

CONTRIBUTO PARA UM TURISMO MAIS INCLUSIVO – ESTUDO DE CASO DOS INVISUAIS NA CIDADE DE BRAGA

Sandra Contente ANACLETO
Universidade do Minho, Portugal
scontente@hotmail.com

Paula REMOALDO
Universidade do Minho, Portugal
premoaldo@geografia.uminho.pt

Resumo

O presente estudo debruça-se sobre um segmento que tem merecido cada vez mais atenção, o Turismo Acessível, enquadrado na área geográfica e no turismo da cidade de Braga (no Noroeste de Portugal). Tem como principal objetivo o facto de procurar proporcionar a pessoas com deficiência visual uma visita pelo património da cidade de Braga, através de um itinerário planeado e ajustado às necessidades deste público, procurando-se minimizar os obstáculos e potenciando os recursos existentes em prol de um turismo mais responsável, equitativo e sustentável. Simultaneamente pretende-se promover o turismo acessível na cidade de Braga e contribuir para uma maior consciencialização da sua importância na sociedade. Para atingir estes objetivos foi delineada uma metodologia apoiada em fontes primárias e secundárias, tendo sido definido um plano de ação que culminou na concretização de itinerários turísticos direcionados para as pessoas com deficiência visual que foram realizados nos dias 1, 2 e 4 de julho de 2014. Os resultados da atividade permitem constatar que é possível promover o turismo acessível na cidade de Braga, sendo necessário a cooperação e o contributo de várias entidades, potenciar as sinergias existentes em prol do turismo acessível, promover a cultura da acessibilidade junto da comunidade e superar algumas fragilidades nas condições de acessibilidade.

Palavras-chave: Turismo Acessível, Turismo para Todos, Acessibilidade, Braga, Itinerários.

Abstract

This study focuses on one segment that has received increasing attention, the Accessible Tourism, framed in the city of Braga (in the northwest of Portugal). Its aim is to provide the people with visual impairment visiting the heritage of the city of Braga, a planned and adjusted itinerary, minimizing barriers and enhancing existing resources towards a more responsible, equitable and sustainable tourism. Simultaneously aims to promote accessible tourism in the city of Braga and contribute to greater awareness of its importance in society. Taking into account these objectives it was used a methodology supported by primary and secondary sources, setting a plan of action that culminated in the realization of tourist itineraries targeted for people with visual impairments that was performed on 1, 2 and 4 July 2014. The results of the activity help to determine that it is possible to promote accessible tourism in the city of Braga, requiring the cooperation and input from key stakeholders, enhance synergies in favor of accessible tourism, promote the culture of accessibility in the community, and overcome some weaknesses in accessibility conditions.

Keywords: Accessible Tourism, Tourism for All, Accessibility, Braga, Itineraries.

1. Introdução

Todo o cidadão do mundo tem o direito de viajar, desfrutar do património, da cultura, vivenciar novas experiências, contactar com novas culturas, lutar por novos desafios e nunca desistir dos seus sonhos. Conhecer os diferentes tipos de património existentes no mundo é

para muitos uma forma de enriquecimento pessoal e intelectual, sendo o turismo um meio que lhe poderá permitir atingir esses objetivos. Consequentemente esta atividade não deve estar limitada por falta de condições de acessibilidade, de tecnologias de informação e de comunicação.

Estando cada vez mais conscientes da importância de promover o turismo acessível e das vantagens económicas e sociais que este segmento proporciona a todos os cidadãos, para a coesão do território e a promoção da inclusão, procuramos proporcionar uma experiência com visitantes com deficiência visual, na descoberta do património da cidade de Braga usando um itinerário ajustado às necessidades deste público. Pretendemos, desta forma, contribuir para um turismo mais equitativo e responsável e para uma maior consciencialização face à importância do turismo acessível e esperamos despertar o interesse das entidades responsáveis para esta temática.

Considerando a perspectiva de Deville (2009), Montes e Aragall (2009), Peixoto e Neumann (2009), Gouveia, Mendes e Simões (2010), as designações de “Turismo Acessível”, “Turismo Inclusivo” e “Turismo para Todos” são frequentemente utilizadas para o turismo que procura promover as condições de acessibilidade da oferta turística, o que implica que o sistema turístico, na sua componente da oferta deve estar preparado para responder às necessidades da procura turística. E, deste modo, deve garantir e satisfazer as necessidades de acesso a todos aqueles que desejam praticar o turismo, independentemente da deficiência ou incapacidade física, sensorial ou psíquica do visitante.

Crucial é também o papel desempenhado por vários organismos internacionais e nacionais, como a Organização Mundial de Turismo, a Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT), a Comissão Europeia, a *European Destinations of Excellence* (EDEN) e o Turismo de Portugal, que divulgam políticas, diretrizes e orientações de modo a impulsionar o desenvolvimento de ambientes acessíveis no turismo. Também a ação de diversos institutos e entidades e projetos desenvolvidos em Portugal, faz com que ocorra a promoção das acessibilidades que direta ou indiretamente tem contribuído para o desenvolvimento do turismo acessível. São exemplo o Instituto de Vilas e Cidades com Mobilidade para Todos, o Instituto Nacional de Reabilitação e as autarquias.

Imprescindível para a concretização deste estudo foi o contributo da Associação de Deficientes Visuais do Distrito de Braga (AADVDB), que nos proporcionou o conhecimento da realidade das pessoas com deficiência visual, permitindo-nos ter uma perspetiva real das suas necessidades e também de formas de facilitação e ajuda no seu dia-a-dia.

Para atingir os objetivos equacionados optou-se por usar fontes primárias e secundárias. No que diz respeito às primeiras foi delineado um plano de ação que culminou na concretização de itinerários turísticos direcionados para as pessoas com deficiência visual, realizados nos dias 1, 2 e 4 de julho de 2014. Paralelamente foram realizados inquéritos por questionário aos elementos que participaram no itinerário e aos elementos que representavam os locais visitados.

