



# MESTRADO EM TURISMO E COMUNICAÇÃO

Dissertação

O aeroporto de Lisboa e a sua usabilidade para pessoas com  
deficiência visual

Catarina Fátima Aires da Mata Lageiro

Estoril, novembro de 2022



# MESTRADO EM TURISMO E COMUNICAÇÃO

Dissertação

## O aeroporto de Lisboa e a sua usabilidade para pessoas com deficiência visual

Catarina Fátima Aires da Mata Lageiro

Orientadores: Professora Doutora Ana Gonçalves

Professor Doutor Jorge Umbelino

Dissertação apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril para a obtenção do Grau de Mestre, tendo como Júri das Provas:

Professora Doutora Cristina Palma Conceição, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, na qualidade de Presidente do Júri

Professora Doutora Claudete Moreira, Universidade de Coimbra, na qualidade de Arguente

Professora Doutora Ana Gonçalves, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, na qualidade de Orientadora

Estoril, novembro de 2022

# Dedicatória

*Dedico esta dissertação à minha abuelita “Mariquita” que foi a pessoa que mais acreditou em mim. Estarás sempre no meu coração.*

# Agradecimentos

Esta dissertação de mestrado foi um dos maiores desafios acadêmicos de sempre que nunca pensei realizar. Foi graças ao apoio das pessoas à minha volta que consegui concretizar este sonho que em tempos me parecia impossível.

Primeiramente queria agradecer à minha orientadora, a professora Ana Gonçalves e ao meu coorientador, o professor Jorge Umbelino, por toda a paciência, apoio e ajuda ao longo da criação da minha dissertação. Sem eles esta minha última etapa académica teria sido muito mais difícil de concluir.

A todos os entrevistados, que tiraram do seu tempo para responder às entrevistas e se mostraram disponíveis para me ajudar no que fosse possível para a elaboração desta investigação.

Ao meu pai, que tornou este sonho possível e nunca me deixou desistir dele, encorajando-me à sua maneira, mas sempre com muito amor, e à minha mãe por todo o apoio incondicional.

Ao Ricardo, por ser o melhor parceiro de vida que poderia pedir. Agradeço por toda a paciência nos dias em que me refugiava em casa para acabar o meu trabalho e por todo o amor e força que me deu para eu conseguir acreditar em mim mesma.

Às minhas amigas para a vida toda, a Ana, a Inês e a Jéssica, que estão comigo desde sempre e que sem elas eu não seria quem sou hoje.

Aos meus amigos Débora, Leandro, Neuza e Rafael, por todo o apoio e incentivo que me têm dado desde que os conheci.

À minha parceira do mestrado, a Inês Santos, por todas as mensagens de áudio trocadas em desespero e de encorajamento ao longo destes dois anos. O apoio dela tornou os dias de ansiedade mais calmos e, por isso, estarei para sempre grata de ter tido esta segunda oportunidade de a poder conhecer e me tornar amiga dela.

À Maria, a namorada do meu pai, por sempre demonstrar interesse e entusiasmo pelo meu trabalho.

Por fim, à minha Yruka, a minha maior fonte de força, que me acompanhou em todas as fases desta dissertação, dando-me sempre muitos mimos.

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Índice de Figuras .....   | 7  |
| Resumo .....  | 8  |
| Lista de Acrónimos e Siglas .....   | 10 |
| 1. Introdução.....  | 1  |
| 1.1. Justificação do tema e pertinência da investigação.....                      | 1  |
| 1.2. A problemática da investigação e os seus objetivos gerais e específicos..... | 2  |
| 1.3. Estrutura da dissertação .....   | 3  |
| 2. Turismo e Acessibilidades.....   | 5  |
| 2.1. Acessibilidade: o conceito.....  | 5  |
| 2.2. Turismo Acessível .....  | 7  |
| 2.2.1. Definição de Turismo Acessível.....  | 8  |
| 2.2.2. O crescimento do Turismo Acessível .....                                   | 12 |
| 2.2.3. Desenho Universal: Conceito e Importância .....                            | 15 |
| 2.2.4. Barreiras ao Turismo.....  | 18 |
| 2.2.5. Turismo Acessível em Portugal.....   | 23 |
| 2.2.5.1. Legislação em Portugal.....  | 24 |
| 3. Deficiência: Conceito e Evolução.....  | 31 |
| 3.1. Deficiência e Incapacidade.....  | 34 |
| 3.3. Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde.....     | 37 |
| 4. A Deficiência Visual e o Turista.....  | 39 |
| 4.1. Deficiência Visual .....   | 39 |
| 4.2. Turista com Deficiência Visual .....   | 41 |
| 4.2.1. Barreiras para os Turistas com Deficiência Visual.....                     | 42 |
| 4.2.2. Acessibilidade para Turistas com Deficiência Visual.....                   | 44 |
| 5. As Tecnologias de Informação e Comunicação e a Acessibilidade .....            | 46 |
| 6. Transporte Aéreo e os Aeroportos.....  | 51 |
| 6.1. Turismo Acessível em Aeroportos: Normas e Legislações .....                  | 51 |
| 6.2. Barreiras nos Aeroportos .....   | 53 |
| 6.3. Acessibilidade nos Aeroportos .....  | 56 |
| 7. Estudo de Caso: Aeroporto de Lisboa/ Humberto Delgado.....                     | 58 |
| 7.1. MYWAY .....  | 59 |
| 8. Metodologia da Investigação .....  | 63 |
| 9. Apresentação e análise/discussão dos resultados .....                          | 66 |
| 9.1. Análise da acessibilidade nos Websites .....                                 | 66 |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 9.2.   | Análise da acessibilidade do website do Aeroporto de Lisboa.....  | 67  |
| 9.3.   | Análise das Redes Sociais do Aeroporto de Lisboa.....   | 71  |
| 9.3.1. | Facebook do Aeroporto de Lisboa (@aeroporto lisboa).....  | 73  |
| 9.3.2. | Instagram do Aeroporto de Lisboa (@aeroporto lisboa).....   | 74  |
| 9.4.   | Análise das entrevistas.....  | 75  |
| 10.    | Conclusão.....  | 95  |
|        | Referências Bibliográficas.....   | 101 |
|        | Anexos.....   | 128 |
|        | ANEXO I — Tráfego de passageiros nos principais aeroportos: Lisboa, Porto e Faro, 2015-2021, em percentagem.....            | 128 |
|        | ANEXO II — Tráfego de passageiros no Aeroporto de Lisboa/ Humberto Delgado, 2015-2021.....                                  | 128 |
|        | ANEXO III — Comparação percentual do tráfego de passageiros nos principais aeroportos: Lisboa, Porto e Faro, 2016-2021..... | 129 |
|        | ANEXO IV — Lado Ar e Lado Terra do Aeroporto de Lisboa/ Humberto Delgado.....   | 129 |
|        | ANEXO V — Exemplo de Imagem do Facebook de Lisboa sem texto alternativo.....  | 130 |
|        | Apêndices.....  | 131 |
|        | Apêndice I — Tipologia de Deficiências Visuais.....   | 131 |
|        | Apêndice II – Guião das entrevistas.....  | 133 |
|        | Guia de perguntas dirigido ao contacto com o projeto MYWAY.....   | 133 |
|        | Grupo A — Pessoas com deficiência visual com experiência de utilização do aeroporto de Lisboa.....                          | 134 |
|        | Grupo B — Pessoas com deficiência visual com experiência em viajar de avião.....  | 136 |
|        | Apêndice III — Caracterização dos entrevistados.....  | 138 |
|        | Figura 1 — Canal prioritário para pessoas com deficiências no aeroporto de Lisboa.....                                      | 139 |
|        | Figura 2 — Staging area da MYWAY no Terminal 1.....   | 139 |
|        | Figura 3 — Call Point da MYWAY à saída do metro (Aeroporto).....  | 140 |
|        | Figura 4 — Botão em Braille.....  | 140 |
|        | Figura 5 — Piso tátil à saída do metro (Aeroporto).....   | 141 |
|        | Figura 6 — Ambulift.....  | 141 |
|        | Figura 7 — Ambulift no avião.....   | 142 |

