Na sociedade actual existem ainda muitas barreiras a superar, seja a nível arquitectónico, dos transportes ou dos serviços. Apesar dos progressos tecnológicos que se têm feito sentir, estes não são ainda suficientes para garantir as necessidades das

peçoas com deficiências, isto é, para garantir o princípio do “concebido para todos” que permite o acesso universal de todas as peçoas a todos os locais ou serviços.

Fátima é apenas um exemplo (aquele que escolhemos) entre outros locais em situação de menor acessibilidade, nos quais só com um estudo prévio se conseguirá ter noção dos problemas reais que se enfrentam.

Se cada um de nós actuar, na sua esfera de responsabilidade ou enquanto simples cidadão, ajudando a que os lugares e os destinos turísticos sejam mais acessíveis, poderão ser dados passos fundamentais para que caminhemos para um país com mais qualidade de vida.

Neste sentido, este trabalho pretende também considerar-se um acto de cidadania, ao chamar a atenção para as questões da acessibilidade no sector do turismo e uma chamada de atenção, para as oportunidades que este nicho de mercado representa, sem nos esquecermos de que há ainda muitas barreiras que têm de ser ultrapassadas.

Mais concretamente quanto ao caso de estudo, julgamos ser decisiva a criação de condições para que as peçoas com mobilidade reduzida que chegam a Fátima se sintam confortáveis e que possam visitar a cidade sem qualquer inconveniente. Não basta afirmar que o Estado ou os profissionais de turismo não cumprem as leis da mobilidade, temos que agir individual e colectivamente para, de modo gradual, ir modificando as mentalidades, para o bem comum da sociedade, em particular dos cidadãos-turistas com necessidades especiais em termos de mobilidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abumanssur, E. S. (2003) *Religião e Turismo: Notas sobre as deambulações religiosas*, Turismo Religioso - Ensaio Antropológico/ Edin Sued Abumanssur (Org.), Papiru Editora, Coleção Turismo, pp. 53-67

APD, Associação Portuguesa de Deficientes (2008) *1º Relatório de Avaliação PAIPDI parecer*, Lisboa 18 de Fevereiro 2008

Alexandre, J. A. A. (2007) *Turismo em Portugal: evolução e distribuição*, aspectos gerais do fenómeno turístico em Portugal, 6/3/2007, <http://br.monografias.com/trabalhos2/turismo-portugal/turismo-portugal.shtm>, 14/1/2010

Almeida, A.L.J. (2006) *A Pessoa com Deficiência em Portugal e Brasil: Desafios para Acções em Saúde*, *HYGEIA, Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde* - ISSN: 1980-1726, 2(3), pp. 47-56

APTTA (2010a) Associação de Turismo Acessível - Um Acesso Para Todos, *Turismo Acessível, Conceito, Destinatários*, www.aptta.org.pt, 15/12/2010

APTTA (2010b) Associação de Turismo Acessível - Um Acesso Para Todos – Apresentação, *História, Missão, Visão*, www.aptta.org.pt, 15/12/2010

APTTA (2010c) Associação de turismo acessível - Um Acesso Para Todos – Observatório, *Observatório Nacional*, www.aptta.org.pt, 15/12/2010

Associação Salvador (2010) *Quem somos, Eixos de actuação*, 13/12/2010, <http://www.associacaosalvador.com>

Câmara Municipal de Lousã, *Projecto “Lousã, Destino de Turismo”*, http://www.cm-lousa.pt/turismo/turismo_acessivel.htm, 19/1/2010

Câmara Municipal de Cascais – Divisão de Desenvolvimento Social e Saúde, 2010, www.cm-cascais.pt/Cascais/Viver/Acao_Social/ApoioDeficientes/tiralo.htm, 4/3/2011

Campomar, M.C. (1991) *Do uso de “estudo caso” para dissertações e teses de mestrado*, *Revista de administração*, São Paulo v. 26, n.º 3, pp. 95-97

Carnevalli, J.A. e P.A.C. Miguel (2000) *Desenvolvimento da pesquisa de campo, amostra e questionário para realização de estudo tipo survey sobre a aplicação do QFD no Brasil*, Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção e Núcleo de Gestão da Qualidade & Metrologia, Faculdade de Engenharia Mecânica e de Produção.

Casaleiro, A. e J. Quaresma (2009) *O Sistema de Mobilidade do Mondego ao Serviço do Turismo Acessível*, *Revista Turismo & Desenvolvimento* n.º 11, pp. 119-124

Castro, M. M. (2008) *A Santa Sé e o Turismo*, Congresso Internacional de Turismo Cultural e Religioso, Oportunidades e Desafios para o Século XXI, Póvoa do Varzim, Portugal, Edição TurellTCR - Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso, pp. 39-42

Cavaco, C. (2009) *Turismo Sénior: perfis e práticas*, CEG, Universidade de Lisboa, COGITUR, pp. 33-64, <http://revistas.ulusofona.pt/index.php/jts/article/viewFile/515/418>

CCE – Comissão das Comunidades Europeias (1996) *Comunicação da Comissão Sobre Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiência*, Uma nova estratégia para a Comunidade Europeia, Bruxelas 30/07/1996; COM (96) 406 final

CCE – Comissão das Comunidades Europeias (2005) *Situação das pessoas com deficiência na União Europeia alargada: o Plano de Acção Europeu 2006-2007*; Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões Bruxelas 28/11/2005; COM (2005) 604 final

Clara, R. (2006) *O Turismo em Portugal Sector Emergente*, Economia Portuguesa, artigo publicado a 25/11/2006, <http://economiaportuguesa.blogspot.com/2006/11/o-turismo-em-portugal-sector-emergente.html>, 8/3/2010

Constituição da República Portuguesa (CRP), art. 13.º e art. 71.º

Correia, N. (2010) *Acessibilidade em estado de Sítio, Legislação, Parecer DL n.º 123/97 de 22 de Maio*, <http://www.euroacessibilidade.com/legis08.htm>, 29/4/2010

CNAD - Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes (1999) *Turismo Acessível Turismo para Todos*, Guia de Referência para Profissionais de Turismo – Uma resposta às necessidades especiais dos turistas com deficiência; Nova versão da CNAD

Costa, C. e J. A. Silva (2001) *Apresentação do Plano de Actividades do Observatório do Turismo 2001/2002*; Investigação em Turismo, Ciclo de Debates 2001; Livro de Actas; Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo; pp. 357-379

Costa, S. G. (2009) *Congresso Novos Destinos Fátima*, Jornal Publituris, <http://www.publituris.pt/2009/06/17/identificados-novos-desafios-para-o-turismo-religioso-em-fatima>, 17/6/2009

Costa, S. G. (2010) *Turismo do Algarve com acções para promover o Turismo Acessível*, Jornal Publituris, 18/3/2010

Cunha, L. (2010) *Fátima é Destino do mês na Accessible Portugal*, Jornal Publituris, 7/5/2010

Declaração de Direitos das Pessoas Deficientes, Resolução aprovada pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas em 09/12/75

Declaração de Madrid, Aprovada em Madrid, Espanha, em 23 de Março de 2002, no Congresso Europeu de Pessoas com Deficiência, comemorando a proclamação de 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência

Declaração Universal dos Direitos do Homem, Adoptada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de Dezembro de 1948

Decreto-lei n.º 123/97, de 22 de Maio, Adopção de um conjunto de normas técnicas básicas de eliminação de barreiras arquitectónicas em edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada

Decreto-lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto, *Regime da Acessibilidade aos edifícios e Estabelecimentos que Recebem Público, Via Pública e Edifícios Habitacionais*.

Devile, E. L. (2009) *O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado*, Revista Turismo & Desenvolvimento n.º 11, pp. 39-46

Diário da República, I.ª série – N.º 183-21 Setembro de 2006, *I Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou incapacidade*

ENAT – European Network for Accessible Tourism (2007) *Towards 2010: disability Policy challenges and actions for the European Tourism Sector*, December 2007, Supported by the Commission of the European Communities, <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports>, 30/04/2010

Ferreira C. (2001) *Perfil do Turismo Sénior em Portugal Estruturação e Geografia do Produto com base na sua Procura Internacional*, Investigação em Turismo, Ciclo de Debates 2001, Livro de Actas, Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo, pp.233-242

Fontes, A. e I. Monteiro (2009) *O Projecto "Lousã, Destino de Turismo Acessível": um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível*, Revista Turismo & Desenvolvimento n.º 11, pp. 61-72

Fortin, M. F. (2003) *O Processo de Investigação*, 3ª edição, Loures, Lusociência

Gregório, Artur (2006) *Manual Rede Turismo Sénior* (criado com o apoio do Ministério do Trabalho e Solidariedade Social); Clube Turismo Sénior de Castelo de Vide; Castelo de Vide: Santa Casa da Misericórdia

INE – Instituto Nacional Estatística – Portugal, *CENSOS 2001, Resultados Definitivos*; 21/12/2002

INE - Instituto Nacional Estatística – Portugal, *CENSOS 2001, Análise de População com Deficiência, Resultados Provisórios*; (4/2/2002)

INE – Instituto Nacional de Estatística Portugal (2006) *Seminário "Conta Satélite do Turismo para Portugal"*, Lisboa, 21/9/2006, Instituto de Turismo de Portugal

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social; www.inr.pt; 2010

Lanquar, R. (2008) *Quel après pour la conférence internationale sur le tourisme et les religions de cordoue?*, Congresso Internacional de Turismo Cultural e Religioso, Oportunidades e Desafios para o Século XXI, Póvoa do Varzim, Portugal, Edição TurellTCR - Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso, pp. 196-201

Likert, R. (1932) *A Technique for the Measurement of Attitudes*, Archives of Psychology, 140, pp. 1-55

Lima, M. (2008) *Obstáculos à livre acessibilidade nos comboios de pessoas portadoras de deficiência*; CIFAST- Centro de investigação, formação e assistência à segurança no trabalho; <http://cifast.com/index.php?oid=83>

Miccoli, A. (2009) *Religious tourism and «System of the sacred» fruition* Tourism Religion & Culture: Regional Development through Meaningful Tourism Experiences, Lecce Poggiardo 27th – 29th October 2009, edited by Anna Trono, Mario Congredo Publisher, pp. 55-71

Ministério do Turismo Brasil (2009) Associação para valorização de pessoas com deficiência, *Turismo acessível – Introdução a uma Viagem de Inclusão*; cartilha 1; Brasília

Montes, R. e F. Aragall (2009) *Turismo Acessível ou Turismo para todos? Sustentabilidade do Negócio*, Revista Turismo & Desenvolvimento n.º 11, pp.141-145

Moura, F. (2008) *O papel dos operadores no Turismo Cultural Religioso: A experiência da Geotur*, Congresso Internacional de Turismo Cultural e Religioso, Oportunidades e Desafios para o Século XXI, Póvoa do Varzim, Portugal, Edição TurellTCR - Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso, pp. 75-81

Oliveira, C. D. M. (2003) *Turismo, Monumentalidade e Geração: Escalas e dimensões da visita religiosa contemporânea*, Turismo Religioso - Ensaio Antropológico/ Edin Sued Abumanssur (Org.), Papiru Editora, Coleção Turismo, pp. 107-132

Ortiga, J. (2008) *Turismo Cultural e Religioso: Oportunidades e desafios para o século XXI*, Congresso Internacional de Turismo Cultural e Religioso, Oportunidades e Desafios para o Século XXI, Póvoa do Varzim, Portugal, Edição TurellTCR - Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso, pp. 94-95

OMT – Organização Mundial de Turismo (1976), <http://unwto.org/en>, 10/3/2010

OMT – Organização Mundial de Turismo (1999) *Código Mundial de Ética do Turismo* Tradução Direção Geral Turismo Portugal, <http://www.madeiratourism.org/pls/wsm/docs/F1522518145/Codigo%20Etica%20do%20Turismo-PT.pdf>, 10/3/2010