O presente capítulo está estruturado em quatro *ítems*. Depois da Introdução, o *ítem* 2 debruça-se sobre o conceito de turismo acessível e sobre várias iniciativas desenvolvidas em Portugal. Continua com o *ítem* 3, que descreve o circuito turístico realizado em Braga com pessoas com deficiência visual, continuando com a perceção dos intervenientes neste circuito. Finaliza com as principais conclusões e sugestões de alteração do cenário disgnosticado no sentido de a cidade de Braga se tornar num espaço acessível a todos.

2.Turismo acessível

2.1.O conceito e a importância do turismo acessível

Respeitar o código de ética do turismo implica que a atividade turística seja equitativa, responsável e sustentável devendo encontrar-se ao dispor de todos os indivíduos que a desejam praticar (OMT, 1999). Estes princípios remetem-nos para a importância do turismo acessível tornando-se cada vez mais importante a consciencialização para a necessidade de desenvolver as acessibilidades, requisito fundamental, para que efetivamente o turismo se torne uma atividade para todos.

Tomando em consideração as recomendações da Organização Mundial de Turismo (Turismo de Portugal, 2013) entende-se que o turismo acessível para todos é uma forma de turismo que implica um processo sistémico e dinâmico entre os seus diferentes componentes. Estes devem proporcionar as acessibilidades e criar ambientes de desenho universal, elementos essenciais para integrar na política de desenvolvimento de um turismo responsável. O seu desenvolvimento constitui uma oportunidade de mercado, com inúmeras vantagens económicas e sociais para o setor do turismo, para o território e para a população em geral. Deste modo, poder-se-á oferecer às pessoas com necessidades especiais, incluindo pessoas com deficiências/incapacidades, assim como pessoas com incapacidades temporárias, famílias com crianças pequenas e população idosa, condições para que possam usufruir dos produtos, serviços e ambientes turísticos, de forma independente, com equidade e dignidade.

É nesta perspetiva que vários autores como Darcy (2006), Devile (2009), Montes e Aragall (2009), Peixoto e Neumann (2009), Fontes e Monteiro (2009), Gouveia, Mendes e Simões (2010), Figueiredo, Eusébio e Kastenholtz (2012), assim como vários organismos, entre os quais, o Turismo de Portugal, a Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT), se têm debruçado sobre esta temática referindo-se aos termos de “Turismo Acessível”, “Turismo para Todos”, “Turismo Inclusivo”, “Turismo Universal” ou “Turismo sem Barreiras”.

Darcy (2006) considera que o turismo acessível implica a oferta de produtos turísticos universais, serviços e ambientes que permita que pessoas com deficiência e idosos usufruam de forma independente, com equidade e dignidade desse destino. Fontes e Monteiro (2009) consideram que o turismo acessível deve procurar oferecer soluções que proporcionem o satisfazer das necessidades, motivações e espetativas do turista, independentemente da natureza e do grau de incapacidade de que seja portador. Montes e Aragall (2009, p. 141) incluem nesta modalidade “todas as pessoas independentemente da idade, género,

capacidades físicas, psíquicas e sensoriais ou background cultural, gostos e preferências (...).” Devile (2009, p. 40) é da opinião de que no turismo acessível deve ser promovido “um acesso não apenas físico, mas também cognitivo e sensorial, que possibilite usufruir das atividades turísticas de forma segura, confortável e tão acessível quanto possível”.

Na Declaração de 2009 sobre o Desenvolvimento das Comunidades para Todos na Ásia e no Pacífico (http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-fin_171209.pdf -acedido a 10.01.2015), o turismo acessível é entendido como um turismo de viagens que seja acessível a todas as pessoas, com deficiência ou não, incluindo as que possuam deficiência ao nível da mobilidade, audição, visão, cognitivo, intelectual e psicossocial, e também pessoas idosas e com deficiências temporárias.

A Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT) considera que não existe uma definição única e universal de turismo acessível, dado que a sua definição evolui à medida que é aplicado cada vez mais em contextos de todo o mundo (<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.faq#fi744> - acedido a 10.01.2015). O Turismo de Portugal refere-se às noções de turismo acessível, como resultado da fruição da atividade turística (produtos, serviços e ambientes turísticos), de uma forma independente, com equidade e dignidade para todas as pessoas, com ou sem deficiência, incluindo todos aqueles que possam apresentar temporariamente ou permanentemente limitações de mobilidade, de audição, de visao, cognitivas e psicossociais (<http://www.turismodeportugal.pt/Português/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao/Pages/turismoacessivel.aspx> - acedido a 10.01.2015).

Inevitavelmente, sempre que se faz referência ao turismo acessível salientam-se os requisitos ao nível da acessibilidade física, cognitiva e sensorial, no conjunto dos serviços e instalações da oferta turística. A acessibilidade torna-se um fator estruturante, no qual se devem definir estratégias prioritárias de intervenção futura de forma a suprir e corrigir as barreiras arquitetónicas e urbanísticas, com o objetivo de incrementar a coesão do território ao nível das acessibilidades. Além disso, o acesso à sociedade da informação implica também a disponibilização e divulgação de instrumentos de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) para que sejam utrapassadas as dificuldades sentidas pelas pessoas com deficiência. A par destas exigências é indispensável a formação dos profissionais e a mudança de atitudes por parte da população face às pessoas com deficiência.