## Índice de Figuras

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1 — Canal prioritário para pessoas com deficiências no aeroporto de Lisboa ..... | 139 |
| Figura 2 — Staging area da MYWAY no Terminal 1 .....                                    | 139 |
| Figura 3 — Call Point da MYWAY à saída do metro (Aeroporto) .....                       | 140 |
| Figura 4 — Botão em Braille .....   | 140 |
| Figura 5 — Piso tátil à saída do metro (Aeroporto).....                                 | 141 |
| Figura 6 — Ambulift .....   | 141 |
| Figura 7 — Ambulift no avião .....  | 142 |

## Índice de Quadros

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1 — Evolução do conceito de Turismo Acessível.....   | 9  |
| Quadro 2 — Cronologia das ações realizadas em favor do Turismo Acessível .....  | 13 |
| Quadro 3 — Cronologia das produções legislativas em Portugal sobre a acessibilidade, pessoas com deficiência e o Turismo Acessível..... | 25 |
| Quadro 4 — Cronologia dos Planos, Programas e Estratégias implementados em Portugal .....   | 27 |
| Quadro 5 — Cronologia das Instituições em Portugal para as pessoas com deficiência e o Turismo Acessível .....                          | 29 |
| Quadro 6 — Cronologia das ações realizadas em favor das Pessoas com Deficiências .....  | 32 |

## Índice de Tabelas

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1 — Número de passageiros com deficiência e deficiência visual que solicitou o serviço da MYWAY entre 2019-2022.....  | 62 |
| Tabela 2 — Avaliação comparativa da acessibilidade do Website Oficial do Aeroporto de Lisboa através das ferramentas de análise de acessibilidade automática TAW e AChecker..... | 68 |

## Resumo

O turismo, sendo um direito de todos, tornou-se fundamental não só no aumento da inclusão das pessoas com deficiências e incapacidades, como da sua dignidade e igualdade. Para que o turismo em Portugal se torne mais acessível a todos, é necessário eliminar as barreiras que condicionem as viagens das pessoas com qualquer tipo de limitação, quer seja física ou cognitiva/mental.

Dado que nos últimos anos se tem relatado um progressivo crescimento da deficiência visual na população mundial relacionado com o crescimento da população e com o aumento da esperança média de vida, esta investigação foca-se nas pessoas com deficiência visual e nas suas experiências enquanto turistas nos aeroportos.

Sendo o Aeroporto de Lisboa uma das principais portas de entrada de turistas, é fundamental que este consiga responder às necessidades de todas as pessoas, tornando as viagens mais fáceis, cómodas e inclusivas. Desse modo, o objetivo desta investigação consiste em analisar como o Aeroporto de Lisboa comunica a sua acessibilidade a passageiros com deficiência visual e entender se este tem condições para que um passageiro com deficiência visual possa realizar a sua viagem de forma confortável e segura, tendo acesso a todos os serviços e ferramentas existentes. Para tal, foi elaborada uma análise da acessibilidade através de quatro ferramentas — Teste de Acessibilidade Web (TAW), AChecker, Accessibility Checker e Access Monitor — e dos conteúdos do website e das redes sociais do Aeroporto de Lisboa, de modo a compreender de que forma é comunicada a sua acessibilidade para as pessoas com deficiência visual. Foram igualmente realizadas entrevistas semiestruturada a um dos responsáveis do projeto MYWAY, com o propósito de identificar quaisos equipamentos disponibilizados no Aeroporto, e a pessoas com deficiência visual para perceber as suas perspetivas sobre este assunto e compreender o que consideram que poderia ser melhorado no Aeroporto, de modo a incentivar futuros turistas com deficiência visual a viajarem.

Através deste estudo foi possível concluir que o Aeroporto de Lisboa é um espaço onde a acessibilidade a pessoas com deficiência visual carece ainda de algum investimento e atenção, simultaneamente em termos de comunicação e usabilidade.

Palavras-chaves: Turismo Acessível; Deficiência Visual; Tecnologias de Informação e Comunicação; Turistas com deficiência visual; Aeroporto de Lisboa

## Abstract

Tourism is a right for all and it has become fundamental not only in the increase inclusion of people with disabilities, but also as a valuable contributor to their dignity and equality. For tourism in Portugal to become more accessible for all, it is necessary to remove barriers that constrain people with any type of physical or cognitive/mental limitations to travel.

Given that in recent years it has been reported a progressive increase in visual impairments in the world population related to population growth and the increase in the average life expectancy, this research focuses on people with visual impairments and their experiences as tourists in airports.

As Lisbon Airport is one of the main gateways for tourists, it is essential that it responds to the needs of all people, making traveling easier, more comfortable, and inclusive. Thus, the objective of this research is to analyse how Lisbon Airport communicates its accessibility to visually impaired passengers and to understand if it has the conditions for a visually impaired passenger to travel comfortably and safely, having access to all existing services and tools. For this purpose, an accessibility analysis was carried out using four tools — *Teste de Acessibilidade Web* (TAW), AChecker, Accessibility Checker e Access Monitor — and an analysis of contents of the Lisbon Airport's website and social media was also carried out to understand how its accessibility is communicated to people with visual impairments. Semi-structured interviews were also conducted with one of those responsible for the MYWAY project, with the purpose of identifying which equipment is available at the Airport, and with visually impaired people to make sense of their perspectives on this subject and understand what they consider that could be improved at the Airport to encourage future visually impaired tourists to travel.

With this study it was possible to conclude that Lisbon Airport is a space where accessibility for people with visual impairments still lacks some investment and attention, simultaneously in terms of communication and usability.