OURÉM em Revista, Informação Municipal, Maio (2008)

Pardal, L. e E. Correia (1995) *Métodos e Técnicas Investigação Social*, Porto, Areal Editores

PAIPDI - Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências e ou Incapacidades, 2006, Diário da República, 1.ª série — N.º 183 - 21 de Setembro de 2006, pp. 6955-6964

PAIPDI – 1.º Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências e ou Incapacidades, 2006/2009, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Autoria> Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, Lisboa, Setembro 2006

Peixoto, N. e P. Neumann (2009) *Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o “Turismo para todos”*. *Relevância Económico-Social*, Revista Turismo & Desenvolvimento n.º 11, pp. 147-154

PENT – *Plano Estratégico Nacional do Turismo para o desenvolvimento do Turismo em Portugal*, Ministério da Economia e Inovação; Turismo de Portugal, Lisboa (esta versão do PENT incorpora as decisões do Governo Português tomadas na Resolução de Conselho de Ministros n.º 61/2007, de 13-02-2007), <http://www.turismodeportugal.pt/>, 23/11/2010

Portugal Acessível by associação Salvador, (2010a) *Benefícios de ser acessível*, <http://www.portugalaccessivel.com>, 29/4/2010

Portugal Acessível by associação Salvador (2010b) *Requisitos para ser acessível*, <http://www.portugalaccessivel.com>, 29/4/2010

Prates, J. e A. Garcia (2009) *Turismo Acessível em Portugal – O Caso do Turismo para Pessoas com Mobilidade Reduzida*, Revista Turismo & Desenvolvimento n.º 11, pp. 171-179

Recomendação Rec (2006)5 do Conselho da Europa, Comité de Ministros *aos Estados Membros sobre o Plano de Acção do Conselho da Europa para se promover os direitos das pessoas com deficiência/incapacidade e a sua total participação na sociedade: melhorando a sua qualidade de vida na Europa de 2006- 2015*, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/Rec_2006_5%20Portugal.pdf

Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 Julho 2006, *Relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo Texto relevante para efeitos do EEE*, Jornal Oficial n.º L 204 de 26/07/2006 p. 0001 – 0009, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0001:0009:PT:PDF>

Resolução do Conselho de Ministros n.º 148/2003, Diário da República – I Série-B, n.º 217 – 19 de Setembro de 2003, pp.613

Resolução do Conselho da União Europeia (jornal Oficial C75/2 de 26/3/2008)

Reto, L. e F. Nunes (1999) *Métodos como Estratégia de Pesquisa, Problemas Tipo numa Investigação*, Revista Portuguesa de Gestão, pp. 21-31

Ribeiro, J. C. (2008) *Turismo Cultural*, Congresso Internacional de Turismo Cultural e Religioso, Oportunidades e Desafios para o Século XXI, Póvoa do Varzim, Portugal, Edição TurellTCR - Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso, pp. 50-51

Rossi, S. e A. Oliveira (1994) *Fátima*, Edições Missões Consolata, Fátima

Santo, R. E. (2009) *Iniciativa Natureza para Todos: O Acesso Universal às Áreas Protegidas Portuguesas*, Revista Turismo & Desenvolvimento n.º 11, pp. 81-94

Santos, M.G.M.P. (2006) *Espiritualidade, Turismo e Território - Estudo Geográfico de Fátima*, Estoril, Principia Editora

Santos, M.G.M.P. (2008) *Estudo sobre o perfil do visitante de Fátima: Contributo para uma acção promocional em comum da rede COESIMA*, CIID e Edições Afrontamento

Santuário de Fátima (2006) *Estatutos do Santuário de Nossa Senhora do Rosário*, Fátima 2006, Edição do Santuário de Fátima

Santuário de Fátima (2010a) *Férias para mães de pessoas com Deficiência*, www.santuario-fatima.pt, 21/5/2010

Santuário de Fátima (2010b) *Um dia com os idosos*, www.santuario-fatima.pt, 5/6/2010

Secretariado de Reabilitação das pessoas com deficiência (2007) *Guia de acessibilidade e mobilidade para todos, Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 Agosto*, Inova, Porto

Silva, A. De, S. (2008) *Desenvolvimento local e animação turística*, Congresso Internacional de Turismo Cultural e Religioso, Oportunidades e Desafios para o Século XXI, Póvoa do Varzim, Portugal, Edição TurellTCR - Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso, pp. 247-259

Silva, Y. F. e Boia, Y. I. K. (2003) *Turismo e Responsabilidade Social- Uma Reflexão sobre os Direitos da Pessoas com Necessidades Especiais*, Turismo- Visão e Ação – Volume 5, n.º 1, jan/abr, 2003, pp. 53-65

Silveira, E. J. S. (2004) *Turismo Religioso Popular? Entre a Ambiguidade Conceitual e as Oportunidades de Mercado*; Revista de Antropologia Experimental, n.º 4; Universidad de Jaén (Espana); ISSN:1578-4282

SRU – Sociedade de Reabilitação Urbana (2010) *Acção Integrada de valorização Urbana – Fátima 2017*

Steil, C. A. (2003) *Peregrinação, Romaria e Turismo Religioso: Raízes antropológicas e interpretações antropológicas*, Turismo Religioso - Ensaios Antropológicos/ Edin Sued Abumanssur (Org.), Papiru Editora, Coleção Turismo, pp. 29-51

Swarbrooke J. e S. Horner (1999) *Consumer Behavior in Tourism*, Butterworth – Heinemann, pp. 32-33

Teles, P. (2009) *Um Caminho para o Turismo Acessível*, Revista Turismo & Desenvolvimento n.º 11, pp. 155-160

Tellis, W. (1997) *Introduction to case study by Wiston Tellis*, The Qualitative Report, Volume 3, Number 2, July, 1997, www.nova.edu/ssss/QR/QR3-2/tellis.1.html

UCPT – Unidade de Coordenação do Plano Tecnológico, *Turismo*, Documento de Trabalho n.º 12, 24/12/2005, www.planotecnologico.pt/document/Doc_12.pdf, 29/4/2010

Vieira, J. M. (2008) *Turismo Cultural e Religioso: Oportunidades e Desafios para o Século XXI*, Congresso Internacional de Turismo Cultural e Religioso, Oportunidades e Desafios para o Século XXI, Póvoa do Varzim, Portugal, Edição TurellTCR - Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso, pp. 26-27

Vilaça, A. (2008) *Turismo Cultural e Religioso: Oportunidades e Desafios para o Século XXI*, Congresso Internacional de Turismo Cultural e Religioso, Oportunidades e Desafios para o Século XXI Póvoa do Varzim, Portugal, Edição TurellTCR - Desenvolvimento e Promoção do Turismo Cultural e Religioso, pp. 23-25

Yau, M. K. S., B. Mckercher e T. L. Packer (2004) *Traveling with a disability more than an Access Issue*, Annals of Tourism Research, vol. 31, n.º 4, pp. 946-960

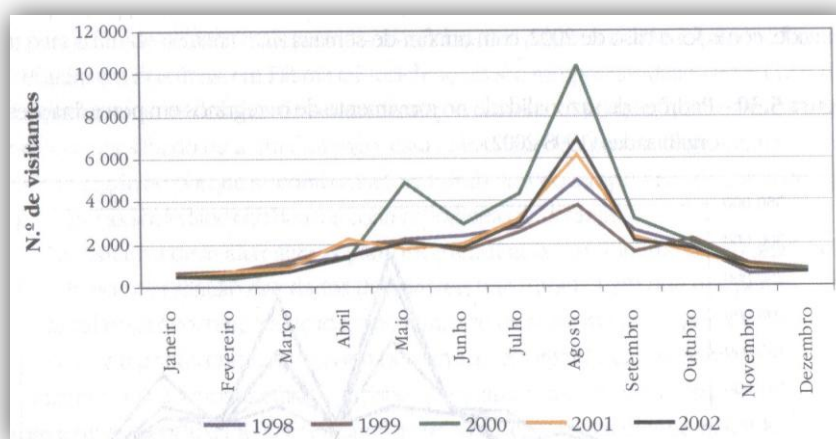
ANEXOS

ANEXO 1 – Censos 2001 – População residente deficiente, segundo o tipo de deficiência e sexo, por grau de incapacidade atribuído (Região Centro)

Tipo de deficiência	Total		Auditiva		Visual		Motora		Mental		Paralisia Cerebral		Outra deficiência	
	Grau de Incapacidade		HM	H	HM	H	HM	H	HM	H	HM	H	HM	H
	HM	H	HM	H	HM	H	HM	H	HM	H	HM	H	HM	H
N2:Centro	156133	83674	18950	10057	37744	18252	42349	24586	17594	9330	3727	1980	35769	19469
Sem grau atribuído	85020	42206	13332	6871	26711	12369	19141	9803	7981	4012	1217	623	16638	8528
Inferior a 30%	13620	8777	1201	809	2742	1478	4093	2849	1419	787	160	89	4005	2765
De 30% a 59%	16289	9561	1551	868	3337	1791	4819	3043	2205	1257	339	189	4038	2413
De 60% a 80%	22945	13311	1581	852	2369	1212	8462	5592	2992	1666	662	384	6879	3605
Superior a 80%	18259	9819	1285	657	2585	1402	5834	3299	2997	1608	1349	695	4209	2158

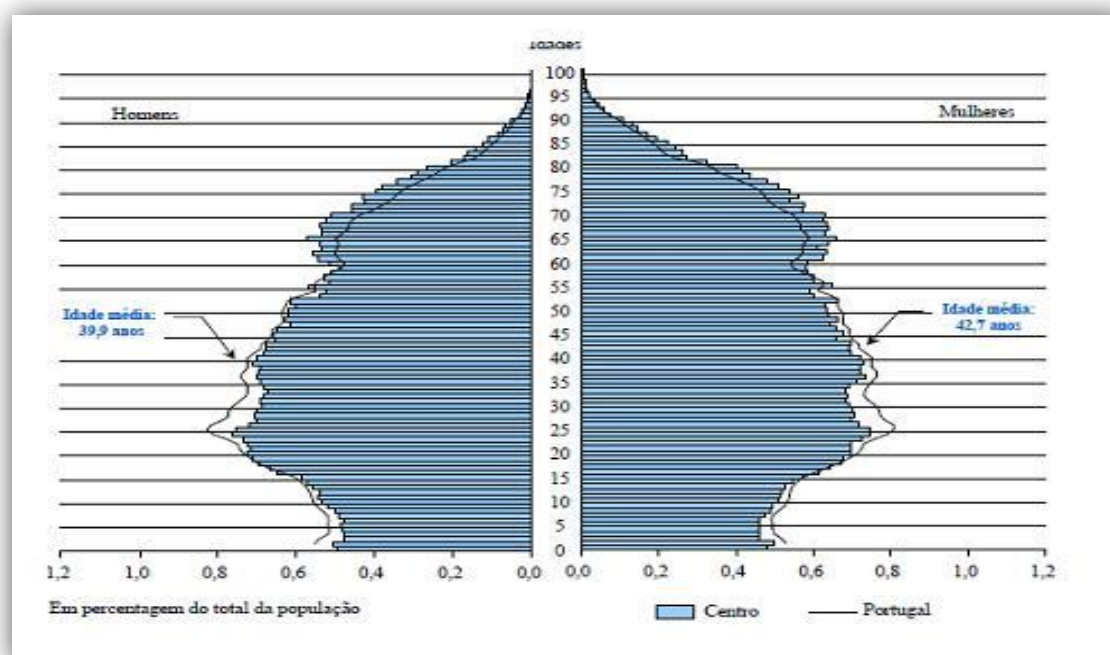
Fonte: INE

ANEXO 2 - Padrões de sazonalidade no movimento de turistas de Fátima por meses (1998-2002)