Para promover a acessibilidade nos países membros da União Europeia, vários países contribuíram para a criação de uma rede sobre o Conceito Europeu de Acessibilidade (CEA) considerando-se que a acessibilidade é um atributo essencial do meio edificado sustentado e centrado na pessoa. Trata-se de um conceito que implica respeitar os requisitos funcionais da acessibilidade no meio edificado, mantendo-se as características distintas de cada cultura e os costumes dos diferentes grupos populacionais, podendo ser também um instrumento útil para se desenvolver um padrão europeu comum sobre acessibilidade ou na adoção de políticas. O CEA assenta nos princípios do desenho universal que se aplicam aos edifícios, infraestruturas e produtos de consumo (Sagramola, 2005, p.14)

Para Gouveia (2010), a acessibilidade resulta da conjugação de vários fatores do meio (edificado, bens e serviços) que proporcionem a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata, permanente e o mais autónoma possível. Por regra, traduzir-se-á numa maior segurança, conforto e funcionalidade para todos.

Em Portugal, o Decreto-Lei nº 163/2006 define o regime de acessibilidade para os espaços públicos, equipamentos coletivos, edifícios públicos e habitacionais, através de um conjunto de normas técnicas que visa construir um sistema global, coerente e ordenado e que promova o bem-estar, a qualidade de vida e a igualdade entre todos os cidadãos. Neste Decreto também está determinada a utilização do Símbolo Internacional de Acesso (SIA), o qual identifica os lugares onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (Assembleia da República, 2006).

As vantagens resultantes da promoção da acessibilidade são benéficas para todos os cidadãos, para o território e para um conjunto de atividades, incluindo o turismo, devendo por isso ser considerada como uma prioridade na adoção de políticas de ordenamento do território.

Na atividade turística a maior consciencialização e preocupação em promover as acessibilidades tem conduzido ao desenvolvimento de estudos, conferências, iniciativas, adoção de medidas e políticas por parte de organismos internacionais, entre os quais se destaca a Organização Mundial de Turismo, a Comissão Europeia, a ENAT - Rede Europeia de Turismo Acessível e a EDEN - European Destinations of Excellence.

Os estudos solicitados pela Comissão Europeia sobre “Economic impact and travel patterns of Accessible Tourism in Europe” (European Commission, 2014), “Improving information on accessible tourism for disabled people” (European Commission, 2004), “Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services” (European Commission, 2014), visam compreender melhor a procura do turismo acessível e orientar na definição de políticas neste domínio. Tendo em consideração uma análise demográfica, os padrões comportamentais e os contributos económicos, os resultados apontam que a acessibilidade é a nova fronteira para o setor do turismo da União Europeia. Consideram que o turismo acessível reflete-se numa maior visibilidade e reputação do destino turístico, traduzindo-se em vantagens competitivas que o tornam uma grande oportunidade de negócio, revelando, contudo, ser necessária uma maior cooperação e coordenação entre o setor público e privado.

A Comissão Europeia lançou em 2006 o projeto EDEN, com a finalidade de promover os Destinos Europeus de Excelência, em diversas áreas. Em 2013, o tema do projeto incidiu no turismo acessível, contribuindo desta forma para aumentar a sua visibilidade, para estabelecer uma plataforma destinada à partilha de práticas sustentáveis e também para aumentar a procura turística ao longo do ano. Simultaneamente promoveu as acessibilidades dos destinos participantes, dado que os requisitos exigiam boas condições de acessibilidade ao nível das infraestruturas e instalações, meios de transporte, serviços, atividades, exposições e atrações, assim como ao nível da comunicação, incluindo o marketing, sistemas de reserva, serviços e sítios *Web*. (http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/destinations-2013/index_pt.htm - acedido a 10.01.2015). Também para promover as acessibilidades em ambiente urbano para

peças com deficiência, a Comissão Europeia lançou em 2010, o projecto *Access.City Award*, cuja finalidade consiste no reconhecimento e celebração das cidades que têm desenvolvido um trabalho para alcançar ambientes acessíveis. Visa promover as melhores práticas de acessibilidade, incentivar as cidades a compartilhar as suas experiências e melhorar a acessibilidade em benefício de todos. Premeia os projetos que apresentam uma ligação contínua, entre a cidade em termos políticos e operacionais e a sua relação com as pessoas com deficiência e idosos (European Commission, 2013).

A procura pelos destinos acessíveis tenderá a crescer no futuro, dado que atualmente cerca de 650 milhões de pessoas (10% da população do mundo), possui algum tipo de deficiência física, mental ou sensorial, dos quais 80% vive nos países em desenvolvimento (Nações Unidas, 2014).

As conclusões apresentadas na Conferência sobre Turismo Acessível na Europa, realizada a 6 de junho de 2014, evidenciam que, na União Europeia, os fluxos turísticos correspondentes a este segmento totalizaram cerca de 783 milhões de viagens, prevendo-se para 2020 um crescimento para cerca de 862 milhões de viagens. Constataram que a oferta acessível na Europa é disponibilizada principalmente por pequenas e médias empresas, sendo que as barreiras físicas continuam a ser um desafio no espaço público e nas empresas. Contudo, a legislação vigente em alguns países já permitiu e estimulou melhorias de acessibilidade, verificando-se uma melhoria sobre os recursos acessíveis e um incremento dos negócios e compromissos dos utilizadores baseados em padrões de desenvolvimento sustentáveis, numa aposta clara no turismo acessível. (<http://www.turismodeportugal.pt/português/Noticias/Pages/ConferenciaMindtheAccessibilityGadpaComissaoEuropeiasobreTurismoAcessivelnaEuropaprincipaisconclusoes.aspx> - acedido a 11.01.2015).