Keywords: Accessible Tourism; Visual Impairment; Information and Communication Technologies; Tourists with Visual Impairments; Lisbon Airport

## Lista de Acrónimos e Siglas

ACAPO — Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

AFB — *American Foundation for the Blind*

ANAC — Autoridade Nacional da Aviação Civil

APD — Associação Portuguesa de Deficientes

APDSI — Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação

APS — Associação Portuguesa de Surdos

CDPD — Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

CGU — Conteúdo Gerado pelo Utilizadores

CIDID — Classificação Internacional de Deficiência, Incapacidade e Desvantagens

CIF — Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde

CRP — Constituição da República Portuguesa

E — Entrevistado

EAA — *European Accessibility Act*

ECA — *European Concept for Accessibility*

ENAT — *European Network for Accessible Tourism/ Rede Europeia do Turismo Acessível*

ENDEF — Estratégia Nacional para a Deficiência

ENIPD — Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência

ET2027 — Estratégia Turismo 2027

EU — União Europeia

eWOM — *Electronic Word-of-Mouth*

IATA — *International Air Transport Association*

INAC — Instituto Nacional de Aviação Civil

INR — Instituto Nacional da Reabilitação

INE — Instituto Nacional de Estatística

NVDA — *NonVisual Desktop Access*

OACI/ ICAO — Organização da Aviação Civil Internacional

OMS — Organização Mundial da Saúde

OMT — Organização Mundial do Turismo

PAIPDI — Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

PENT — Plano Estratégico Nacional de Turismo

SLA — *Service Level Agreement*

TAW – Teste de Acessibilidade Web

UGC — *User-Generated Content*

UNWTO — World Tourism Organization

## 1. Introdução

### 1.1. Justificação do tema e pertinência da investigação

Nas últimas décadas o setor do turismo tem-se tornado cada vez mais indispensável não só para o desenvolvimento da economia, como da sociedade, tendo-se tornado num direito de todos, que contribui não só o desenvolvimento pessoal, como social. Apesar do aumento da investigação no setor do turismo, o turismo acessível ainda é um tema que carece de estudo mais aprofundado e diversificado por parte da comunidade científica, uma vez que se tem focado maioritariamente nas deficiências físicas ou motoras e nas suas barreiras, sendo necessários estudos dedicados a outros tipos de deficiência, nomeadamente a pessoas com deficiência visual.

Estas pessoas, tal como qualquer outro turista, têm desejo e vontade de viajar e conhecer novos lugares. No entanto, atualmente ainda são discriminados e marginalizados, pois muitos produtos e serviços turísticos ainda não estão preparados para acomodar pessoas com deficiência visual.

Concomitantemente, o conceito de deficiência tem sofrido diversas alterações, deixando estas pessoas de ser vistas como inválidas e excluídas da sociedade, o que traz diversas oportunidades em várias áreas sociais, nomeadamente no turismo.

Neste contexto, é importante relembrar que a deficiência visual, tal como a maioria de outras deficiências, não consiste apenas em problemas congénitos. Muitas vezes, são questões que se relacionam com a idade ou até mesmo por acidentes, pelo que pode afetar qualquer pessoa, a qualquer momento.

Segundo a Organização Mundial da Saúde, cerca de 2 (dois) bilhões de pessoas têm deficiência visual (WHO, 2022). Tendo em conta que este número tem estado cada vez mais a aumentar (Bourne et al., 2021), é importante que, enquanto sociedade, tomemos consciência e lutemos pelos direitos humanos para que ninguém seja restringido de viver a sua vida como merece por causa de barreiras que a sociedade lhes coloca.

Um dos locais que mais necessita de atenção no que à acessibilidade em turismo diz respeito são os aeroportos, pois estes são a porta de entrada e saída de milhares de turistas de um país. Acompanhando o constante crescimento de passageiros está a necessidade de tornar os aeroportos e transportes aéreos mais acessíveis para poderem abranger o maior número de pessoas possível. Além do mais, o aeroporto não só contribui para o aumento do movimento de turistas, como para o desenvolvimento dos países (Almeida et al., 2014).

Ainda assim, os aeroportos são locais caóticos para qualquer pessoa, piorando o seu ambiente desafiador com inúmeras barreiras que podem impedir ou limitar a sua experiência positiva, em especial dos turistas com deficiência visual.

Neste sentido, a pertinência da presente investigação assenta não só na necessidade de contribuir para o aprofundamento na área de investigação científica sobre o turismo acessível em Portugal, dado ser um tema atual e indispensável que tem a vir a progredir com o apoio de novas medidas e leis, como também em tornar os aeroportos e os seus serviços mais acessíveis, sensibilizando as pessoas sobre este assunto, e dar a conhecer a acessibilidade no aeroporto de Lisboa, beneficiando não só as pessoas com deficiência visual e o aeroporto de Lisboa, como também o desenvolvimento do país.

Assim sendo, dado que o turismo deveria constantemente promover a inclusão social em todos os seus aspetos, pois a acessibilidade é basilar para o bom funcionamento do turismo, esta investigação científica irá contribuir não só para enriquecer o conhecimento científico, como fazer o setor turístico mais acessível e crescer e influenciar as pessoas com deficiência de viajarem.

## 1.2. A problemática da investigação e os seus objetivos gerais e específicos

A problemática deste trabalho de investigação recaí sobre o caso de estudo dedicado ao Aeroporto de Lisboa e a sua usabilidade para pessoas com deficiência visual, motivada pela escassez de informações sobre o mesmo para pessoas com este tipo de deficiência e a necessidade de tornar Portugal num destino mais acessível, nomeadamente para que os turistas com deficiência visual se sintam livres e apoiados na sua viagem.

Posto isso, esta problemática é elaborada a partir da pergunta de partida, "Qual a usabilidade do aeroporto de Lisboa para pessoas com deficiência visual?", a qual nos encaminhou aos conceitos de turismo acessível, deficiência visual e transporte aéreo para compreendermos a premissa da acessibilidade no aeroporto de Lisboa para pessoas com deficiência visual. A fim de dar resposta a esta pergunta e realizar este objetivo, foram elencados os seguintes objetivos:

- O1. Perceber qual é a acessibilidade atual no aeroporto de Lisboa para pessoas com deficiência visual;
- O2. Conhecer a forma como o aeroporto de Lisboa comunica a sua acessibilidade para pessoas com deficiência visual no seu website e redes sociais;
- O3. Compreender o ponto de vista das pessoas com deficiência visual em relação aos aeroportos;

O4. Entender a perspectiva das pessoas com deficiência visual em relação à melhoria da acessibilidade que lhes é facultada no aeroporto de Lisboa;

Sumariamente, o intuito desta investigação é não só compreender como o aeroporto de Lisboa comunica a sua acessibilidade às pessoas com deficiência visual, mas também perceber se este tem condições para que um indivíduo com deficiência visual possa realizar a sua viagem de forma confortável e segura, tendo acesso a todos os serviços e ferramentas existentes.

### 1.3. Estrutura da dissertação

Para ajudar a compreensão deste tema, a dissertação está dividida em 10 secções.

A presente secção dedicada à Introdução apresenta a temática da investigação, a justificação do tema em estudo e a sua relevância. São esclarecidos ainda a pergunta de partida, os objetivos deste estudo e a estrutura desta dissertação.

As secções 2., 3., 4. e 5., dedicam-se à revisão da literatura essenciais para o enquadramento teórico-conceitual da nossa investigação e a elaboração dos objetivos da problemática. Na secção 2., Turismo e Acessibilidades, apresentam-se os diversos temas relacionados com o Turismo Acessível, como a acessibilidade, o desenho universal, as barreiras ao turismo e as suas legislações internacionais e nacionais, esclarecendo a importância de um setor turístico mais acessível. Já na secção 3., Deficiência: Conceito e Evolução, são abordados os diferentes conceitos existentes em torno da deficiência, como a deficiência e incapacidade, os modelos de abordagem à deficiência: o Modelo Médico e o Modelo Social, e a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. Esta secção é importante para compreendermos como é que a deficiência tem sido entendida ao longo dos anos e como isso tem afetado as pessoas com deficiências e incapacidades.