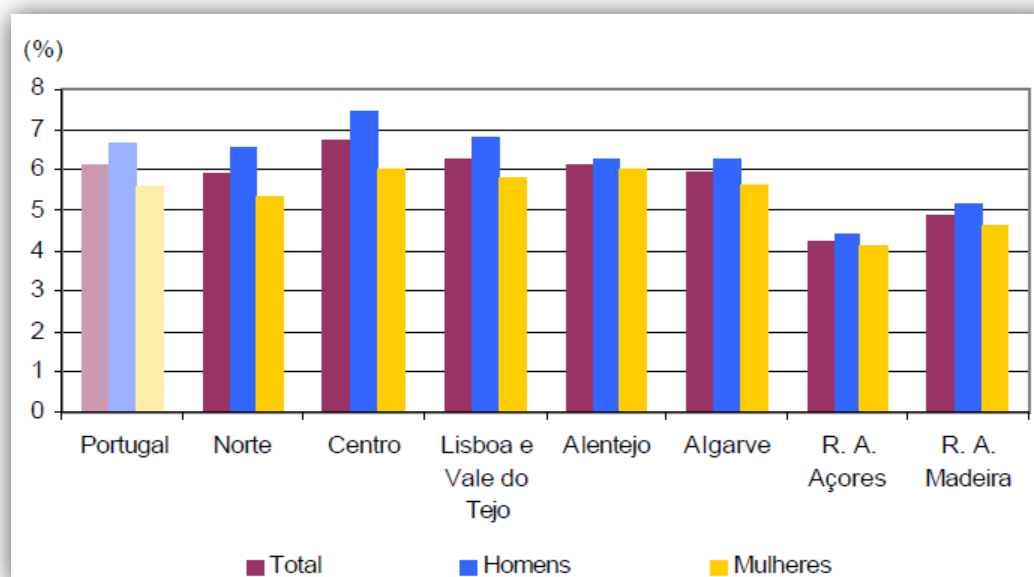
Fonte: Santos, 2006

ANEXO 3 - Pirâmide etária para Portugal e Região Centro (2001)



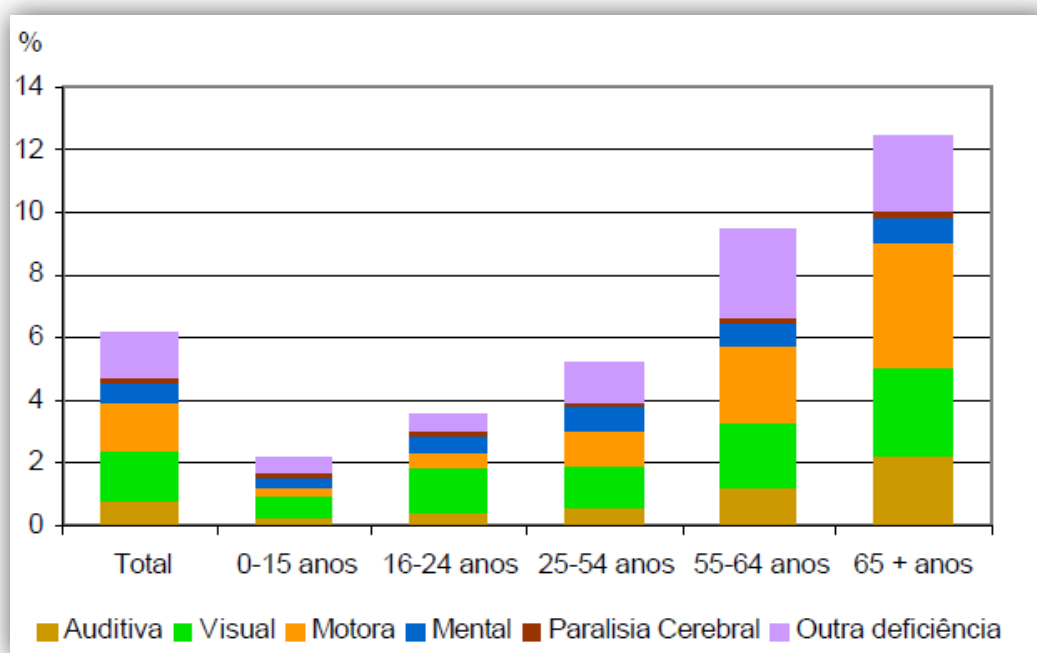
Fonte:INE

ANEXO 4 - Taxas de incidência de deficiência, segundo o sexo, Portugal e NUTS II (2001)



Fonte: INE

**ANEXO 5 - Taxas de incidência da deficiência segundo o tipo, por grupos etários,
em Portugal (2001)**



Fonte: INE

APÊNDICES

Apêndice 1 - Questionário em Português

Universidade do Algarve Faculdade de Economia



N.º Inq.

--	--	--	--

Questionário aos Visitantes de Fátima com mobilidade reduzida

Inquérito realizado no âmbito do trabalho de campo para apresentação da tese de mestrado em *Gestão de Organizações Turísticas*, sob o título “Turismo Acessível para todos – O caso especial de Fátima”.

As respostas são absolutamente confidenciais. Esperamos de todos o melhor acolhimento.

Muito obrigado.

Inquiridor: _____ Local: _____

Dia ___ Mês ___ Ano _____

1. CARACTERIZAÇÃO DO INQUIRIDO

1.1. Sexo: 1 M 2 F

1.2. Idade: 1 18-28 anos 2 29-39anos 3 40-50 anos 4 51-61 anos 5 Mais de 61 anos

1.3. Estado Civil: 1 Solteiro(a) 2 Casado(a) 3 Viúvo(a) 4 Divorciado(a)/Separado(a)

1.4. Nível educacional:

1 Não sabe ler nem escrever

4 3º Ciclo

7 Licenciatura

2 1º Ciclo

5 Ensino Secundário

8 Mestrado ou

Doutoramento

3 2º Ciclo

6 Bacharelato

1.5. Qual a sua Ocupação:

1 Trabalhador por conta de Outrem

3 Desempregado

2 Trabalhador Independente

4 Inactivo (doméstica, estudante, reformado)

1.6. Qual é a sua residência habitual?

1 Esta região . Concelho: _____

2 Resto do País. Concelho: _____

3 Estrangeiro. País: _____

4.3. Como foi organizada a viagem:

- 1 Pelo próprio inquirido
 2 Pela família
 3 Por amigos
 4 Por entidade religiosa (paróquia, diocese, movimento, etc.)
 5 Por entidade de outro tipo (profissional, sectorial, etc.)
 6 Por agências de viagens

4.4. Ao viajar para Fátima, tem por hábito informar-se antecipadamente para saber mais sobre o destino e suas acessibilidades?

- 1 Sim
 2 Não

4.5. No planeamento de cada viagem, em geral, indique 3 itens que mais valoriza?

- 1 Transporte acessível
 2 Wc's acessíveis durante toda a viagem
 3 Restaurantes acessíveis
 4 Alojamento acessível
 5 Museus e locais de interesse histórico acessíveis
 6 Apoio personalizado
 7 Guia ou monitor durante toda a viagem ou actividade
 8 Outro tipo. Qual? _____
 9 Não sei/NR

5. EXPECTATIVAS E AVALIAÇÃO DA CIDADE DE FÁTIMA**5.1. Em qual dos serviços encontrou barreiras de mobilidade?**

- 1 Transporte
 2 Restauração
 3 Alojamento
 4 Locais culturais
 5 Santuário
 6 Outros locais religiosos
 7 Não encontrei barreiras

5.2. Identifique 3 tipos de barreiras que encontrou nesta cidade:

- 1 WC inacessível
 2 Quartos inacessíveis
 3 Elevadores inacessíveis
 4 Mesas inadequadas, para cadeiras de rodas
 5 Museus inacessíveis
 6 Actividades não projectadas para pessoas com dificuldade de locomoção
 7 Terminais e/ou interior de transporte inacessíveis
 8 Inexistência de rent-a-car adaptado
 9 Estacionamento inacessível
 10 Via pública com obstáculos de circulação
 11 Saída e entrada aos estabelecimentos turísticos inacessível
 12 Falta de pessoal especializado/sensibilizado para informar
 13 Nenhuma das anteriores

5.3. Assinale 3 itens que tenha encontrado na via Pública:

- 1 Percurso acessível
 2 Escadarias em rampa
 3 Passeios e caminhos para peões
 4 Passagens de peões à superfície
 5 Rampas de acesso
 6 Espaços de descanso para peões
 7 Escadarias na via pública
 8 Objectos salientes
 9 Nenhuma das anteriores

5.4. Assinale 3 itens que encontrou nos Edifícios e estabelecimentos frequentados:

- 1 Entrada/Saída acessível
 2 Rampas de acesso
 3 Espaços para estacionamento de viaturas
 4 Elevadores com largura suficiente
 5 Vestiários e cabinas de prova adaptados
 6 Balcões e guichés de atendimento acessíveis
 7 Plataformas elevatórias
 8 Instalações sanitárias acessíveis
 9 Corrimão dos dois lados das escadas
 10 Telefones de uso público acessíveis
 11 Não frequentei nenhum estabelecimento/edifício
 12 Nenhuma das anteriores

Apêndice 2 - Questionário em Inglês

University of Algarve Faculty of Economic



N.º Inq.

|_|_|_|_|

Fatima's Visitor Questionnaire for reduced mobility

This questionnaire is a research conducted to obtain the degree of Master in Tourist Organizations Management of Economy Faculty of Algarve University, with the title “Accessible tourism for everyone – The special case of Fatima”.

The answers are confidential. We hope to meet with a favorable reception.

Thank you.

Interviewer: _____ Site: _____

Day ___ Month ___ Year

1. THE INDIVIDUAL'S CHARACTERISTIC

1.1. Gender: 1 M 2 F

1.2. Age: 1 18-28 years 2 29-39 years 3 40-50 years 4 51-61 years 5 More 61 years

1.3. Marital Status: 1 Single 2 Married 3 Widowed 4 Divorced/Separated

1.4. Education:

1 Functionally illiterate

5 Secondary School

7 Graduate

2 Elementary School

6 Undergraduate

8 Master or Ph D

4 Middle school

1.5. Occupation:

1 Work for other people

3 Unemployed

2 Independent worker

4 Inactive (Student, retired, housewife)

1.6. Place of Residence:

1 Local area. Council: _____

3 Abroad. Country: _____

2 Rest of country. Council: _____

1.7. Religious Situation

Catholic: 1 Layman observant

Non catholic: 3 Other religious confession

2 Layman non observant

4 Without religion

2. MOBILITY CHARACTERIZATION

2.1. What is your mobility situation?

- 1 Use of wheelchair
 2 Need support for walking (crutches, cane, walker)
 3 Transport children in baby stroller
 4 Is accompanying a person in wheelchair
 5 Is pregnant
 6 Another type. What? _____

2.2. How would you rate your level of urban mobility?

- 1 Very low 2 Low 3 Good 4 High 5 Very high

3. KNOWLEDGE OF PROBLEMATIC DISABILITY ACCESS

3.2. In your opinion when the architects project the buildings, is there concern for the mobility of the disabled?

- 1 Yes 2 Partly 3 No

3.3. If the access routes for the disabled exist in buildings, do you think a portion of society would be more willing to participate in work, social and cultural events (leisure), etc..?

- 1 Yes 2 No

3.4. The pre-conceived attitudes towards the disabled person can create situations of discrimination. Have you ever gone through this kind of situation?