2.2. Contributo para o desenvolvimento das acessibilidades e do turismo acessível em Portugal

Em Portugal a ação de diversos institutos, como o Turismo de Portugal, o Instituto de Vilas e Cidades com Mobilidade para Todos, o Instituto Nacional de Reabilitação e entidades privadas, o desenvolvimento de diversas iniciativas e projetos, assim como a adoção de legislação, tem contribuído para a promoção da acessibilidade e direta ou indiretamente para o desenvolvimento do turismo acessível. Neste âmbito o Turismo de Portugal tem promovido várias iniciativas, entre as quais: o projeto “Tornar Portugal num destino Acessível para Todos” integrado nas revisões efetuadas ao Plano Nacional de Estratégia do Turismo 2013-2015; a publicação de guias de boas práticas de acessibilidade em relação à hotelaria e ao turismo ativo; a promoção de projetos que promovem a acessibilidade, como por exemplo o “Praias Acessíveis”; a promoção da informação turística acessível que pode ser consultada no *website* <http://www.portugalacessivel.com/default/home/id/1> (acedido a 12.01.2015). Tem promovido

também ações de formação e sensibilização junto dos empresários turísticos e municípios. O Instituto de Vilas e Cidades com Mobilidade para Todos foi responsável pela criação do Certificado de Acessibilidade e da Rede de Cidades e Vilas de Excelência, na qual está inserida a vertente “Cidade ou Vila Turística” (<http://www.institutodemobilidade.org> - acedido a 12.01.2015). O Instituto Nacional de Reabilitação tem contribuído também para a promoção das acessibilidades e em 2014 lançou o concurso “Município mais acessível”.

Como resultado da ação dos vários institutos e de outras entidades destaca-se a nível nacional, o exemplo do município da Lousã que promoveu um projeto pioneiro ao nível do turismo acessível, apostando na qualidade do serviço prestado aos turistas, pressupondo uma oferta transversal de infraestruturas, equipamentos e serviços (Teles e Silva, 2013).

Saliente-se que o papel do Estado é primordial para conduzir à implementação de políticas e ações que promovam a inclusão de todos. Constituem referências fundamentais para a promoção das acessibilidades e para a defesa dos direitos das pessoas com deficiência vários instrumentos internacionais e nacionais, entre os quais se destacam: a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU (julho de 2009), a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020, o Plano de Ação a favor de Pessoas com Deficiência 2006-2015, do Conselho da Europa, o I Plano de Ação para a Integração das Pessoas com deficiência ou Incapacidade (PAIPD), a Estratégia Nacional para a Deficiência 2011-2013 (ENDEF), o Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade (artigo 71º da Constituição da República Portuguesa, a Lei n.º 38/2004 de 18 de Agosto e o Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto).

Constatamos, assim, que a questão da acessibilidade e do desenvolvimento do turismo acessível apresenta um carácter transversal e multidisciplinar, tornando-se fundamental a intervenção de todos. É de extrema importância a intervenção política, de forma a definir prioridades estratégicas, na construção de um território socialmente mais inclusivo. O papel das entidades públicas e privadas, em prol do desenvolvimento do turismo acessível, é também um contributo e reflexo da tomada de consciência de que Portugal tem boas razões para receber turistas com necessidades especiais, podendo e devendo potenciar os recursos existentes, de forma a beneficiar económica, social e culturalmente este segmento do turismo. O desafio do turismo acessível tem sido uma aposta em vários destinos do território nacional, e é neste sentido que desenvolvemos na cidade de Braga uma experiência com pessoas com deficiência visual, através da criação de itinerários turísticos que dêem a conhecer o seu património e turismo.

3. Circuito turístico em Braga: experiência com pessoas com deficiência visual

3.1. As pessoas com deficiência visual como público-alvo

Para conhecer o perfil do nosso público-alvo, tornou-se imprescindível compreender e clarificar o conceito de deficiência visual, identificar as necessidades das pessoas com deficiência visual, as suas dificuldades e os meios de apoio existentes para facilitar o seu dia-a-

dia. Para além de se efetuar uma pesquisa documental, com o intuito de interagir com este público foi frequentada a Associação de Apoio a Deficientes Visuais do Distrito de Braga – AADVDB, durante quatro meses (abril a julho de 2013). Durante este período na AADVDB assistiu-se e participou-se em diversas atividades realizadas com o grupo de utentes que a frequenta à terça-feira, o qual era constituído por 11 elementos. Acresce ainda todo o apoio prestado pelos monitores da associação, os quais forneceram informações preciosas em relação à forma de como lidar e ajudar pessoas com deficiência visual.

O sentido da visão permite-nos ter a perceção do mundo que nos rodeia, sendo o canal sensorial dominante na aquisição de informações do exterior. A perda ou a redução da capacidade visual conduz-nos à deficiência visual, a qual, segundo a Organização Mundial de Saúde (ICD-10, 1999; ICIDH, 2001), citada por Ladeira e Queirós (2002, p.29), se pode traduzir em várias categorias, desde a baixa visão ou ambliopia até à cegueira. As pessoas com deficiência visual sentem dificuldades a vários níveis, pois estão condicionadas para o exercício de determinadas atividades e sentem mais problemas de adaptação. Segundo a Perfil (2010), as limitações da pessoa com deficiência visual estão essencialmente relacionadas com a mobilidade, a orientação, a comunicação e o acesso à informação, a manipulação de objetos e equipamentos, assim como no controlo e relacionamento da pessoa cega com os outros e com o meio envolvente (Figura 1). Estudos realizados pela Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal (Pedroso, 2012) constataam que a deficiência visual reflete-se na perda de qualidade de vida, na falta de apoios na educação, no reduzido leque de opções de saídas profissionais, na maior dificuldade de acesso ao emprego, na dificuldade em circular em espaços públicos sendo a mobilidade a maior barreira à sua autonomia. Face às necessidades especiais das pessoas com deficiência visual, deve-se procurar minimizar as barreiras impostas pela sociedade, passando pela melhoria das condições de acessibilidade no espaço físico, pela facilitação e adequação dos meios de comunicação e informação, pelo reforço dos laços sociais, pela promoção da participação cívica dos cidadãos, de forma a melhorar a sua expectativa de vida e de modo a tornar a sociedade cada vez mais inclusiva. Como meios que facilitam a perceção do mundo para as pessoas com deficiência visual destaca-se o sistema Braille, a audiodescrição, as tecnologias acessíveis, as adaptações ao espaço físico e arquitetónico, assim como um conjunto de auxiliares técnicos (Figura 2). Vários estudos têm contribuído para divulgar e melhorar os meios que podem facilitar a vida das pessoas com deficiência visual, sobressaindo Guerreiro (2000), Rabêllo (2011), Reino (2009), Mendonça *et al.* (2006), Batista (2013).