A secção 4., A Deficiência Visual e o Turista, explica o que é a deficiência visual e como esta afeta as pessoas. Além disso, retrata ainda quais são as barreiras turísticas para estas pessoas e de que forma a acessibilidade turística ajuda estes turistas a terem uma boa experiência.

Na secção 5., As Tecnologias de Informação e Comunicação e a Acessibilidade, analisa não só a evolução, como o impacto das tecnologias de informação e comunicação na sociedade atual. Ademais, destaca-se a importância da informação turística e da necessidade de esta ser acessível a todas as pessoas. Como tal, apresentamos alguma da legislação que tem contribuído para a melhoria da acessibilidade nas tecnologias de informação e comunicação.

A secção 6., Transporte Aéreo e os Aeroportos, explica a acessibilidade nos aeroportos e as normas e legislação que tem vindo a ser implementada para que os aeroportos sejam espaços acessíveis a todos, dado que ainda existem diversas barreiras que dificultam as viagens de pessoas com deficiências e incapacidades.

Na secção 7., o Estudo de Caso: O aeroporto de Lisboa/Humberto Delgado apresentamos o nosso estudo de caso em análise — o Aeroporto de Lisboa — e fazemos uma explanação do mesmo para compreender a sua dinâmica.

Na secção 8., a Metodologia da Investigação, é explicada a abordagem basilar para a realização da presente investigação, os métodos de pesquisa e recolha de dados, os instrumentos de pesquisa, neste caso as entrevistas semiestruturadas e o motivo da sua escolha, a caracterização da amostra e as técnicas utilizadas para o tratamento e análise dos dados.

A secção 9., recai sobre a Apresentação e Análise dos Resultados obtidos na análise da acessibilidade e dos conteúdos do website e das redes sociais do aeroporto de Lisboa e das entrevistas semiestruturadas realizadas às pessoas com deficiência visual.

Por fim, a secção 10., dedica-se à conclusão desta investigação onde reunimos os resultados obtidos e as principais conclusões, de acordo com a pergunta de partida e os nossos objetivos e onde procuramos verificar se estes foram atingidos. São ainda apresentadas algumas sugestões para o desenvolvimento de futuras investigações.

## 2. Turismo e Acessibilidades

### 2.1. Acessibilidade: o conceito

Para compreendermos o conceito de “Turismo Acessível” é necessário primeiro entender o que é a acessibilidade. Vários autores, como Eichhorn et al. (2011), Brahm (2012), Rosário (2013), Carvalho (2015), Costa (2016) e Louro (2019), afirmam que a acessibilidade é um conceito de difícil definição, sendo que este tem vindo a adotar vários significados ao longo dos anos e tem-se tornado cada vez mais holístico e complexo.

Conforme o Artigo 9º da *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD)*, é declarado que a acessibilidade permite “(...) às pessoas com deficiência viverem de modo independente e participarem plenamente em todos os aspetos da vida (...)” Para tal é necessário:

“(...) ensure to persons with disabilities access, on an equal basis with others, to the physical environment, to transportation, to information and communications, including information and communications technologies and systems, and to other facilities and services open or provided to the public, both in urban and in rural áreas (...)” (United Nations, 2007, p. 9).

Em 2013, as Nações Unidas (United Nations, 2013, p. 2) descreveram a acessibilidade como uma ponte que liga as necessidades especiais das pessoas com deficiências à inclusão social, económica, política e cultural.

Tendo em conta que pessoas diferentes são afetadas de maneira diversa e daí precisarem de diferentes adaptações para poderem viver as suas vidas de modo pleno, Darcy (1998), para facilitar a compreensão do fenómeno, decidiu dividir as variadas perspetivas de acesso em acesso físico, acesso sensorial e acesso comunicacional. O acesso físico corresponde às pessoas com mobilidade reduzida que precisam de auxílio para se deslocarem, como pessoas que usam cadeira de rodas, as quais necessitam de rampas, elevadores, entre outros equipamentos de apoio. O acesso sensorial destina-se às pessoas com deficiência visual ou auditiva e que, por isso, necessitam, por exemplo, de sinais auditivos ou pisos táteis. Por fim, o acesso comunicacional implica as pessoas de outras culturas ou com dificuldade em escrever, ver, falar ou ouvir. Para estas pessoas é então necessário que exista acesso a informações transmitidas em diversas formas, como, por exemplo, sinais não-verbais ou informações em várias línguas. Darcy (1998) acredita que, desta forma, se torna mais fácil informar a indústria do turismo de quais são as melhores maneiras de responder às necessidades das pessoas com deficiência.

Contudo, autores como Devile (2009) e Ambrose et al. (2017), refutam esta ideia de a acessibilidade ser somente direcionada para pessoas com deficiência, acrescentando que a

acessibilidade é um pré-requisito vital para qualquer pessoa exercer os seus direitos, sem quaisquer limitações, independentemente de terem, ou não, problemas ou doenças.

A Câmara Municipal de Lisboa referiu, em 2013, que a acessibilidade tinha a “(...) capacidade do meio de proporcionar a todas as pessoas uma igual oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata, permanente e o mais autónoma possível” (Câmara Municipal de Lisboa, 2013, p. 13). Darcy (2001, cit. por Packer et al., 2008) corrobora essa ideia, explicando que a acessibilidade não se cinge somente aos edifícios, mas sim a todo um ambiente que permite às pessoas conseguirem expressar a sua independência ao remover barreiras que possam impedir a sua liberdade.

Uma definição recente do conceito de acessibilidade é avançada pelo Instituto Nacional da Reabilitação (INR) (2020a), que o apresenta como “(...) a característica de um ambiente, equipamento, produto, objeto ou serviço que lhe confere a possibilidade de assegurar a todos os seus potenciais utilizadores uma igual oportunidade de uso, de forma amigável e com dignidade e segurança”.

Anacleto (2014, p. 53), acrescenta ainda que “(...) a acessibilidade implica a participação das pessoas em condições de igualdade e sem discriminação, no ambiente físico, nos transportes, nos sistemas de tecnologias da informação e comunicação e noutras instalações e serviços”. Esta definição mostra a importância que a acessibilidade tem para a participação das pessoas enquanto membros da sociedade civil, sem terem de sofrer de atos discriminatórios ou serem impedidos da sua liberdade.

Segundo o artigo 13º da Constituição da República Portuguesa, — Princípio da Igualdade —, “todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei” e “ninguém pode ser (...) privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever (...)” (Assembleia da República, 2005, p. 4). Como tal, a acessibilidade é vista como um direito básico à cidadania, fundamental para a inserção das pessoas na sociedade (Conceito Europeu da Acessibilidade, 2001).

Gouveia (2010), Carvalho (2015) e Arsénio (2016) destacam ainda que a acessibilidade concede autonomia e independência, por oferecer às pessoas a dignidade e livre capacidade de exercerem a sua vida normalmente, sem distúrbios e sem terem de pedir ajuda aos outros, o que, conseqüentemente, os fará sentir mais integrados na comunidade.