- 1 Behavior of super-protection or rejection by technical or general public
 2 Lack of dignity and respect for diversity
 3 Formation of value judgments
 4 Be seen as a victim or hero
 5 Not having the right to emotions and opinions
 6 I did not have any of the above

4. TRAVEL ORGANISATION AND STAY

4.1. How did you travel to Fátima?

- 1 Alone 3 With the family 5 In group (8-25 peoples)
 2 As a couple 4 With friends 6 In group (>25 peoples)

4.2. Beyond you, in your group, there are more people with reduced mobility? 1 Yes 2 No

4.3. Who arranged your trip?

- 1 You 4 A religious structure (parish, diocese, movement, etc.)
 2 By family 5 Other kinds of structures (professional, sector-based, etc.)
 3 By friends 6 Travel agency

4.4. When you travel to Fátima, do you usually anticipate getting information on destination and it's access? 1 Yes

- 2 No

4.5. For you, what three items are most important in planning your trip?

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Transport accessibility | 6 <input type="checkbox"/> Personalized support |
| 2 <input type="checkbox"/> Accessible washrooms in all trip | 7 <input type="checkbox"/> Guide or monitor in all the trip or activity |
| 3 <input type="checkbox"/> Accessible restaurants | 8 <input type="checkbox"/> Another type. What? _____ |
| 4 <input type="checkbox"/> Accessible accommodation | 9 <input type="checkbox"/> I don't know/no answer |
| 5 <input type="checkbox"/> Accessible museum and places of historical interest | |

5. EXPECTATIONS AND EVALUATION OF THE TOWN OF FÁTIMA**5.1. In which of the services did you encounter barriers to mobility?**

- | | | | |
|--|--|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Transport | 3 <input type="checkbox"/> Accommodation | 5 <input type="checkbox"/> Sanctuary | 7 <input type="checkbox"/> Didn't find barriers |
| 2 <input type="checkbox"/> Restoration | 4 <input type="checkbox"/> Cultural places | 6 <input type="checkbox"/> Other religious places | |

5.2. Identify three types of barriers encountered:

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Washrooms inaccessible | 7 <input type="checkbox"/> Terminals and / or interior transport inaccessible |
| 2 <input type="checkbox"/> Rooms inaccessible | 8 <input type="checkbox"/> Inexistence of adapt rent-a-car |
| 3 <input type="checkbox"/> Inaccessible lift | 9 <input type="checkbox"/> Parking inaccessible |
| 4 <input type="checkbox"/> Inadaptable tables for wheelchairs | 10 <input type="checkbox"/> Street with obstacles of circulation |
| 5 <input type="checkbox"/> Museums inaccessible | 11 <input type="checkbox"/> Exit and entry to tourist facilities inaccessible |
| 6 <input type="checkbox"/> Activities not projected for peoples with locomotion difficulty | 12 <input type="checkbox"/> Absence of specialized personnel to acquire information |
| | 13 <input type="checkbox"/> None of the previous |

5.3. Mark three items that you find in the street:

- | | | |
|---|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Accessible course | 4 <input type="checkbox"/> Unlevelled walk way for pedestrians | 7 <input type="checkbox"/> Stairs in the street |
| 2 <input type="checkbox"/> Staircase in slope | 5 <input type="checkbox"/> Access ramps | 8 <input type="checkbox"/> Salient Objects |
| 3 <input type="checkbox"/> Pavement and walk way for pedestrian | 6 <input type="checkbox"/> Rest spaces for pedestrians | 9 <input type="checkbox"/> None of the previous |

5.4. Mark three items that you frequently find in the buildings and establishment:

- | | |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Exit and entry accessibility | 6 <input type="checkbox"/> Accessible balcony and windows |
| 2 <input type="checkbox"/> Access ramps | 7 <input type="checkbox"/> Elevated platform |
| 3 <input type="checkbox"/> Spaces for vehicle parking | 8 <input type="checkbox"/> Accessible toilette |
| 4 <input type="checkbox"/> Lift width large enough | 9 <input type="checkbox"/> Handrail on both sides of stairs |
| 5 <input type="checkbox"/> Dressing and cabin proof adaptability | 10 <input type="checkbox"/> Adapted telephones for accessible public use |
| | 11 <input type="checkbox"/> Do not use any building/establishment |

5.5. Mark three items that you find in the course of your visited places and it's accessibility:

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Permanency zones | 5 <input type="checkbox"/> Manoeuvre Zones |
| 2 <input type="checkbox"/> Width/height free unobstructed | 6 <input type="checkbox"/> Pavement salience |
| 3 <input type="checkbox"/> Handrails and grab bars | 7 <input type="checkbox"/> Manual doors |
| 4 <input type="checkbox"/> Signaling and orientation | 8 <input type="checkbox"/> Automatic doors |

5.6. In general, the equipment of the town of Fatima is accessible to all?

1 Yes 2 Partially 3 No 4 N/A

5.7. Overall, the city's public transport is accessible to Fatima?

1 Yes 2 Partially 3 No 4 N/A

5.8. What degree of satisfaction generally attributes to your visit to this city? (Classify from 1 –very unsatisfied to 5 – very satisfied)

1 2 3 4 5 N/A

1 2 3 4 5 6

5.9. Intends to return to Fatima: 1 Never 2 Several times 3 Often 4 N/A

TANK YOU FOR YOUR COLLABORATION!

Apêndice 3 - Questionário em Francês

Université de l'Algarve Faculté d'Economie



N.º Inq.

Enquête aux Visiteurs de Fátima avec mobilité réduit

Cette enquête est un travail d'investigation pour obtenir le degré de maître en Gestion des Organisation Touristiques, avec le titre « Tourisme accessible pour tous – Le cas spécial de Fátima ».

Les réponses restent strictement confidentielles.

Nous vous remercions de votre disponibilité.

Enquêteur: _____

Lieu: _____

 Jour ____ Mois ____ Année

1. CARACTÉRISTIQUES DE LA PERSONNE ENQUÊTÉE

1.1. Sexe: 1 M 2 F

1.2. âge: 1 18-28 2 29-39 3 40-50 4 51-61 5 Plus 61

1.3. État Civil: 1 Célibataire 2 Marié(e) 3 Veuf (ve) 4 Divorcé(e)/Séparé(e)

1.4. Scolarité:

1 Ne sais ni lire ni écrire3 2ème degré5 Secondaire7 Universitaire2 1er degré4 3eme degré6 Licence8 Maîtrise ou Doctorat

1.5. Quelle est votre profession:

1 Employé par autres (ouvrier/cadre)3 Sans emploi2 Independent Labour (patron/artisan)4 Inactif (femme au foyer, étudiant, retraité)

1.6. Quel est votre lieu habituel de résidence?

1 Cette région. Commune: _____3 Étranger. Pays: _____2 Ailleurs dans le pays. Commune: _____

1.7. Situation religieuse :

Catholique: 1 Laïc pratiquant

Non Catholique : 3 Autre confession religieuse.
2 Laïc non pratiquant4 Sans religion

2. CARACTÉRISTIQUES DE LA MOBILITÉ

2.1. Quel est votre situation?

- Utilise fauteuil roulant accompagne une personne en fauteuil roulant
 Besoin d'aide pour la marche (béquilles / canne / déambulateur) Est enceinte
 Besoin de transporté des enfants en poussette Un autre type. Qu'est-ce? _____

2.2. Comment évaluez-vous votre niveau de la mobilité urbaine:

- Très faible Faible Suffisant Élevé Très Haut

3. CONNAISSANCE DES PROBLÈMES LIÉS À LA MOBILITÉ

3.2. A votre avis, les architectes de la conception des bâtiments sont concernés pour faciliter la circulation des personnes handicapées? Oui En partie Non

3.3. Si les voies d'accès pour les personnes handicapées existent dans les bâtiments, pensez-vous que cette partie de la société serait plus participative dans le travail, les événements sociaux et culturels (loisirs), etc. ? Oui Non

3.4. Attitudes préconçues envers la personne handicapée peut créer des situations de discrimination. Avez-vous déjà passé par trois des situations suivantes:

- Le comportement de super-protection ou le rejet des professionnels ou grand public.
 Manque de dignité et de respect de la différence
 Formation des jugements de valeur
 Être considérée comme une victime ou un héros
 N'ayant pas le droit aux émotions et aux opinions
 Pas passé par l'une de ces situations

4. ORGANISATION DE VOYAGE ET DE SÉJOUR

4.1. Comment s'est passé votre voyage à Fatima?

- Seul Avec la famille En groupe (8-25 personnes)
 En couple Avec des amis En grand groupe (plus de 25 personnes)

4.2. Voyagez-vous avec une ou plusieurs personnes à mobilité réduite? Oui Non

4.3. Comment avez-vous organisé votre voyage ?

- Par l'intimité Pour une entité religieuse (paroisse, diocèse, mouvements, etc.)
 Pour la famille Pour un autre type d'entité (professionnels, sectoriels, etc.)
 Pour les amis Pour les agences de Voyage

4.4. En voyage à Fatima, vous informez-vous à l'avance de la destination et de son accessibilité?

- Oui Non

4.5. Dans la planification de chaque voyage, en général, indiquez-vous trois points les plus importants?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Transport accessible aux fauteuils roulants | <input type="checkbox"/> 5 Musées et lieux historiques accessibles |
| <input type="checkbox"/> 2 WC disponibles tout au long du voyage | <input type="checkbox"/> 6 Un soutien personnalisé |
| <input type="checkbox"/> 3 Restaurants accessibles | <input type="checkbox"/> 7 Guide tout au long du voyage ou de l'activité |
| <input type="checkbox"/> 4 Logement accessible | <input type="checkbox"/> 8 Autre genre. Lequel ? _____ |
| | <input type="checkbox"/> 9 Je ne sais pas/NR |

5. ATTENTES ET EVALUATION DE LA VILLE DE FATIMA**5.1. Dans lequel de ces services avez-vous rencontré des obstacles à la mobilité?**

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Transport | <input type="checkbox"/> 3 Hébergement | <input type="checkbox"/> 5 Sanctuaire | <input type="checkbox"/> 7 Je n'ais pas d'obstacles |
| <input type="checkbox"/> 2 Restauration | <input type="checkbox"/> 4 Sites culturels | <input type="checkbox"/> 6 Autre sites religieux | |

5.2. Identifiez trois types d'obstacles rencontrés:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Toilettes inaccessibles | <input type="checkbox"/> 7 Terminus et/ou l'intérieur de transports inaccessibles |
| <input type="checkbox"/> 2 Chambres inaccessibles | <input type="checkbox"/> 8 Inexistence de location de voitures adaptées |
| <input type="checkbox"/> 3 Ascenseur inaccessible | <input type="checkbox"/> 9 Parking inaccessible |
| <input type="checkbox"/> 4 Tables inaccessibles en fauteuil roulant | <input type="checkbox"/> 10 Voie public avec obstacles de circulation |
| <input type="checkbox"/> 5 Musées inaccessibles | <input type="checkbox"/> 11 Sortie et entrée des établissements de tourisme inaccessible |
| <input type="checkbox"/> 6 Les activités non conçues pour les personnes
mobilité réduite. | <input type="checkbox"/> 12 Manque de personnel qualifié/sensibilisé pour informer |
| | <input type="checkbox"/> 13 Aucunes des autres citées ci-dessus |

5.3. Signale trois items que vous avez rencontré sur la rue :

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Itinéraire accessible | <input type="checkbox"/> 4 passages piétons aériens | <input type="checkbox"/> 7 Escalier dans la rue |
| <input type="checkbox"/> 2 Rampe escalier | <input type="checkbox"/> 5 Rampes d'accès | <input type="checkbox"/> 8 Objets saillants |
| <input type="checkbox"/> 3 Trottoir et voie piétonne | <input type="checkbox"/> 6 Espaces de repos pour les piétons | <input type="checkbox"/> 9 Aucunes des autres citées ci-dessus |