Figura 1– Dificuldades da pessoa com deficiência

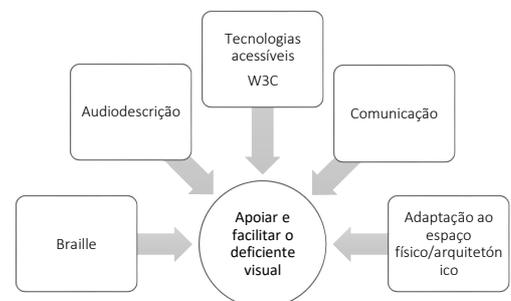


Figura 2 – Meios para apoiar a pessoa com deficiência visual

Fonte: elaboração própria.

Face ao exposto, torna-se essencial considerar o perfil do visitante com deficiência visual de modo a pensar numa forma eficaz e eficiente de proporcionar a descoberta da cidade de Braga a este tipo de visitante.

3.2. Itinerários turísticos direcionados para pessoas com deficiência visual

Face ao desafio que abraçamos foi criado um itinerário que apelasse ao desenvolvimento dos outros sentidos, além da visão, nomeadamente o tato, a audição, o olfato e o paladar. A cidade de Braga enquanto destino turístico apresenta uma diversa oferta turística, cujos recursos turísticos incluem um conjunto de elementos naturais e humanos, boas condições ao nível das infraestruturas, equipamentos, acessibilidades e transportes, assim como uma boa hospitalidade e acolhimento que, como considera Cunha (2007) constituem os principais componentes do sistema turístico. É uma cidade com mais de 2000 anos de história, sendo marcada por diferentes contextos históricos, entre os quais se salienta a cultura castreja, o período da romanização, o período barroco que é apontado como o *ex-libris* do barroco em Portugal e o período neoclássico. Acresce também toda a riqueza proporcionada pelo contacto com a natureza, o seu clima de religiosidade, as suas tradições, a gastronomia, a música e a amabilidade do seu povo. O município de Braga disponibiliza, ao visitante, vários roteiros do seu património, nomeadamente o roteiro barroco, o roteiro medieval e o roteiro romano, assim como a participação em eventos culturais, festividades tradicionais e religiosas marcadas por momentos solenes e de sentida devoção, de que é exemplo a Semana Santa (<http://www.cm-braga.pt/> - acedido a 13.01.2015). Na nossa opinião a oferta turística da cidade é projetada para o visitante normal, não proporcionando as condições mais adequadas a um público com deficiência, nomeadamente a deficiência visual.

Para determinar os locais a visitar no itinerário que se desenvolveu, procedeu-se à análise das condições de acessibilidade ao património da cidade de Braga. Para tal, foi aplicado um inquérito por questionário a vinte elementos relacionados com locais de interesse turístico e cultural, como sejam, os estabelecimentos comerciais cuja oferta apelasse a vários sentidos, e a sua proximidade geográfica, tendo como referência o núcleo central da cidade. Com base na sua análise foram selecionados os locais a integrar no itinerário, procedendo-se posteriormente ao seu planeamento, organização e respetiva implementação.

O planeamento e organização do itinerário seguiu as orientações de Cesca (2008) e de Isidoro *et al.* (2013), pelo que a programação envolveu a definição de um plano estratégico, em que se definiu a missão e os objetivos a alcançar, os recursos humanos, técnicos e financeiros necessários para a sua concretização, estabeleceram-se parcerias com entidades locais, ponderaram-se os fatores condicionantes e durante a sua monitorização procurámos acompanhar e apoiar todo o processo para que o estipulado fosse cumprido, o que exigiu um trabalho disciplinado e rigoroso. Terminada toda a logística da organização, ficaram definidos como locais a visitar o Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa, o Museu Pio XII, a Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, o Posto de Turismo, estabelecimentos comerciais como a Negrita - Só Cafés e o Som da Sé, a visita ao artesão Eurico Silva e ainda alguns locais

religiosos, como a Sé Catedral e a Igreja dos Congregados. Em cada um destes locais houve a preocupação de proporcionar e disponibilizar meios, desenvolver atividades que fossem ao encontro das necessidades dos visitantes com deficiência visual, que incidiam essencialmente na exposição tátil, na exposição oral e em experiências olfativas e musicais. Considerou-se ainda pertinente durante a realização do percurso dinamizar uma ação de sensibilização da deficiência visual, a qual teve a participação dos alunos do Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso. Deste modo foi definido o percurso, o qual se apresenta na Figura 3. Trata-se de um percurso fechado cuja distância ronda aproximadamente os 2500 metros, incluindo ruas pedonais e algumas com trânsito, existindo, todavia, alternativas que podem diminuir a distância entre os locais a visitar.



Figura 3 – Percurso do itinerário turístico direcionado para pessoas com deficiência visual

Fonte: elaboração própria, através do *Google maps*.

Por fim, pretendendo divulgar o evento, procedemos à criação de um folheto com o programa do itinerário, um panfleto de sensibilização, um cartaz de divulgação, a encomenda de t-shirts a utilizar pelos alunos e foram também contactados os meios de comunicação social para a divulgação após a realização do evento/visita.

A concretização das referidas estratégias exigiu recursos humanos, físicos e financeiros, pelo que as parcerias/colaborações estabelecidas com o Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso, a Associação de Ocupação Constante – ADOC e o Centro de Cópias Augusto viabilizaram a sua execução.