Por esse motivo, Rosário (2013) explica que a acessibilidade não passa somente pela preocupação com a eliminação de barreiras para que todas as pessoas possam circular livremente, mas também pela integração social. Desse modo, é também necessária a mudança de atitudes na população,

para que seja garantido o exercício dos direitos da cidadania e a participação de todas as pessoas na vida social (PAIPDI, 2006).

Para tal, é fundamental que haja uma maior consciencialização das pessoas em relação à acessibilidade, sendo esta uma responsabilidade social de todos (Devile, 2009, Devile et al., 2012a, Rosário, 2013 e Rocha da Silva, 2015). Neste sentido, deveria existir uma aceleração das adaptações, promoções e inclusões (Rocha da Silva, 2015), aceitando que é a sociedade que origina os problemas para as pessoas com deficiência ou incapacidade (Leal, 2018).

As definições de acessibilidade apresentadas demonstram, assim, a importância de qualquer pessoa poder ter direito ao acesso a espaços físicos, informações e serviços de maneira autónoma, segura e funcional (Ministério do Turismo, 2009) o que, por sua vez, ajuda a facilitar a sua participação na sociedade (Coelho, 2014) e, conseqüentemente, melhora a qualidade de vida das pessoas (Rosário, 2013).

Podemos, pois, concluir que a acessibilidade é essencial para permitir a igualdade de todos, não só de acesso como de direitos.

## 2.2. Turismo Acessível

*“AT is not the future of tourism, but the future of tourism is less promising without AT.”*

Umbelino et al. (2012, p. 18)

Segundo o artigo 7º do *Código Mundial de Ética do Turismo*, o turismo é um direito de todos e, como tal, o seu acesso deve ser assegurado a todas as pessoas. Este artigo defende ainda que a participação cada vez mais alargada neste setor reflete o seu crescimento, o que tem afirmado cada vez mais a importância de facilitar e encorajar o turismo acessível (UNWTO, s.d.).

Devile (2009) corrobora esta ideia, comentando que o turismo é um bem social de primeira necessidade, sendo essencial para a qualidade de vida de todas as pessoas e que, por esse motivo, devia estar ao alcance de todos. Este aumento de qualidade de vida traduz-se na libertação, diversão, desenvolvimento e realização pessoal que é sentida durante as viagens turísticas (Carvalho, 2015). Tendo em conta esta afirmação, Umbelino et al. (2012) referem que o turismo é essencialmente virado para o progresso da civilização e, como tal, implica a rejeição de qualquer tipo de discriminação contra os membros da sociedade. Assim, o turismo não só é um direito de todos, como uma ferramenta elementar para a promoção da inclusão social (Silveiro et al., 2020). Ou seja, é crucial que o turismo seja um setor acessível, para que todos possam usufruir dele,

assim como dos espaços físicos, serviços, informações, comunicações ou tecnologias que proporciona.

Em concordância com Rosário (2013), Devile et al. (2012a) acreditam que a acessibilidade no turismo representa uma preocupação ética e social, sendo que todas as pessoas são responsáveis pela melhoria da qualidade de vida da comunidade local e das experiências dos seus visitantes.

Em termos turísticos, Devile (2009) e Brahm (2012) explicam que a acessibilidade deve ser o ponto de partida para potenciar as ofertas turísticas, para que estas sejam seguras, simples, confortáveis e intuitivas, de forma a responder a todas as necessidades dos turistas, de modo que as pessoas possam visitar o destino na sua totalidade, sem limitações.

Apesar de a atratividade de um destino já ser motivo suficiente para as pessoas o quererem visitar (Carvalho, 2015), será sempre necessário “(...) tornar os serviços turísticos mais acessíveis e mais centrados nas necessidades específicas e individuais dos consumidores enquanto turistas” (Devile, 2009, p. 41).

Segundo Carvalho (2015), estes serviços turísticos a que Devile (2009) se refere não são somente ao nível físico, pela adaptação dos espaços públicos, como ao nível humano, através da formação dos agentes turísticos, para que consigam entender e responder às necessidades dos clientes com necessidades especiais e, assim, possam prestar uma assistência de qualidade e eficaz. Isto tornar-se-á num incentivo para que estas pessoas se sintam mais confiantes e à-vontade para viajar para estes destinos, sendo que sabem que a sua experiência poderá ser mais proveitosa, já que as suas necessidades serão atendidas.

Podemos, pois, concluir, citando Taleb Rifai, ex-Secretário-Geral da Organização Mundial do Turismo (OMT), que a acessibilidade para o turismo é “(...) um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável. Constitui simultaneamente um imperativo dos direitos humanos e uma oportunidade de negócio excepcional (...)” (Turismo de Portugal, 2013b, p. 3). Ou seja, o turismo acessível não só beneficia as pessoas com necessidades especiais, mas sim toda a sociedade.

### 2.2.1. Definição de Turismo Acessível

A área de investigação sobre Turismo Acessível é uma área ainda recente e que tem sofrido diversas alterações ao longo dos anos, não só incluindo o seu significado, como também a sua designação, sendo às vezes designada também por turismo para todos, turismo sem barreiras,

turismo para pessoas com necessidades especiais, turismo inclusivo, turismo universal, ou, mais recentemente, por turismo acessível e inclusivo.

Apesar de estas diferentes designações terem a mesma essência, isto é, tornar a atividade do turismo possível a todas as pessoas, independentemente das suas limitações, gostos, motivações e idades, existem pequenas mudanças de significado. Por exemplo, enquanto o Turismo Acessível é conceptualizado em torno da acessibilidade de pessoas com incapacidades ou algum tipo de limitação, o Turismo para Todos engloba qualquer tipo de pessoa que possa sofrer de exclusão (Carvalho, 2015), não se limitando à eliminação de barreiras (Alles, 2009). No entanto, estas duas definições são frequentemente utilizadas de forma indiferenciada, sendo que ambas defendem a necessidade de o turista se poder movimentar de forma livre e independente (Alles, 2009).

Autores como Duarte et al. (2016) e Umbelino et al. (2016) explicam que a designação “Turismo Acessível” e “Turismo Inclusivo”, por si só, são incompletas, por espelharem duas perspetivas díspares, sendo que o Turismo Acessível está ligado à acessibilidade de infraestruturas e o Turismo Inclusivo ao serviço e competência do atendimento. Por esse motivo, estes autores têm utilizado a designação “Turismo Acessível e Inclusivo”, de maneira a incluir todos os passos da experiência turística.

Sendo um conceito em construção e ainda sem consenso universal para a sua designação (World Tourism Organization, 2016), dado que está ligado à ideia de acessibilidade, neste trabalho iremos utilizar a designação “Turismo Acessível”, por ser o termo mais assentido pela comunidade científica e utilizado em termos legislativos.