5.4. Signale trois items que vous avez trouvé dans les édifices et les établissements fréquentés:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Sortie/entrée accessible | <input type="checkbox"/> 7 Plate-forme de levage |
| <input type="checkbox"/> 2 Rampe d'accès | <input type="checkbox"/> 8 Installations sanitaires accessibles |
| <input type="checkbox"/> 3 Espace parking pour les voitures | <input type="checkbox"/> 9 Rampe présente sur les deux côtés de l'escalier |
| <input type="checkbox"/> 4 Ascenseurs suffisamment larges | <input type="checkbox"/> 10 Téléphones publics accessibles |
| <input type="checkbox"/> 5 Vestiaires et cabines d'essayage adaptées | <input type="checkbox"/> 11 Accession à aucun édifice ni établissement |
| <input type="checkbox"/> 6 Balcon et guichet d'accueil accessibles | <input type="checkbox"/> 12 Aucunes des autres citées ci-dessus |

5.5. Signale trois items que vous avez rencontré, dans les locaux visités:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Zone de permanence | <input type="checkbox"/> 5 Zone de manœuvre |
| <input type="checkbox"/> 2 Largeur /Hauteur clairement dégagée | <input type="checkbox"/> 6 Sol bosselé |
| <input type="checkbox"/> 3 Mains courantes et barres d'appuis | <input type="checkbox"/> 7 Portes manuelles |
| <input type="checkbox"/> 4 Signalisation et parcours d'orientation accessible | <input type="checkbox"/> 8 Portes automatiques |

5.6. En général, l'équipement de la ville de Fatima est accessible à tous?

- | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Oui | <input type="checkbox"/> 2 En partie | <input type="checkbox"/> 3 Non | <input type="checkbox"/> 4 Je ne sais pas/NRP |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|---|

5.7. En général , dans l'ensemble, le transports publics de la ville de Fatima sont-ils accessibles?

- 1 Oui 2 En partie 3 Non 4 Je ne sais pas/NRP

5.8. Quel est le degré de satisfaction qui s'attache à votre visite de cette ville généralement? (Sorte de 1 - très insatisfait à 5 - très satisfait)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP/NRP |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

5.9. Avez vous l' intention de revenir à Fatima: 1 Jamais 2 Certainement 3 Souvent 4 NSP/NRP

Merci pour votre coopération!

Apêndice 4 – Tratamento dos dados do inquérito por questionário (Tabelas 5.1 a 5.64)

Tabela 5.1 – Caracterização do inquirido quanto ao sexo

SEXO	N.º	%
Masculino	42	28,0
Feminino	108	72,0
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.2 – Caracterização do inquirido quanto à idade

IDADE	N.º	%
18-28	6	4,0
29-39	13	8,7
40-50	8	5,3
51-61	18	12,0
>61	105	70,0
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.3 – Caracterização do inquirido quanto ao estado civil

ESTADO CIVIL	N.º	%
Solteiro	27	18,0
Casado	66	44,0
Viúvo	54	36,0
Divorciado	3	2,0
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.4 – Caracterização do inquirido quanto às habilitações literárias

NÍVEL EDUCACIONAL	N.º	%
Não sabe ler nem escrever	25	16,7
1º Ciclo	73	48,7
2º Ciclo	6	4,0
3º Ciclo	15	10,0
Ensino Secundário	13	8,7
Bacharelato	3	2,0
Licenciatura	13	8,7
Mestrado ou Doutoramento	2	1,3
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.5 – Caracterização do inquirido quanto à sua ocupação

OCUPAÇÃO	N.º	%
Trabalhador por conta de outrem	19	12,7
Trabalhador independente	5	3,3
Desempregado	12	8,0
Inactivo	114	76,0
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.6 – Caracterização do inquirido quanto à sua residência habitual

RESIDÊNCIA HABITUAL	N.º	%
Esta região	16	10,7
Resto do país	110	73,3
Estrangeiro	24	16,0
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.7 – Caracterização do inquirido quanto à sua situação religiosa

SITUAÇÃO RELIGIOSA	N.º	%
Católico praticante	136	90,7
Católico não praticante	13	8,7
Sem religião	1	0,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.8 – Caracterização do inquirido quanto à sua situação de mobilidade

SITUAÇÃO DE MOBILIDADE	N.º	%
Usa cadeira de rodas	102	68,0
Necessita de bengala, muleta ou andarilho para caminhar	35	23,3
Transporta crianças em carrinho bebé	5	3,3
Acompanhante de pessoa em cadeira rodas	8	5,3
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.9 – Caracterização do inquirido quanto ao grau de mobilidade urbana

GRAU DE MOBILIDADE URBANA	N.º	%
Muito baixo	24	16,0
Baixo	39	26,0
Suficiente	64	42,7
Alto	18	12,0
Muito alto	5	3,3
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.10 – Relação entre o sexo e a situação de mobilidade

		SITUAÇÃO DE MOBILIDADE									
SEXO		Usa cadeira de rodas		Usa bengala, muleta ou andarilho		Transporta criança em carrinho bebé		Acompanhante pessoas em cadeira rodas		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
		Masculino	31	20,7	4	2,7	2	1,3	5	3,3	42
Feminino	71	47,3	31	20,7	3	2	3	2	108	72,0	
TOTAL	102	68,0	35	23,4	5	3,3	8	5,3	150	100,0	

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.11 – Relação entre a residência e a situação de mobilidade

		SITUAÇÃO DE MOBILIDADE									
RESIDÊNCIA		Usa cadeira de rodas		Usa bengala, muleta ou andarilho		Transporta criança em carrinho bebé		Acompanhante pessoas em cadeira rodas		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
		Esta região	14	9,3	2	1,3%	0	0,0	0	0,0	16
Resto do país	73	48,7	29	19,3%	5	3,3	3	2,0	110	73,3	
Estrangeiro	15	10,0	4	2,7%	0	0,0	5	3,3%	24	16,0	
TOTAL	102	68,0	35	23,3%	5	3,3	8	5,3%	150	100,0	

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.12 – Relação entre a idade e a situação de mobilidade

		SITUAÇÃO DE MOBILIDADE									
IDADE		Usa cadeira de rodas		Usa bengala, muleta ou andarilho		Transporta criança em carrinho de bebé		Acompanha te pessoas em cadeira rodas		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
IDADE	18-28	6	4,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	4,0
	29-39	6	4,0	1	0,7	5	3,3	1	0,7	13	8,7
	40-50	6	4,0	0	0,0	0	0,0	2	1,3	8	5,3
	51-61	11	7,3	2	1,3	0	0,0	5	3,3	18	12,0
	>61	73	48,7	32	21,3	0	0,0	0	0,0	105	70,0
TOTAL		102	68,0	35	23,3	5	3,3	8	5,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.13 – Relação entre o estado civil e a situação de mobilidade

		SITUAÇÃO DE MOBILIDADE									
ESTADO CIVIL		Usa cadeira de rodas		Usa bengala, muleta ou andarilho		Transporta criança em carrinho de bebé		Acompanha e pessoas em cadeira rodas		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
ESTADO CIVIL	Solteiro	20	13,3	5	3,3	1	0,7	1	0,7	27	18,0
	Casado	40	26,7	15	10,0	4	2,7	7	4,7	66	44,0
	Viúvo	39	26,0	15	10,0	0	0,0	0	0,0	54	36,0
	Divorciado	3	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	2,0
TOTAL		102	68,0	35	23,3	5	3,3	8	5,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.14 – Relação entre o sexo e o grau de mobilidade

		GRAU DE MOBILIDADE URBANA											
SEXO		Muito baixo		Baixo		Suficiente		Alto		Muito alto		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SEXO	Masculino	5	3,3	7	4,7	21	14,0	7	4,7	2	1,3	42	28,0
	Feminino	19	12,7	32	21,3	43	28,7	11	7,3	3	2,0	108	72,0
TOTAL		24	16,0	39	26,0	64	42,7	18	12,0	5	3,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.15 – Relação entre a residência e o grau de mobilidade urbana

		GRAU DE MOBILIDADE URBANA											
		Muito baixo		Baixo		Suficiente		Alto		Muito Alto		TOTAL	
RESIDÊNCIA		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Esta região	4	2,7	2	1,3	8	5,3	2	1,3	0	0,0	16	10,7
	Resto do país	18	12,0	29	19,3	46	30,7	13	8,7	4	2,7	110	73,3
	Estrangeiro	2	1,3	8	5,3	10	6,7	3	2,0	1	0,7	24	16,0
TOTAL		24	16,0	39	26,0	64	42,7	18	12,0	5	3,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.16 – Relação entre a idade e o grau de mobilidade urbana

		GRAU DE MOBILIDADE URBANA											
		Muito baixo		Baixo		Suficiente		Alto		Muito alto		TOTAL	
IDADE		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	18-28	1	0,7	1	0,7	3	2,0	1	0,7	0	0,0	6	4,0
	29-39	1	0,7	2	1,3	6	4,0	3	2,0	1	0,7	13	8,7
	40-50	0	0,0	1	0,7	7	4,7	0	0,0	0	0,0	8	5,3
	51-61	2	1,3	7	4,7	6	4,0	3	2,0	0	0,0	18	12,0
	>61	20	13,3	28	18,7	42	28,0	11	7,3	4	2,7	105	70,0
TOTAL		24	16,0	39	26,0	64	42,7	18	12,0	5	3,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.17 – Relação entre e o estado civil e o grau de mobilidade urbana

		GRAU DE MOBILIDADE URBANA											
		Muito baixo		Baixo		Suficiente		Alto		Muito alto		TOTAL	
ESTADO CIVIL		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Solteiro	4	2,7	5	3,3	13	8,7	5	3,3	0	0,0	27	18,0
	Casado	9	6,0	18	12,0	28	18,7	8	5,3	3	2,0	66	44,0
	Viúvo	10	6,7	16	10,7	22	14,7	4	2,7	2	1,3	54	36,0
	Divorciado	1	0,7	0	0,0	1	0,7	1	0,7	0	0,0	3	2,0
TOTAL		24	16,0	39	26,0	64	42,7	18	12,0	5	3,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.18 – Conhecimento do DL n.º 163/2006 que obriga à acessibilidade a todos os cidadãos

CONHECIMENTO DO DL N.º 163/2006	N.º	%	% Válida
Sim	73	48,7	54,9
Vagamente	10	6,7	7,5
Não	49	33,3	37,6
SUBTOTAL	133	88,7	100,0
Sem resposta/estrangeiros	17	11,3	-
TOTAL	150	100	-

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.19 – Relação entre a situação de mobilidade e o conhecimento do DL 163/2006

		CONHECIMENTO DO DL N.º 163/2006								
		Sim		Vagamente		Não		TOTAL		
SITUAÇÃO DE MOBILIDADE		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
		Usa cadeira de rodas	53	39,8	9	6,8	29	21,8	91	68,4
		Usa bengala, muleta ou andarilho	12	9,0	1	0,8	19	14,3	32	24,1
		Transporta criança em carrinho bebé	4	3,0	0	0,0	1	0,8	5	3,8
		Acompanhante pessoa em cadeira de rodas	4	3,0	0	0,0	1	0,8	5	3,8
	TOTAL	73	54,9	10	7,5	50	37,6	133	100,0	

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.20 – Opinião em relação aos projectos dos arquitectos facilitarem a locomoção dos deficientes

OPINIÕES EM RELAÇÃO AOS ARQUITECTOS	N.º	%
Sim	40	26,7
Em parte	40	26,7
Não	70	46,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.21 – Relação entre a residência e a opinião em relação à preocupação dos arquitectos em facilitar a locomoção dos deficientes

		OPINIÃO EM RELAÇÃO AOS ARQUITECTOS								
		Sim		Em parte		Não		TOTAL		
RESIDÊNCIA	A	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
		Esta região	3	2,0	6	4,0	7	4,7	16	10,7
		Resto do País	31	20,7	26	17,3	53	35,3	110	73,3
		Estrangeiro	7	4,7	8	5,3	9	6,0	24	16,0
	TOTAL	41	27,3	40	26,7	69	46,0	150	100,0	