3.3. Experiência turística de visitantes com deficiência visual na cidade de Braga

Pensar nas pessoas com deficiência visual e no seu direito de usufruir do lazer e turismo, conduziu-nos à conceção de itinerários turísticos relacionados com a cidade de Braga, direcionados para este público. Refira-se que em Portugal, segundo os dados do INE (2002),

em 2001 existiam 636 059 habitantes com deficiência, dos quais a maior fatia incidia na deficiência visual, respetivamente 25,7% - 163 569 casos registados, com uma maior concentração na região Norte, correspondente a 36,1% do total. Nesta região destaca-se o Grande Porto (37,5%), seguindo-se o Ave (12,8%) e o Cávado (11,7% - onde se insere o município de Braga - INE, 2002). Em 2011, a região Norte continuou a registar um maior número de casos, todavia os indicadores utilizados pelo INE não apresentam o mesmo critério, considerando-se a população residente com 5 e mais anos que: “tem muita dificuldade em realizar a ação de ver” e “não consegue executar a ação de ver”. Consta-se assim que em 2011 Portugal registava 920 510 habitantes com muita dificuldade na visão, dos quais 27 659 não conseguiam efetuar a ação de ver. Na região Norte foram diagnosticados 306 916 habitantes com dificuldades na ação de ver, sendo que 8 642 não conseguia executar a ação de ver. Considerando os valores da região do Cávado os números indicam-nos que existiam 28 559 pessoas que tinham muitas dificuldades em efetuar a ação de ver e 922 não conseguia executar esta ação (INE, 2012).

Para que um turista com deficiência visual visite a cidade de Braga e tenha a oportunidade de conhecer o seu património material e imaterial definimos itinerários turísticos que pretendem proporcionar uma experiência sensorial. Apresenta-se um itinerário alternativo que procura apelar aos outros sentidos além da visão e que incorpora locais de interesse turístico, espaços de interesse cultural, estabelecimentos comerciais, jardins e outras atrações. Os protagonistas desta experiência são os utentes da AADVDB, os quais testaram os itinerários propostos nos dias 1, 2 e 4 de julho de 2014, uma vez que frequentavam a associação três grupos distintos. Seguidamente apresenta-se uma breve descrição da experiência pelos locais visitados.

No Posto de Turismo de Braga os utentes da AADVDB tiveram a oportunidade de conhecer alguns dos principais monumentos da cidade, através da disponibilização de documentos em alto-relevo. Além disso, tiveram um acompanhamento personalizado, com uma explicação simples dos monumentos, por parte da responsável do posto de turismo. Esta entidade, ao permitir uma curta exposição de materiais elaborados por estes visitantes na sua montra, também contribuiu para que eles se sentissem mais integrados (Figura 4).

As coleções do museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa permitiram-nos conhecer um conjunto de artefactos representativos de um vasto período cronológico e cultural, compreendido entre o Paleolítico e a Idade Média, resultantes, principalmente, de escavações da cidade de *Bracara Augusta*. Os utentes da AADVDB foram recebidos pelos monitores do museu, que proporcionaram, através do tato, o contacto com várias peças expostas no museu (Figura 5). Refira-se que este museu disponibiliza no seu *site* <http://mdds.culturante.pt> (acedido a 13.01.2015) informações sobre os serviços e condições de acessibilidade ao visitante com deficiência.

No Museu Pio XII, instituição cultural da arquidiocese de Braga, inserida no Instituto de História e Arte Cristã (IHAC), foi possível visitar a área dedicada à arqueologia através do toque de peças, sendo algumas das peças réplicas do período Paleolítico, Mesolítico e

Neolítico. Os visitantes foram acompanhados pela guia do museu que lhes forneceu informação verbal ao longo de toda a visita (Figura 6).



Figura 4 - Observação de mapas de alto-relevo de monumentos da cidade, no posto de turismo



Figura 5 – Paças do Museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa



Figura 6 – Pedras dos Mosaicos Romanos, no Museu Pio XII



Figura 7 – Hora do conto na Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva



Figura 8 - O toque do cavaquinho, no Som da Sé



Figura 9 - O cheiro do café, na Negrita – Só Café

Fonte: Fotografias tiradas por Sandra Contente nos dias das atividades.

A Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva permitiu-nos ter acesso a um conjunto de informações sobre os serviços e equipamentos que este espaço público dispõe para os seus utilizadores e visitantes. Além disso, apresentou particular interesse pelo facto de dispor do serviço BAI - Biblioteca no Apoio à Inclusão, de apoio a indivíduos com deficiência visual. Durante a visita a este espaço incluiu-se no programa a hora do conto, a qual teve a participação da Dr.ª Sandra Estevão, também ela cega, que contou a história de Louis Braille, desconhecida por parte de alguns utentes da AADVDB. Foi uma atividade que cativou a atenção destes visitantes e que culminou numa conversa de partilha de vivências. Seguiu-se ainda uma visita pelo espaço da biblioteca, em que a monitora responsável deu a conhecer e

fez uma explicação dos principais equipamentos que pessoas com deficiência visual têm ao seu dispor neste espaço (Figura 7).

Também o proprietário da loja de instrumentos musicais Som da Sé, aceitou o desafio de receber o grupo de visitantes da AADVDB e proporcionou-lhes um momento de música e alegria. Foi permitente a visita a este estabelecimento dado que o cavaquinho é um instrumento da música tradicional portuguesa de Braga e de toda a região do Minho. Os utentes da associação contactaram com diversos instrumentos, tentando diferenciá-los (Figura 8).

Outro estabelecimento comercial visitado foi a Negrita-Só Cafés, casa de comércio de cafés muito conceituada de Braga, cujo objetivo é comercializar café moído ou em grão e produtos que lhe estão associados, como a cevada e chicória, além de produtos como amendoins, chás e especiarias. A tradição desta casa consiste na moagem do café no momento de visita, que garante o sabor e aroma de um bom café. Os utentes da AADVDB tiveram a oportunidade de tocar e diferenciar pela textura e cheiro diferentes produtos deste estabelecimento (Figura 9).