Dado que o Turismo Acessível é uma área de investigação científica recente, com diversas abordagens e conceitos, entendemos como útil a realização de um resumo da evolução dos estudos científicos sobre o Turismo Acessível o qual se apresenta no Quadro 1):

Quadro 1 — Evolução do conceito de Turismo Acessível

|                        |  |
|------------------------|--|
| Darcy (1998)           | “conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas particulares. (...) as infraestruturas usadas pelos turistas devem ser livres de barreiras arquitetónicas e, não menos importante, que 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.” (cit. por Devile 2012a, p. 1405) |
| Darcy e Dickson (2009) | “Accessible tourism, (...) is about a life span or whole-of-life approach to tourism (...) Just about everyone at some stage in their lives will have access requirements  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | (...) A solution to meet people’s access requirements for the travel and tourism industry and destination management is through the application of universal design principles, whereby providing access for all (...) through the application of universal design principles.” (p. 32)  |
| Devile (2009)              | “O conceito de “Turismo para Todos” ou de “Turismo Acessível” reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e actividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.” (p. 40)      |
| Peixoto e Neunmann (2009)  | “(…) fazer viagens e destinos, produtos e informação turística apropriada para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade, os seus familiares e amigos, sem que nenhum sector, ou grupo, seja discriminado, devendo constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte, isto em termos físicos, mas também, em termos de acesso às actividades, informação e comunicação.” (p. 147) |
| Alles (2009)               | “(…) Turismo Accesible, entendida como aquella que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades.” (p. 214)   |
| Devile e Kastenholz (2018) | “(…) accessible tourism may present itself as a vehicle to promote individual and social well-being (...)” (p. 267)  |

Ao observarmos este quadro, podemos constatar que, ao longo de vinte anos, têm surgido diferentes conceitos que têm sido utilizados para explicar o Turismo Acessível. Enquanto Darcy (1998) e Peixoto e Neunmann (2009) descreviam o Turismo Acessível segundo um ponto de vista focado na oferta turística e na eliminação de barreiras, Devile (2009) e Devile e Kastenholz (2018) fundamentam a sua ideia de Turismo Acessível no princípio da equidade, ou seja, de que o turismo é um direito de todos e, como tal, as pessoas com deficiência e os seus acompanhantes devem usufruir das actividades turísticas de forma equitativa. Já Alles (2009) focou a sua definição de Turismo Acessível como meio para eliminar barreiras.

Num primeiro momento, a generalidade dos autores já defendia que o Turismo Acessível era direccionado para pessoas com deficiências ou incapacidades, seus acompanhantes, pais com crianças ou bebés e idosos. Contudo, foi graças a um estudo de Darcy e Dickson (2009) que o Turismo Acessível passou a ser visto como uma abordagem “whole-of-life”, ou seja, assumindo

a perspetiva de que todas as pessoas irão necessitar de apoio em qualquer momento da sua vida, quer seja por uma limitação temporária ou permanente.

Esta leitura mostra que o Turismo Acessível tem vindo a evoluir a par da definição de incapacidade, como será abordado na secção 2.2. deste trabalho. Segundo a OMT (World Tourism Organization, 2016), após a *CDPD* começou a considerar-se o ambiente como realmente incapacitante, e não tanto a limitação da pessoa. Como tal, a abordagem “whole-of-life” foca-se na necessidade de construir uma sociedade adaptada a todos, baseada nos princípios do Desenho Universal, para manter a segurança, igualdade e conforto de todos (Gillovic et al., 2018), como será discutido na secção 2.2.3..

Até aos dias de hoje, esta é a conceptualização mais utilizada pela comunidade científica, sendo que é também a mais completa, por incluir todas as pessoas, demonstrando que a acessibilidade é fundamental para que o turismo seja de qualidade, visto que permite satisfazer as necessidades dos turistas e assegurar a sua segurança, confiança e bem-estar ao longo da sua experiência turística, quer ao nível físico, como ao nível sensorial e igual para todos (World Tourism Organization, 2016).

A necessidade de um turismo de qualidade tem sido cada vez mais uma preocupação do setor, pois os turistas estão mais conscientes das suas necessidades e, por sua vez, mais exigentes. Logo, se o destino for capaz de satisfazer os turistas, maior será a probabilidade de estes voltarem ao destino ou o aconselharem a outras pessoas (Carvalho, 2015).

Tal como fora referido por Devile (2014), o setor do turismo tem passado a ver os turistas enquanto consumidores, em concordância com Darcy (1998), Devile (2009) e Umbelino et al. (2012), que defendem claramente que o Turismo Acessível é um segmento de mercado. Contudo, este diferencia-se dos outros por não agrupar pessoas pelas suas motivações, mas sim pelas suas necessidades especiais.

De acordo com Carvalho (2015), o Turismo Acessível depende de vários fatores, como a mobilidade do viajante, a sua motivação de viajar e o seu relacionamento com as condições de acessibilidade que os destinos oferecem. Além disso, esta procura não configura um grupo homogéneo, mas sim um segmento bastante diversificado; por exemplo, cada pessoa que possui um tipo de deficiência constitui um tipo de mercado diferente e, mesmo assim, pessoas com a mesma deficiência podem ter necessidades e limitações diferentes (Carvalho, 2015).

Isto verifica-se muito também devido à relação das pessoas com a sua deficiência, quer pela sua causa, o momento em que a deficiência foi adquirida, o tempo decorrido desde que a pessoa adquiriu a deficiência até a atualidade e o contexto sociocultural.

Este facto realça a impossibilidade de conseguir responder às necessidades de todas as pessoas e atingir acessibilidade em todos os aspetos da oferta turística, aceitando a agravante de que grande parte destas pessoas tem de enfrentar diversas barreiras para conseguir participar nas atividades turísticas (Devile, 2009).

Podemos, assim, concluir que o Turismo Acessível, não deveria ser considerado como uma ramificação do turismo, mas sim imperativo a todo o setor turístico (Darcy et al., 2009), e a todos os tipos de turismo (Turismo de Portugal, 2021).

### 2.2.2. O crescimento do Turismo Acessível

Em 2011, o Relatório Mundial sobre a Deficiência expôs que 15% da população mundial tem algum tipo de incapacidade ou deficiência, sendo estas mais concentradas na faixa etária com idade superior a 60 anos (Organização Mundial da Saúde, 2011). Esta percentagem tem vindo a aumentar cada vez mais, devido ao aumento da esperança média de vida e da diminuição da natalidade, o que tem conduzido a um elevado aceleramento do envelhecimento da população.

O envelhecimento da população e o conseqüente crescimento do número de deficiências ou incapacidades faz com que seja essencial tornar os ambientes mais acessíveis, dado que são os idosos que, em média, mais gastam em despesas relacionadas com o turismo (Arsénio, 2016). Esta circunstância pode também contribuir para a redução da sazonalidade, visto que a maior parte das pessoas que participam do Turismo Acessível já estão reformadas ou não trabalham, o que lhes dá mais disponibilidade e oportunidade de viajar nas épocas baixas e prolongar a sua estada (Coelho, 2014).

Tendo em conta os dados apresentados pela OMT, a probabilidade de qualquer pessoa um dia necessitar de alguma forma de ajuda para ultrapassar necessidades especiais é muito significativa. Isto enfatiza a importância da abordagem “whole-of-life”, dado que demonstra a íntima ligação entre a idade e a incapacidade, bem como a necessidade de tornar o ambiente mais acessível, para que todas as pessoas possam continuar a ser independentes (Devile, 2009).