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.22 – Relação entre o nível educacional e o conhecimento do DL n.º 163/2006

		CONHECIMENTO DO DL N.º 163/2006							
		Sim		Vagamente		Não		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
NÍVEL DE ESCOLARIDADE	Não sabe ler nem escrever	13	9,8	0	0,0	11	8,3	24	18,0
	1º Ciclo	33	24,8	6	4,0	26	19,5	65	48,9
	2º Ciclo	3	2,3	0	0,0	3	2,3	6	4,5
	3º Ciclo	7	5,3	3	2,0	4	3,0	14	10,5
	Secundário	8	6,0	1	0,7	1	0,8	10	7,5
	Bacharelato	2	1,5	0	0,0	0	0,0	2	1,5
	Licenciatura	6	4,5	0	0,0	5	3,8	11	8,3
	Mestrado ou Doutoramento	1	0,8	0	0,0	0	0,0	1	0,8
	TOTAL	73	54,9	10	6,7	50	37,6	133	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.23 – Participação no trabalho e lazer por parte dos deficientes inquiridos, em relação às condições de acesso

PARTICIPAÇÃO NO TRABALHO E LAZER	N.º	%
Sim	145	96,7
Não	5	3,3
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.24 – Atitudes de discriminação pré-concebidas face à pessoa com deficiência (esta questão tinha 3 hipóteses de escolha, como tal vamos obter 3 quadros diferentes)

Tabela 5.24.1 – Atitudes de discriminação pré-concebidas face à pessoa com deficiência – 1.ª escolha

ATITUDES DE DISCRIMINAÇÃO	N.º	%
Superprotecção ou rejeição	22	14,7
Falta dignidade e respeito	14	9,3
Formação juízos valor	4	2,7
Ser visto como vítima ou herói	4	2,7
Não passei por das situações anteriores	106	70,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.24.2 – Atitudes de discriminação pré-concebidas face à pessoa com deficiência – 2.ª escolha

ATITUDES DE DISCRIMINAÇÃO	N.º	%
Falta dignidade e respeito	8	5,3
Formação juízos valor	5	3,3
Ser visto como vítima ou herói	3	2,0
Não ter direito a emoções e opiniões	2	1,3
TOTAL	18	12,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.24.3 – Atitudes de discriminação pré-concebidas face à pessoa com deficiência – 3.ª escolha

ATITUDES DE DISCRIMINAÇÃO	N.º	%
Formação juízos valor	5	3,3
Ser visto como vítima ou herói	3	2,0
TOTAL	8	5,3

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.24.4 – Atitudes de discriminação pré-concebidas face à pessoa com deficiência – Total das 3 escolhas

ATITUDES DE DISCRIMINAÇÃO	N.º	%
Superprotecção ou rejeição	22	12,5
Falta dignidade e respeito	22	12,5
Formação juízos valor	14	8,0
Ser visto como vítima ou herói	10	5,7
Não ter direito a emoções e opiniões	2	1,1
Não passei por nenhuma das situações anteriores	106	60,2
TOTAL	176	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.25 – Realização da viagem até Fátima

REALIZAÇÃO DA VIAGEM ATÉ FÁTIMA	N.º	%
Sozinho	2	1,3
Casal	11	7,3
Família	109	72,7
Amigos	7	4,7
Grupo 8-25 pax	7	4,7
Grupo + 25 pax	14	9,3
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.26 – Relação entre a residência e a realização da viagem até Fátima

		REALIZAÇÃO DA VIAGEM ATÉ FÁTIMA													
		Sozinho		Casal		Família		Amigos		Grupo 8-25pax		Grupo mais 25pax		TOTAL	
RESIDÊNCIA		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Esta região	1	0,7	1	0,7	12	8,0	1	0,7	1	0,7	0	0,0	16	10,7
	Resto do País	0	0,0	7	4,7	88	58,7	5	3,3	5	3,3	8	5,3	110	75,3
	Estrangeiro	1	0,7	3	2,0	9	6,0	1	0,7	4	2,7	6	4,0	24	16,0
TOTAL		2	1,3	11	7,3	109	72,7	7	4,7	7	4,7	14	9,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.27 – Acompanhamento de outras pessoas em situação também de mobilidade reduzida

VIAJA COM MAIS PESSOAS DE MOBILIDADE REDUZIDA	N.º	%
Sim	30	20,0
Não	120	80,0
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.28 – Organização da viagem até Fátima

ORGANIZAÇÃO DA VIAGEM ATÉ FÁTIMA	N.º	%
Pelo próprio	27	18,0
Família	95	63,3
Amigos	6	4,0
Entidade religiosa	15	10,0
Outro tipo de entidade	3	2,0
Agência de viagens	4	2,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.29 – Informação antecipada sobre o destino Fátima e as suas acessibilidades

ANTES DE VIAJAR INFORMA-SE SOBRE O DESTINO	N.º	%
Sim	46	30,7
Não	104	69,3
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.30 – Factores que são mais valorizados no planeamento de cada viagem (nesta questão foram dadas 3 hipóteses de escolha aos inquiridos)

Tabela 5.30.1 – O mais valorizado no planeamento de cada viagem - 1ª escolha

O MAIS VALORIZADO NO PLANEAMENTO DE CADA VIAGEM	N.º	%
Transporte acessível	53	35,3
WC acessível	54	36,0
Restaurante acessível	11	7,3
Alojamento acessível	7	4,7
Museus acessíveis	6	4,0
Apoio personalizado	4	2,7
Outro tipo	7	4,7
Não sei	8	5,3
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.30.2 – O mais valorizado no planeamento de cada viagem – 2ª escolha

O MAIS VALORIZADO NO PLANEAMENTO DE CADA VIAGEM	N.º	%
WC acessível	29	19,3
Restaurante acessível	22	14,7
Alojamento acessível	19	12,7
Museus acessíveis	9	6,0
Apoio personalizado	8	5,3
Guia ou monitor durante a viagem	1	0,7
TOTAL	88	58,7

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.30.3 – O mais valorizado no planeamento de cada viagem – 3ª escolha

O MAIS VALORIZADO NO PLANEAMENTO DE CADA VIAGEM	N.º	%
Restaurante acessível	11	7,3
Alojamento acessível	15	10,0
Museus acessíveis	6	4,0
Apoio personalizado	11	7,3
Guia ou monitor durante a viagem	13	8,7
Outro tipo	2	1,3
TOTAL	58	38,7

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.30.4 – O mais valorizado no planeamento de cada viagem – Total das 3 escolhas

O MAIS VALORIZADO NO PLANEAMENTO DE CADA VIAGEM	N.º	%
Transporte acessível	53	18,1
WC acessível	83	28,3
Restaurante acessível	41	14,0
Alojamento acessível	41	14,0
Museus acessíveis	21	7,2
Apoio personalizado	23	7,8
Guia ou monitor durante a viagem	14	4,8
Outro tipo	9	3,1
Não sei	8	2,7
TOTAL	293	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.31 – Barreiras de mobilidade encontradas nos serviços em Fátima

SERVIÇOS COM BARREIRAS DE MOBILIDADE EM FÁTIMA	N.º	%
Transporte	23	15,3
Restauração	20	13,3
Alojamento	3	2,0
Locais culturais	2	1,3
Santuário	15	10,0
Outros locais religiosos	2	1,3
Não encontrei barreiras	85	56,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.32 – Relação entre o sexo e os serviços com barreiras de mobilidade

		SERVIÇOS COM BARREIRAS DE MOBILIDADE															
SEXO		Transporte		Restauração		Alojamento		Locais culturais		Santuário		Outros locais religiosos		Não encontrei barreiras		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Masculino	11	7,3	4	2,7	2	1,3	2	1,3	2	1,3	0	0,0	21	14,0	42	28,0
	Feminino	12	8,0	16	10,7	1	0,7	0	0,0	13	8,7	2	1,3	64	42,7	108	72,0
	TOTAL	23	15,3	20	13,3	3	2,0	2	1,3	15	10,0	2	1,3	85	56,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.33 – Relação entre a residência e os serviços com barreiras de mobilidade

		SERVIÇOS COM BARREIRAS DE MOBILIDADE															
RESIDÊNCIA		Transporte		Restauração		Alojamento		Locais culturais		Santuário		Outros locais religiosos		Não encontrei barreiras		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Esta região	5	3,3	1	0,7	0	0,0	1	0,7	2	1,3	0	0,0	7	4,7	16	10,7
	Resto do País	14	9,3	16	10,7	2	1,3	1	0,0	9	6,0	2	1,3	66	44,0	110	73,3
	Estrangeiro	4	2,7	3	2,0	1	0,7	0	0,0	4	2,7	0	0,0	12	8,0	24	16,0
	TOTAL	23	15,3	20	13,3	3	2,0	2	1,3	15	10,0	2	1,3	85	56,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.34 – Relação entre a idade e os serviços com barreiras de mobilidade

		SERVIÇOS COM BARREIRAS DE MOBILIDADE															
IDADE		Transporte		Restauração		Alojamento		Locais culturais		Santuário		Outros locais religiosos		Não encontrei barreiras		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	18-28	2	1,3	3	2,0	0	0,0	0	0,0	1	0,7	0	0,0	0	0,0	6	4,0
	29-39	3	2,0	2	1,3	0	0,0	0	0,0	2	1,3	0	0,0	6	4,0	13	8,7
	40-50	5	3,3	1	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,3	8	5,3
	51-61	5	3,3	1	0,7	1	0,7	1	0,7	1	0,7	0	0,0	9	6,0	18	12,0
	>61	8	5,3	13	8,7	2	1,3	1	0,7	11	7,3	2	1,3	68	45,3	105	70,0
	TOTAL	23	15,3	20	13,3	3	2,0	2	1,3	15	10,0	2	1,3	85	56,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.35 – Tipos de barreiras encontradas em Fátima
(nesta questão são dadas 3 hipóteses de escolha aos inquiridos)

Tabela 5.35.1 – Tipos de barreiras encontradas em Fátima – 1.^a escolha

TIPOS DE BARREIRAS ENCONTRADAS EM FÁTIMA	N.º	%
WC inacessível	13	8,7
Elevadores inacessíveis	11	7,3
Mesas inadequadas a cadeira de rodas	14	9,3
Museus inacessíveis	1	7,0
Actividades não projectadas a pessoas com deficiência	6	4,0
Terminais/interior do transporte inacessíveis	1	0,7
Estacionamento inacessível	11	7,3
Via pública com obstáculos de circulação	12	8,0
Saída e entrada ao estabelecimento inacessível	9	6,0
Falta de pessoal especializado	2	1,3
Nenhuma das anteriores	70	46,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.35.2 – Tipos de barreiras encontradas em Fátima – 2.^a escolha

TIPOS DE BARREIRAS ENCONTRADAS EM FÁTIMA	N.º	%
Elevadores inacessíveis	2	1,3
Mesas inadequadas a cadeira de rodas	12	8,0
Museus inacessíveis	3	2,0
Actividades não projectadas a pessoas com deficiência	4	2,7
Terminais/interior do transporte inacessíveis	2	1,3
Inexistência de rent-a-car adaptado	1	0,7
Estacionamento inacessível	5	3,3
Via pública com obstáculos de circulação	10	6,7
Saída e entrada ao estabelecimento inacessível	3	2,0
Falta de pessoal especializado	5	3,3
TOTAL	47	31,3

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.35.3 – Tipos de barreiras encontradas em Fátima – 3.^a escolha