Para enriquecer este itinerário visitámos ainda o senhor Eurico Silva, artesão que elabora ícones históricos e tradicionais da cidade e que apresenta o seu trabalho junto do café Viana. O espólio deste artesão é constituído por peças que representam, por exemplo: Braga Medieval, o Bom Jesus do Monte com a representação dos elevadores, a Arcada em 1945, a Avenida Central em meados do século XX, e figuras típicas da cidade de Braga, entre as quais o farricoco, figurante da Semana Santa na cidade. Os utentes da AADVDB conheceram os seus trabalhos através de uma exposição tátil, na qual sentiram as formas, os pormenores e aspetos mais relevantes de alguns dos monumentos da cidade.

No decorrer da realização dos itinerários foi organizada uma ação de sensibilização dinamizada pelos jovens do Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso que teve como principal objetivo envolver e sensibilizar a comunidade para a questão da deficiência visual. Os jovens convidavam pessoas da comunidade a realizar um pequeno percurso, de aproximadamente 100 metros, com os olhos vendados, entre o café Viana localizado na Avenida Central e o posto de turismo. Durante o percurso o convidado era guiado pelo jovem e no posto de turismo eram apresentados os mapas em alto-relevo para que fossem identificados os monumentos que representavam. Após o *terminus* desta experiência certamente cada convidado terá refletido sobre as principais dificuldades sentidas e na importância de usar os vários sentidos. Ainda a este respeito refira-se que esta sensibilização evidenciou uma forte componente no âmbito da educação inclusiva, promovendo o espírito de solidariedade e inclusão no grupo dos mais jovens.

3.4. A perceção dos intervenientes na experiência realizada na cidade de Braga

Para avaliar a viabilidade e a aplicabilidade dos itinerários propostos, promover ações de correção e conhecer as suas fragilidades procedeu-se a uma análise sobre os resultados da

experiência, através da realização de inquéritos por questionário aos visitantes e de inquéritos por entrevista estruturada aos colaboradores das várias entidades visitadas. Refira-se que durante a realização dos itinerários também foi possível identificar alguns problemas, nomeadamente o facto de não se ter concretizado todo o percurso estipulado, devido a questões de tempo. Por um lado, devido ao facto de o itinerário ser demasiado ambicioso e, por outro, porque estes visitantes necessitam de mais tempo do que inicialmente se tinha previsto.

Em relação à satisfação manifestada pelos visitantes constatamos que quando lhes são proporcionadas as condições para visitar espaços de interesse turístico-cultural usufruem dos mesmos como outro visitante qualquer, ainda que necessitem de mais tempo e atenção. Consideraram que esta atividade foi enriquecedora, tendo-lhes permitido conhecer a cidade na perspetiva turística e cultural e foi também uma oportunidade para vivenciar novas experiências, valorizando o facto de lhes ter sido prestado um bom atendimento. Quanto às entidades que participaram no itinerário todas revelaram interesse em aderir a este tipo de iniciativas, constatando que a procura por este tipo de público é reduzida, o que em parte justificará algumas fragilidades existentes, nomeadamente em relação à disponibilização de informação em Braille e de aplicações nos meios tecnológicos.

Quanto à forma de divulgação da informação consideramos que a maioria das entidades deveria apostar em *websites* acessíveis e divulgar informação e atividades mais direcionadas para este público, de forma a estimular e incentivar as pessoas com deficiência visual a procurar os seus serviços. Existe também uma lacuna na formação dos profissionais de atendimento ao público. Ainda que o atendimento prestado fosse do agrado de todos os utentes, não se tem apostado na formação sobre as condições necessárias para o atendimento ao público com necessidades especiais.

Ainda assim, constatamos que conseguimos colocar em prática o inicialmente teorizado, tendo esta sido uma experiência que contribuiu para uma maior consciencialização da importância do turismo acessível e inclusivo.

4. Conclusões

Os resultados da realização do itinerário permitem-nos concluir que é possível promover o turismo acessível na cidade de Braga, sendo necessária a cooperação e contributo de várias entidades, potenciar as sinergias existentes e promover a cultura da acessibilidade junto da comunidade, superando algumas fragilidades existentes. Evidentemente que este será um processo lento, mas está dado o primeiro passo para um turismo mais acessível.

Neste sentido, sugerimos a adoção de algumas medidas para ultrapassar fragilidades detetadas em relação ao visitante com deficiência visual, de forma a melhorar as condições de acessibilidade na oferta turística da cidade. Destaca-se, a necessidade de: criar condições e incentivos à participação das pessoas com deficiência na vida cultural da cidade; adaptar as condições existentes nos espaços culturais com ideias simples, imaginação e criatividade; melhorar a formação dos profissionais do atendimento ao público em relação às pessoas com

necessidades especiais; disponibilizar e divulgar a informação em formatos acessíveis; promover sessões de esclarecimento sobre a oferta cultural e turística junto de instituições e associações de carácter social; melhorar as condições físicas no território e disponibilizar um meio de transporte para, pelo menos uma vez por mês, pessoas com necessidades especiais se desloquem à cidade de Braga para desfrutar do seu património e cultura.

Concluimos, então, que a experiência realizada dentro das possibilidades e condições oferecidas pelas entidades que participaram no itinerário e pelas condições da própria cidade foi bastante positiva. Esperamos, por isso, que possa influenciar processos de tomada de decisão e práticas direcionadas para o turismo acessível. De futuro, e de forma a contribuir para a construção de um turismo para todos, é necessário continuar a sensibilizar e a envolver os diferentes componentes do sistema turístico e outros serviços que lhe estejam associados na realização de boas práticas. A responsabilidade de gerir a mudança passa pelos organismos públicos e privados, mas também pela população em geral e por si, leitor, enquanto cidadão.