Por esse motivo, a OMT (World Tourism Organization, 2016), reforçou a ideia de que a acessibilidade não é um requisito apenas de pessoas com deficiências, mas sim de qualquer pessoa, e acrescentou que a acessibilidade não só ajuda as pessoas como também o destino turístico em si, aumentando a sua atratividade, competitividade e diferenciação, sendo que facilita a experiência turística e, desse modo, atrai mais turistas.

Coelho (2014) e a Comissão Europeia (European Commission, s.d.a) corroboram esta afirmação, explicando que o Turismo Acessível constitui um importante negócio, com dimensão económica significativa, por desenvolver a acessibilidade aos/dos destinos turísticos e, consequentemente, aumentar a competitividade do setor, alargando o leque de potenciais turistas (Devile, 2009).

Contudo, de acordo com Rosário (2013), existe ainda uma porção da população que não consegue desfrutar das suas viagens turísticas sem encontrar limitações ou barreiras que perturbem a sua experiência. Essas pessoas são, nomeadamente, pessoas com deficiências ou com patologias permanentes ou temporárias, grávidas, idosos, crianças, pessoas com carrinhos de bebés ou até mesmo pessoas com excesso de peso, ou seja, qualquer pessoa que tenha dificuldade de acesso. Assim sendo, ainda existe uma grande discrepância em termos de acesso quando nos referimos às pessoas mencionadas. Isto é considerada uma injustiça, principalmente aos idosos e às pessoas que têm algum tipo de deficiência ou incapacidade, pois fazem parte de uma grande porção da população e acabam por se sentir constantemente discriminados, ao verem a sua participação no setor do turismo a ser dificultada e reduzida (Darcy et al., 2009 e Rocha da Silva, 2015), quando, muitas vezes, o problema poderia ser resolvido com pequenas adaptações (Devile et al., 2012b).

Por esse motivo, muitas têm sido as ações realizadas para tornar o turismo mais acessível a todos, tal como pode ser analisado no quadro seguinte:

Quadro 2 — Cronologia das ações realizadas em favor do Turismo Acessível

|   |  |
|---|--|
| 1980 — <i>Declaração de Manila</i>                    | A OMT declarou o Turismo como um direito fundamental para todas as pessoas e para o desenvolvimento humano, sendo o dever da sociedade prover aos seus cidadãos um acesso às atividades turísticas eficiente e não discriminatório e, assim, contribuir para um aumento da qualidade de vida e do bem-estar de todas as pessoas (World Tourism Organization, 2015). Além disso, foi associado pela primeira vez o termo “turismo” ao termo “acessibilidade”, tendo-se, assim, começado as primeiras abordagens ao Turismo Acessível (Carvalho, 2015) e sido apresentadas as regulamentações dos serviços turísticos aos estados-membros da OMT, sobre a importância da acessibilidade no turismo (Gouveia et al., 2010). |
| 1985 — <i>Carta do Turismo e do Código do Turista</i> | Durante a 6. <sup>a</sup> Assembleia da OMT foi adotada a <i>Carta do Turismo e do Código do Turista</i> , onde foi reconhecida a importância do direito de todos usufruírem do turismo; como tal, este documento estabeleceu os direitos e deveres dos turistas e da indústria do turismo, incluindo a adaptação de medidas para todas as pessoas, principalmente para que os idosos e as pessoas com deficiência pudessem viajar (World Tourism Organization, 1985).   |

|  |  |
|--|--|
| 1991 — <i>Criando Oportunidades de Turismo para Pessoas com Deficiência nos Anos Noventa</i> | A OMT aprovou este documento com a finalidade de orientar as informações e promoções turísticas ao turismo acessível e recomendações para acabar com as barreiras do turismo (World Tourism Organization, 2016).   |
| 1996 — <i>Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities</i>                        | A Comissão Europeia lançou este guia com o intuito de disponibilizar informações sobre como fornecer serviços turísticos apropriados a turistas com deficiência, dado que, mesmo após o empenho que tinha sido feito até essa altura, as pessoas com deficiência continuavam a ser um grupo segregado nos países europeus (European Commission, 1996).   |
| 1999 — <i>Código Mundial de Ética do Turismo</i>   | A Assembleia Geral das Nações Unidas adotou este Código como um guia. “Aiming to promote responsible, sustainable and universally accessible tourism in the framework of the right of all persons to use their free time for leisure pursuits or travel with respect for the choices of society of all peoples (...)” (World Tourism Organization, 2001, pp. 2-3). Para efeitos deste trabalho, destacamos ainda o ponto 4, do artigo 7º que declara que “O turismo das famílias, dos jovens e dos estudantes, das pessoas de idade e dos deficientes deve ser encorajado e facilitado.”.  |
| 2005 — <i>Resolução A/RES/492(XVI)</i>   | Na 16. <sup>a</sup> Assembleia Geral da OMT, em 2005, o documento <i>Criando Oportunidades de Turismo para Pessoas com Deficiência nos Anos Noventa</i> , foi atualizado e adotado pela <i>Resolução A/RES/492(XVI)</i> , com o título “Turismo Acessível para Todos” ou “Recomendações para o Turismo Acessível”, com o propósito de propor uma nova estratégia para o desenvolvimento dos destinos (Louro, 2019), explicando os requisitos necessários para melhorar e garantir a acessibilidade da experiência turística de todos os turistas (World Tourism Organization, 2015) e acrescentando a importância da acessibilidade nas infraestruturas, serviços e informações no turismo (Coelho, 2014). |
| 2006 — <i>Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD)</i>                 | O artigo 30º desta Convenção destaca que: “States Parties recognize the right of persons with disabilities to take part on an equal basis with others in cultural life (...)” (United Nations, 2007, p. 15). De acordo com Umbelino et al. (2012), este artigo, em especial, fez com que os agentes turísticos tomassem medidas para garantir a acessibilidade às pessoas com deficiência, quer em termos de acesso a locais, como a bens e serviços turísticos.   |
| 2006 — Rede Europeia do Turismo Acessível/   | Neste ano foi criada a iniciativa da ENAT que tem tido até aos dias de hoje um papel fundamental na implementação da acessibilidade no turismo nos países  |

|   |  |
|---|--|
| <i>European Network for Accessible Tourism</i> (ENAT)           | européus (Carvalho, 2015) ao alertar para as necessidades dos turistas com deficiência ou incapacidade (Leal, 2018). É de destacar o lançamento, em 2009, do <i>Código da Boa Conduta da Rede Europeia para o Turismo</i> , um compromisso de oito pontos, com o objetivo de ajudar negócios e organizações turísticas a promover o Turismo Acessível (Gouveia et al., 2010).  |
| 2009 — <i>Declaração para a Facilitação da Viagem Turística</i> | Nesta Declaração aprovada pela ONU foi reconhecida a importância da acessibilidade dos serviços e bens turísticos (World Tourism Organization, 2016).  |
| 2011 — <i>Acordo Trilateral</i>                                 | Com o objetivo de juntar forças para a cooperação e integração das pessoas com deficiência e desenvolvimento do Turismo Acessível, a OMT, a ENAT e a Fundação ONCE assinaram, em 2011, o Acordo Trilateral (World Tourism Organization, 2016).   |
| 2013 — 20. <sup>a</sup> Assembleia Geral da OMT                 | Esta Assembleia Geral não só assentou na ideia de que “a indústria do turismo quer manter e desenvolver a sua qualidade, sustentabilidade e competitividade, deve apoiar e desenvolver o turismo acessível” (Turismo de Portugal, 2013b, p. 4), como foi atualizado e aprovado o documento de <i>Recomendações para o Turismo Acessível</i> , proposto na 16. <sup>a</sup> Assembleia em 2005, com o objetivo de orientar os agentes turísticos a tornarem-se mais acessíveis, através da construção de ambientes através do Desenho Universal (Arsénio, 2016) — que será discutido mais à frente. |
| 2014 — Cimeira Mundial dos Destinos para Todos                  | Nesta Cimeira foram, mais uma vez, propostas recomendações não só para a promoção dos benefícios económicos de destinos acessíveis, com o objetivo de desenvolver a acessibilidade e sustentabilidade no turismo, como para influenciar os agentes turísticos, agências de viagem, transporte, autoridades locais e nacionais, governos e agentes internacionais a criarem parcerias internacionais (Turismo de Portugal, 2014).   |