TIPOS DE BARREIRAS ENCONTRADAS EM FÁTIMA	N.º	%
Actividades não projectadas a pessoas com deficiência	10	6,7
Terminais/interior do transporte inacessíveis	1	0,7
Estacionamento inacessível	1	0,7
Via pública com obstáculos de circulação	6	4,0
Saída e entrada ao estabelecimento inacessível	7	4,7
Falta de pessoal especializado	14	9,3
TOTAL	39	26,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.35.4 – Tipos de barreiras encontradas em Fátima – Total das 3 escolhas

TIPOS DE BARREIRAS ENCONTRADAS EM FÁTIMA	N.º	%
WC inacessível	13	5,5
Elevadores inacessíveis	13	5,5
Mesas inadequadas a cadeira de rodas	26	11,1
Museus inacessíveis	4	1,7
Actividades não projectadas a pessoas com deficiência	20	8,5
Terminais/interior do transporte inacessíveis	4	1,7
Estacionamento inacessível	17	7,2
Via pública com obstáculos de circulação	28	11,9
Saída e entrada ao estabelecimento inacessível	19	8,1
Falta de pessoal especializado	21	8,9
Nenhuma das anteriores	70	29,8
TOTAL	235	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.36 – Dificuldades encontrados na via pública
(nesta questão são dadas 3 hipóteses de escolha aos inquiridos)

Tabela 5.36.1 – Dificuldades encontrados na via pública – 1.ª escolha

VIA PÚBLICA COM:	N.º	%
Percurso acessível	62	41,3
Escadarias em rampa	25	16,7
Passeios e caminhos para peões	15	10,0
Passagens peões superfície	2	1,3
Rampas de acesso	12	8,0
Espaços de descanso peões	6	4,0
Escadarias na via pública	8	5,3
Objectos salientes	8	5,3
Nenhuma das anteriores	12	8,0
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.36.2 – Dificuldades encontrados na via pública – 2.ª escolha

VIA PÚBLICA COM:	N.º	%
Escadarias em rampa	9	6,0
Passeios e caminhos para peões	29	19,3
Passagens peões à superfície	3	2,0
Rampas de acesso	37	24,7
Espaços de descanso para peões	12	8,0
Escadarias na via pública	4	2,7
Objectos salientes	11	7,3
TOTAL	105	70,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.36.3 – Dificuldades encontrados na via pública – 3.ª escolha

VIA PÚBLICA COM:	N.º	%
Passeios e caminhos para peões	6	4,0
Passagens peões à superfície	3	2,0
Rampas de acesso	23	15,3
Espaços de descanso para peões	21	14,0
Escadarias na via pública	3	2,0
Objectos salientes	9	6,0
TOTAL	85	56,7

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.36.4 – Dificuldades encontrados na via pública – Total das 3 escolhas

VIA PÚBLICA COM:	N.º	%
Percurso acessível	62	19,4
Escadarias em rampa	34	10,6
Passeios e caminhos para peões	50	15,6
Passagens peões superfície	8	2,5
Rampas de acesso	72	22,5
Espaços de descanso peões	39	12,2
Escadarias na via pública	15	4,7
Objectos salientes	28	8,8
Nenhuma das anteriores	12	3,8
TOTAL	320	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.37 – Dificuldades encontrados nos estabelecimentos e edifícios frequentados (nesta questão são dadas 3 hipóteses de escolha aos inquiridos)

Tabela 5.37.1 – Dificuldades encontrados nos estabelecimentos e edifícios frequentados – 1.ª escolha

EDIFÍCIOS E ESTABELECIMENTOS COM:	N.º	%
Entrada e saída acessível	66	44,0
Rampas de acesso	28	18,7
Espaços para estacionamento de viaturas	9	6,0
Elevadores com largura suficiente	5	3,3
Balcões e guichés atendimento acessíveis	1	0,7
WC acessível	8	5,3
Corrimão dos dois lados da escada	2	1,3
Telefones públicos acessíveis	1	0,7
Não frequentei nenhum estabelecimento /edifício	22	14,7
Nenhuma das anteriores	8	5,3
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.37.2 – Dificuldades encontrados nos estabelecimentos e edifícios frequentados – 2.ª escolha

EDIFÍCIOS E ESTABELECIMENTOS COM:	N.º	%
Rampas de acesso	36	24,0
Espaços para estacionamento de viaturas	22	14,7
Elevadores com largura suficiente	8	5,3
Balcões e guichés atendimento acessíveis	2	1,3
Plataformas elevatórias	1	0,7
WC acessível	16	10,7
Corrimão dos dois lados da escada	2	1,3
TOTAL	87	58,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.37.3 – Dificuldades encontrados nos estabelecimentos e edifícios frequentados – 3.ª escolha

EDIFÍCIOS E ESTABELECIMENTOS COM:	N.º	%
Espaços para estacionamento de viaturas	13	8,7
Elevadores com largura suficiente	5	3,3
Vestiários e cabine de prova adaptados	8	5,3
Plataformas elevatórias	1	0,7
WC acessível	18	12,0
Corrimão dos dois lados da escada	9	6,0
Telefones públicos acessíveis	4	2,7
TOTAL	58	38,7

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.37.4 – Dificuldades encontrados nos estabelecimentos e edifícios frequentados – Total das 3 escolhas

EDIFÍCIOS E ESTABELECIMENTOS COM:	N.º	%
Entrada e saída acessível	66	22,5
Rampas de acesso	64	21,8
Espaços para estacionamento de viaturas	44	15,0
Elevadores com largura suficiente	18	6,1
Vestiários e cabine de prova adaptados	8	2,7
Balcões e guichés atendimento acessíveis	3	1,0
Plataformas elevatórias	2	0,7
WC acessível	42	14,3
Corrimão dos dois lados da escada	13	4,4
Telefones públicos acessíveis	5	1,7
Não frequentei nenhum estabelecimento /edifício	22	7,5
Nenhuma das anteriores	8	2,7
TOTAL	295	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.38 – Dificuldades encontrados nos locais visitados
(nesta questão são dadas 3 hipóteses de escolha aos inquiridos)

Tabela 5.38.1 – Dificuldades encontrados nos locais visitados – 1.^a escolha

LOCAIS VISITADOS COM:	N.º	%
Zonas de permanência	30	20,0
Largura/altura livre sem obstruções	37	24,7
Corrimãos e barras de apoio	24	16,0
Sinalização e orientação de percurso acessível	23	15,3
Ressaltos no piso	28	18,7
Portas manuais	7	4,7
Portas de movimento automático	1	0,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.38.2 – Dificuldades encontrados nos locais visitados – 2.^a escolha

LOCAIS VISITADOS COM:	N.º	%
Largura/altura livre sem obstruções	10	6,7
Corrimãos e barras de apoio	15	10,0
Sinalização e orientação de percurso acessível	28	18,7
Zonas de manobra	8	5,3
Ressaltos no piso	16	10,7
Portas manuais	18	12,0
Portas de movimento automático	2	1,3
TOTAL	97	64,7

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.38.3 – Dificuldades encontrados nos locais visitados – 3.^a escolha

LOCAIS VISITADOS COM:	N.º	%
Sinalização e orientação de percurso acessível	13	8,7
Zonas de manobra	3	2,0
Ressaltos no piso	9	6,0
Portas manuais	20	13,3
Portas de movimento automático	20	13,3
TOTAL	67	44,7

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.38.4 – Dificuldades encontrados nos locais visitados – Total das 3 escolhas

LOCAIS VISITADOS COM:	N.º	%
Zonas de permanência	30	9,6
Largura/altura livre sem obstruções	47	15,1
Corrimãos e barras de apoio	39	12,5
Sinalização e orientação de percurso acessível	64	20,5
Zonas de manobra	11	3,5
Ressaltos no piso	53	17,0
Portas manuais	45	14,4
Portas de movimento automático	23	7,4
TOTAL	312	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.39 – Existência de acessibilidade dos equipamentos na cidade de Fátima

ACESSIBILIDADE AOS EQUIPAMENTOS DA CIDADE	N.º	%
Sim	70	46,7
Parcialmente	28	18,7
Não	30	20,0
Não sei/NR	22	14,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.40 – Relação entre o sexo e a acessibilidade dos equipamentos na cidade de Fátima

		ACESSIBILIDADE DOS EQUIPAMENTOS DA CIDADE DE FÁTIMA									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SEXO	Masculino	19	12,7	7	4,7	8	5,3	8	5,3	42	28,0
	Feminino	51	34,0	21	14,0	22	14,7	14	9,3	108	72,0
TOTAL		70	46,7	28	18,7	30	20,0	22	14,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.41 – Relação entre o local de residência e a opinião em relação à acessibilidade dos equipamentos

		ACESSIBILIDADE DOS EQUIPAMENTOS DA CIDADE DE FÁTIMA									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
RESIDÊNCIA	Esta região	5	3,3	3	2,0	6	4,0	2	1,3	16	10,7
	Resto do País	54	36,0	19	12,7	22	14,7	15	10,0	110	73,3
	Estrangeiro	11	7,3	6	4,0	2	1,3	5	3,3	24	16,0
TOTAL		70	46,7	28	18,7	30	20,0	22	14,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.42 – Relação entre a idade e a acessibilidade aos equipamentos da cidade

		ACESSIBILIDADE AOS EQUIPAMENTOS DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
IDADE	18-28	1	0,7	1	0,7	4	2,7	0	0,0	6	4,0
	29-39	8	5,3	2	1,3	2	1,3	1	0,7	13	8,7
	40-50	1	0,7	2	1,3	5	3,3	0	0,0	8	5,3
	51-61	8	5,3	4	2,7	2	1,3	4	2,7	18	12,0
	> 61	52	34,7	19	12,7	17	11,3	17	11,3	105	70,0
TOTAL		70	46,7	28	18,7	30	20,0	22	14,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.43 – Relação entre a situação de mobilidade e a acessibilidade dos equipamentos da cidade

		ACESSIBILIDADE AOS EQUIPAMENTOS DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SITUAÇÃO DE MOBILIDADE	Usa cadeira de rodas	42	28,0	16	10,7	29	19,3	15	10,0	102	68,0
	Usa bengala, muleta ou andarilho	17	11,3	10	6,7	1	0,7	7	4,7	35	23,3
	Transporta criança em carrinho de bebé	5	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	3,3
	Acompanhante de pessoa em cadeira de rodas	6	4,0	2	1,3	0	0,0	0	0,0	8	5,3
	TOTAL	70	46,7	28	18,7	30	20,0	22	14,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.44 – Relação entre o grau de mobilidade urbana e a acessibilidade dos equipamentos da cidade

		ACESSIBILIDADE AOS EQUIPAMENTOS DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
GRAU DE MOBILIDADE URBANA	Muito baixo	13	8,7	3	2,0	6	4,0	2	1,3	24	16,0
	Baixo	20	13,3	8	5,3	5	3,3	6	4,0	39	26,0
	Suficiente	22	14,7	16	10,7	18	12,0	8	5,3	64	42,7
	Alto	10	6,7	1	0,7	1	0,7	6	4,0	18	12,0
	Muito alto	5	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	3,3
	TOTAL	70	46,7	28	18,7	30	20,0	22	14,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.45 – Relação entre os serviços onde se encontrou barreiras de mobilidade e a existência de acessibilidade aos equipamentos da cidade de Fátima

		ACESSIBILIDADE AOS EQUIPAMENTOS DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SERVIÇOS COM BARRERAS DE MOBILIDADE	Transporte	4	2,7	4	2,7	15	10,0	0	0,0	23	15,3
	Restauração	8	5,3	4	2,7	7	4,7	1	0,7	20	13,3
	Alojamento	2	1,3	0	0,0	1	0,7	0	0,0	3	2,0
	Locais culturais	0	0,0	1	0,7	1	0,7	0	0,0	2	1,3
	Santuário	5	3,3	5	3,3	2	1,3	3	2,0	15	10,0
	Outros locais religiosos	1	0,7	1	0,7	0	0,0	0	0,0	2	1,3
	Não encontrei barreiras	50	33,3	13	8,7	4	2,7	18	12,0	85	56,7
TOTAL	70	46,7	28	18,7	30	20,0	22	14,7	150	100,0	