5. Bibliografia

- Assembleia da República (2006). *Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto*. Diário da República, 1ª Série, n.º 152, 8 de Agosto de 2006. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.
- BATISTA, R. (2013). *Viagem pelos smartphones e tablets acessíveis*. Lisboa: Revista Louis Braille n.º 8, outubro, novembro, dezembro. ACAPO.
- CESCA, C.G. (2008). *Organização de Eventos: manual para planeamento e execução*. São Paulo, Brasil: 9ª Edição. Editorial Summus.
- CUNHA, A.C. (2007). *Introdução ao Turismo*. Lisboa/S. Paulo: Editorial Verbo.
- DARCY, S. (2006). *Setting a Research agenda for accessible Tourism*. Gold Coast, Austrália: Sustainable Tourism for Cooperative Reserch Centre, Pty Ltd.
- DEVILE, E.L. (2009). *O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado*. (Vol. N.º 11). Revista Turismo & Desenvolvimento. Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro, 39-45.
- European Commission (2013). *Access.City Award 2013: Inspiring EU cities to become more accessible*. Luxembourg: Plublications Office of the European Union.
- European Commission (2009). *Analysing and federating the European Assistive Technology ICT Industry*. European Commission, Directorate general for Information Society and Media. Bruxelles.
- European Commission (2014). *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe - Final Report*. Belgium, GfK.
- European Commission (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- European Commission (2014). *Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services*. GfK Belgium: European Commission.
- FIGUEIREDO, E., EUSÉBIO, C., & KASTENHOLZ, E. (2012). *How Diverse are Tourists whit Disabilities? A Pilot study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal*. Internacional Journal of Tourism Research. Vol. 14, 531-550.

- FONTES, A., & MONTEIRO, I. (2009). *O projecto "Lousã, Destino de Turismo Acessível": um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível*. Revista Turismo & Desenvolvimento. Vol. 11. Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro, 61-72.
- GOUVEIA, P.H., MENDES, D., & SIMÕES, J.F. (2010). *Turismo Acessível em Portugal: Lei, oportunidades económicas, informação*. Include. Coleção Informar, n.º 7. Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.
- GUERREIRO, I. (2000). *Para um nova comunicação dos sentidos*. Lisboa: Livros SRN n.º 16, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.
- I.N.E. (2012). *Censos 2011: XV Recenseamento Geral da População e V Recenseamento Geral da Habitação*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- I.N.E. (2002). *Censos 2001: XVI Recenseamento Geral da População, Resultados Definitivos*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- ISIDORO, A.M., SIMÕES, M.M., SALDANHA, S.D., & CAETANO, J. (2013). *Manual de Organização e Gestão de Eventos*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- LADEIRA, F., & QUEIRÓS, S. (2002). *Compreender a baixa visão*. Lisboa: Ministério da Educação, Departamento de Educação Básica.
- MENDONÇA, A., MIGUEL, C., NEVES, G., MICAEL, M., & REINO, V. (2008). *Alunos cegos e com baixa visão - Orientações Curriculares*. Direção Geral de Inovação e de desenvolvimento Curricular; Direção de serviços da educação Especial e do Apoio Sócio-Educativo.
- MONTES, R., & ARAGALL, F. (2009). *Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade do negócio* (Vol. N.º 11). Revista Turismo & Desenvolvimento. Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro, 141-145.
- Nações Unidas (2014). *Factos essenciais sobre as Nações Unidas*. Bruxelas: Centro Regional de Informação das Nações Unidas para a Europa Ocidental. Departamento de Informação Pública das Nações Unidas.
- OMT (1999). *Código Mundial da Ética do Turismo*. Assembleia Geral em Santiago do Chile.
- PEIXOTO, N., & NEUMANN, P. (2009). *Factores de Sucesso e Propostas de Ações para implementar o "Turismo para Todos". Relevância Económica-Social*. Revista Turismo & Desenvolvimento, Vol. 11. Associação de Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro, 147-154.
- Perfil - Psicologia e Trabalho, Lda. (2010). *Turismo Inclusivo - Competências de Atendimento de Pessoas com Deficiência*. Módulo: Oportunidades e Desafios. CEDE - Mira Sintra.
- PEDROSO, P. (2012). *Estudo a prestação de serviços e a promoção da vida independente*. PPLL Consult. Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal - ACAPO. Lisboa.
- RABÊLLO, R.S. (2011). *Teatro Educação "uma experiência com jovens cegos"*. Salvador: Edufba: Editora da Universidade Federal da Bahia.
- REINO, V. (2009). *170 anos depois. Considerações sobre o sistema Braille*. Lisboa: Biblioteca Nacional, 2ª edição.
- SAGRAMOLA, S. (2005). *Conceito Europeu de Acessibilidade*. Lisboa: Cadernos SNR, n.º 18, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.
- TELES, P. (2012). *As acessibilidades na requalificação das vilas e cidades portuguesas*. Revista Turismo & Desenvolvimento, N.º 17/18, 233-235.
- TELES, P., & SILVA, P. R. (2013). *Acessibilidade e mobilidade para todos: o Estado da Nação - 10 anos de acessibilidade - 5 anos de notícias*. Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade.
- Turismo de Portugal. (2013). *Turismo Acessível para Todos, recomendações da OMT*. 20ª Assembleia Geral - Victoria Falls - Zâmbia/Zimbabwe, 24 - 29 Agosto de 2013.

Web sites

<http://www.accessibletourism.org>

<http://www.cm-braga.pt>

<http://mdds.culturanorte.pt>

<http://ec.europa.eu>

<http://www.institutodemobilidade.org>

<http://www.portugalaccessivel.com>

<http://www.turismodeportugal.pt>