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.46 – Existência de acessibilidade nos transportes públicos na cidade

ACESSIBILIDADE AOS TRANSPORTES PÚBLICOS DA CIDADE		N.º	%
Sim		13	8,7
Parcialmente		4	2,7
Não		32	21,3
Não sei/NR		101	67,3
TOTAL		150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.47 – Relação entre a residência e a acessibilidade nos transportes públicos da cidade

		ACESSIBILIDADE DOS TRANSPORTES PÚBLICOS DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
RESIDÊNCIA		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Esta região	1	0,7	0	0,0	9	6,0	6	4,0	16	10,7
	Resto do País	7	4,7	3	2,0	21	14,0	79	52,7	110	73,3
	Estrangeiro	5	3,3	1	0,7	2	1,3	16	10,7	24	16,0
TOTAL		13	8,7	4	2,7	32	21,3	101	67,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.48 – Relação entre o sexo e a acessibilidade nos transportes públicos da cidade

		ACESSIBILIDADE DOS TRANSPORTES PÚBLICOS DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
SEXO		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Masculino	5	3,3	2	1,3	10	6,7	25	16,7	42	28,0
	Feminino	8	5,3	2	1,3	22	14,7	76	50,7	108	72,0
TOTAL		13	8,7	4	2,7	32	21,3	101	67,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.49 – Relação entre a idade e a acessibilidade nos transportes públicos da cidade

		ACESSIBILIDADE DOS TRANSPORTES PÚBLICOS DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
IDADE		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	18-28	0	0,0	0	0,0	3	2,0	3	2,0	6	4,0
	29-39	1	0,7	1	0,7	3	2,0	8	5,3	13	8,7
	40-50	0	0,0	1	0,7	4	2,7	3	2,0	8	5,3
	51-61	3	2,0	0	0,0	3	2,0	12	8,0	18	12,0
	> 61	9	6,0	2	1,3	19	12,7	75	50,0	105	70,0
TOTAL		13	8,7	4	2,7	32	21,3	101	67,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.50 – Relação entre a situação de mobilidade e a acessibilidade nos transportes públicos da cidade

		ACESSIBILIDADE AOS TRANSPORTES DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SITUAÇÃO DE MOBILIDADE	Usa cadeira de rodas	6	4,0	3	2,0	26	17,3	67	44,7	102	68,0
	Usa bengala, muleta ou andarilho	4	2,7	0	0,0	5	3,3	26	17,3	35	23,3
	Transporta criança em carrinho de bebé	0	0,0	1	0,7	0	0,0	4	2,7	5	3,3
	Acompanhante de pessoa em cadeira de rodas	3	2,0	0	0,0	1	0,7	4	2,7	8	5,3
	TOTAL	13	8,7	4	2,7	32	21,3	101	67,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.51 – Relação entre o grau de mobilidade urbana e a existência de acessibilidade nos transportes públicos da cidade

		ACESSIBILIDADE AOS TRANSPORTES DA CIDADE									
		Sim		Parcialmente		Não		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
GRAU DE MOBILIDADE URBANA	Muito baixo	0	0,0	1	0,7	3	2,0	20	13,3	24	16,0
	Baixo	5	3,3	1	0,7	3	2,0	30	20,0	39	26,0
	Suficiente	4	2,7	1	0,7	25	16,7	34	22,7	64	42,7
	Alto	2	1,3	0	0,0	1	0,7	15	10,0	18	12,0
	Muito alto	2	1,3	1	0,7	0	0,0	2	1,3	5	3,3
	TOTAL	13	8,7	4	2,7	32	21,3	101	67,3	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.52 – Grau de satisfação em relação à visita na cidade de Fátima (1 – muito insatisfeito a 5 – muito satisfeito)

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VISITA	N.º	%
1	2	1,3
2	7	4,7
3	36	24,0
4	65	43,3
5	39	26,0
Não sei/NR	1	0,7
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.53 – Relação entre a residência e o grau de satisfação em relação à visita

		GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VISITA													
		1		2		3		4		5		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
RESIDÊNCIA	Esta região	1	0,7	2	1,3	2	1,3	8	5,3	3	2,0	0	0,0	16	10,7
	Resto do País	1	0,7	4	2,7	30	20,0	45	30,0	29	19,3	1	0,7	110	73,3
	Estrangeiro	0	0,0	1	0,7	4	2,7	12	8,0	7	4,7	0	0,0	24	16,0
	TOTAL	2	1,3	7	4,7	36	24,0	65	43,3	39	26,0	1	0,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.54 – Relação entre a idade e o grau de satisfação em relação à visita

		GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VISITA													
		1		2		3		4		5		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
IDADE	18-28	0	0,0	1	0,7	1	0,7	4	2,7	0	0,0	0	0,0	6	4,0
	29-39	0	0,0	1	0,7	5	3,3	5	3,3	2	1,3	0	0,0	13	8,7
	40-50	0	0,0	0	0,0	2	1,3	6	4,0	0	0,0	0	0,0	8	5,3
	51-61	0	0,0	1	0,7	5	3,3	10	6,7	2	1,3	0	0,0	18	12,0
	>61	2	1,3	4	2,7	23	15,3	40	26,7	35	23,3	1	0,7	105	70,0
TOTAL	2	1,3	7	4,7	36	24,0	65	43,3	39	26,0	1	0,7	150	100,0	

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.55 – Relação entre o sexo e o grau de satisfação em relação à visita a Fátima

		GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VISITA A FÁTIMA													
		1		2		3		4		5		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SEXO	Masculino	0	0,0	1	0,7	12	8,0	21	14,0	7	4,7	1	0,7	42	28,0
	Feminino	2	1,3	6	4,0	24	16,0	44	29,3	32	21,3	0	0,0	108	72,0
TOTAL	2	1,3	7	4,7	36	24,0	65	43,3	39	26,0	1	0,7	150	100,0	

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.56 – Relação entre o estado civil e o grau de satisfação em relação à visita

		GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VISITA													
		1		2		3		4		5		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
ESTADO CIVIL	Solteiro	0	0,0	2	1,3	6	4,0	11	7,3	8	5,3	0	0,0	27	18,0
	Casado	1	0,7	1	0,7	15	10,0	33	22,0	15	10,0	1	0,7	66	44,0
	Viúvo	1	0,7	4	2,7	13	8,7	21	14,0	15	10,0	0	0,0	54	36,0
	Divorciado	0	0,0	0	0,0	2	1,3	0	0,0	1	0,7	0	0,0	3	2,0
TOTAL		2	1,3	7	4,7	36	24,0	65	43,3	39	26,0	1	0,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.57 – Relação entre a situação de mobilidade e o grau de satisfação em relação à visita

		GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VISITA													
		1		2		3		4		5		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SITUAÇÃO DE MOBILIDADE	Usa cadeira de rodas	2	1,3	5	3,3	27	18,0	45	30,0	22	14,7	1	0,7	102	68,0
	Usa bengala, muleta ou andarilho	0	0,0	1	0,7	6	4,0	13	8,7	15	10,0	0	0,0	35	23,3
	Transporta criança em carrinho de bebé	0	0,0	1	0,7	1	0,7	2	1,3	1	0,7	0	0,0	5	3,3
	Acompanhante de pessoa em cadeira de rodas	0	0,0	0	0,0	2	1,3	5	3,3	1	0,7	0	0,0	8	5,3
TOTAL		2	1,3	7	4,7	36	24,0	65	43,3	39	26,0	1	0,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.58 – Relação entre o grau de mobilidade e o grau de satisfação em relação à visita

		GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VISITA													
		1		2		3		4		5		NS/NR		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
GRAU DE MOBILIDADE URBANA	Muito baixo	0	0,0	3	2,0	9	6,0	6	4,0	6	4,0	0	0,0	24	16,0
	Baixo	0	0,0	2	1,3	7	4,7	22	14,7	8	5,3	0	0,0	39	26,0
	Suficiente	2	1,3	2	1,3	16	10,7	27	18,0	17	11,3	0	0,0	64	42,7
	Alto	0	0,0	0	0,0	2	1,3	9	6,0	6	4,0	1	0,7	18	12,0
	Muito alto	0	0,0	0	0,0	2	1,3	1	0,7	2	1,3	0	0,0	5	3,3
TOTAL		2	1,3	7	4,7	36	24,0	65	43,3	39	26,0	1	0,7	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.59 – Intenção dos inquiridos em voltar a Fátima

INTENÇÃO DE VOLTAR A FÁTIMA	N.º	%
Nunca	1	0,7
Algumas vezes	77	51,3
Frequentemente	72	48,0
TOTAL	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.60 – Relação entre a residência e a intenção de voltar a Fátima

		INTENÇÃO DE VOLTAR A FÁTIMA							
		Nunca		Algumas vezes		Frequentemente		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
RESIDÊNCIA	Esta região	0	0,0	9	6,0	7	4,7	16	10,7
	Resto do País	0	0,0	52	34,7	58	38,7	110	73,3
	Estrangeiro	1	0,7	16	10,7	7	4,7	24	16,0
TOTAL		1	0,7	77	51,3	72	48,0	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.61 – Relação entre a idade e a intenção de voltar a Fátima

		INTENÇÃO DE VOLTAR A FÁTIMA							
		Nunca		Algumas vezes		Frequentemente		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
IDADE	18-28	0	0,0	3	2,0	3	2,0	6	4,0
	29-39	0	0,0	7	4,7	6	4,0	13	8,7
	40-50	0	0,0	6	4,0	2	1,3	8	5,3
	51-61	0	0,0	10	6,7	8	5,3	18	12,0
	> 61	1	0,7	51	34,0	53	35,3	105	70,0
TOTAL		1	0,7	77	51,3	72	48,0	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.62 – Relação entre o sexo e a intenção de voltar a Fátima

		INTENÇÃO DE VOLTAR A FÁTIMA							
		Nunca		Algumas vezes		Frequentemente		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SEXO	Masculino	0	0,0	28	18,7	14	9,3	42	28,0
	Feminino	1	0,7	49	32,7	58	38,7	108	72,0
TOTAL		1	0,7	77	51,3	72	48,0	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.63 – Relação entre a situação de mobilidade e a intenção de voltar a Fátima

SITUAÇÃO DE MOBILIDADE		INTENÇÃO DE VOLTAR A FÁTIMA							
		Nunca		Algumas vezes		Frequentemente		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Usa cadeira de rodas	1	0,7	57	38,0	44	29,3	102	68,0
	Usa bengala, muleta ou andarilho	0	0,0	14	9,3	21	14,0	35	23,3
	Transporta criança em carrinho de bebé	0	0,0	2	1,3	3	2,0	5	3,3
	Acompanhante de pessoa em cadeira de rodas	0	0,0	4	2,7	4	2,7	8	5,3
	TOTAL	1	0,7	77	51,3	72	48,0	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010

Tabela 5.64 – Relação entre o grau de mobilidade e a intenção de voltar a Fátima

GRAU DE MOBILIDADE URBANA		INTENÇÃO DE VOLTAR A FÁTIMA							
		Nunca		Algumas vezes		Frequentemente		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Muito baixo	1	0,7	13	8,7	10	6,7	24	16,0
	Baixo	0	0,0	25	16,7	14	9,3	39	26,0
	Suficiente	0	0,0	30	20,0	34	22,7	64	42,7
	Alto	0	0,0	5	3,3	13	8,7	18	12,0
	Muito alto	0	0,0	4	2,7	1	0,7	5	3,3
	TOTAL	1	0,7	77	51,3	72	48,0	150	100,0

Fonte: Inquérito, 2010