### 2.2.3. Desenho Universal: Conceito e Importância

Atualmente, podemos afirmar que o turismo acessível se destina a qualquer pessoa para quem a acessibilidade seja uma condição indispensável para que consigam desfrutar das experiências turísticas de forma autónoma, segura, digna e com equidade (Gouveia, 2010; Ambrose et al, 2017 e Gassiot et al., 2018). Para tal, é preciso tornar acessível a oferta turística em diversos níveis, para eliminar as barreiras à acessibilidade e responder às necessidades das pessoas (Leal, 2018).

Por esse motivo, podemos considerar que o turismo acessível está ligado à idealização de uma sociedade inclusiva. Contudo, esta ideia só tem vindo a tornar-se cada vez mais real graças a um importantíssimo pilar deste setor — o Desenho Universal.

O Desenho Universal (*Universal Design*, criado nos Estados Unidos da América), também conhecido por Desenho para Todos (*Design for All*, criado na Europa), está fortemente relacionado com o conceito de acessibilidade e seu desenvolvimento, devido à necessidade de eliminar as diversas barreiras que impedem, especialmente, pessoas portadoras de deficiência de viverem a sua vida com equidade, dignidade e independência (Devile, 2009 e Rosário, 2013).

Uma vez que o conceito da acessibilidade tem evoluído constantemente e sofrido várias alterações, a OMT (World Tourism Organization, 2016), afirma que, atualmente, tanto o conceito de acessibilidade como o de Turismo Acessível têm sido fundamentados através do paradigma do Desenho Universal, tal como pode ser verificado nas últimas definições expostas neste trabalho sobre a acessibilidade.

Segundo o *The Center for Universal Design* (2008), o Desenho Universal é considerado uma filosofia de design com o objetivo de criar produtos, serviços e ambientes que possam ser utilizáveis por todas as pessoas, independentemente da sua condição. Na 20.<sup>a</sup> Assembleia Geral da OMT foi ainda acrescentado que o conceito de Desenho Universal se “(...) estende para além das questões de mera acessibilidade dos edifícios para pessoas com deficiência e deve tornar-se parte integrante de políticas e de planeamento de todos os aspetos da vida em sociedade.” (Turismo de Portugal, 2013b, p. 7).

Por sua vez, INR, na sua página na Internet (2020b), refere que o Desenho Universal:

“(...) visa a conceção de objetos, equipamentos e estruturas do meio físico destinados a ser utilizados pela generalidade das pessoas, sem recurso a projetos adaptados ou especializados, e o seu objetivo é o de simplificar a vida de todos, qualquer que seja a idade, estatura ou capacidade, tornando os produtos, estruturas, a comunicação/informação e o meio edificado utilizáveis pelo maior número de pessoas possível, a baixo custo ou sem custos extras, para que todas as pessoas, e não só as que têm necessidades especiais, mesmo que temporárias, possam integrar-se totalmente numa sociedade inclusiva.”

Small et al. (2010), por seu turno, defendem que o Desenho Universal, tal como a abordagem “whole of life”, reconhecem a relação entre o envelhecimento e deficiência e a necessidade de criar ambientes e produtos que possam promover a inclusão social.

Montes et al., (2009) explicam ainda que para que o Desenho Universal consiga atingir essa acessibilidade universal é necessário ter atenção a todos os detalhes das suas soluções de design,

para que sejam seguras, funcionais, compreensíveis e de qualidade, de modo a conseguirem acabar com o ambiente discriminatório.

Para tal, as Nações Unidas (United Nations, 2013) explicam que a implementação da acessibilidade deve ser, pois, assente no conceito do Desenho Universal. Posto isso, Connell et al. (1997) identificam os 7 princípios nos quais o Desenho Universal se baseia, com o objetivo de oferecer orientação para garantir e melhorar a implementação de soluções essenciais para a população:

1. Uso equitativo: fornecer os mesmos meios de utilização para evitar a segregação, sem deixar que o produto do design seja atraente e seguro.
2. Flexibilidade no uso: o design tem de estar adaptado às diversas preferências e habilidades individuais, dando a possibilidade de mudanças, dependendo das circunstâncias ou necessidades das pessoas.
3. Simples e Intuitivo: a utilização do produto deve ser de fácil compreensão e intuitiva, independentemente da compreensão, conhecimento ou competência linguística do indivíduo. Ou seja, o design do produto não pode ser complexo ou ter informação incoerente.
4. Informação perceptível: o produto deve apresentar informação necessária, clara e eficaz, independentemente das habilidades sensoriais do indivíduo ou das condições do ambiente. Para tal, a informação pode ser apresentada de diversas maneiras, como por exemplo ser verbal ou tátil.
5. Tolerância ao erro: o produto do design deve ser disposto de uma maneira que minimiza ou elimina erros.
6. Baixo esforço físico: o produto do design deve ser utilizado de forma confortável, com o fim de minimizar ações repetitivas e, assim, minimizar a fadiga.
7. Tamanho e espaço para aproximação e uso: tamanho e espaço apropriados devem ser oferecidos para aproximação, alcance e utilização, independentemente do tamanho do corpo, postura ou mobilidade do usuário.

Segundo a *European Concept for Accessibility* (ECA) (2003), a implementação destes princípios é crucial para criar condições vitais que permitam que todas as pessoas possam ser livres de viver uma vida idónea. Além disso, tendo em conta o ritmo acelerado do crescimento do setor do turismo, surgiu a necessidade de implementar os princípios do Desenho Universal (Boes, 2014).

Contudo, é importante não esquecer que estes princípios servem apenas como ponto de partida para o desenvolvimento do turismo acessível. Por essa razão, a participação de pessoas com necessidades especiais no turismo é fundamental para oferecerem a sua opinião sobre o design dos produtos, de modo a torná-los mais eficientes e acessíveis a todos (Preiser, 2011).

#### 2.2.4. Barreiras ao Turismo

Apesar da implementação dos princípios do Desenho Universal e do conseqüente aumento da participação das pessoas com deficiência e incapacidades nas atividades turísticas, graças ao crescimento económico, aumento da qualidade de vida e à integração social, atualmente estas pessoas ainda enfrentam diversas barreiras que impedem o seu total acesso às atividades e serviços turísticos (World Tourism Organization, 2016).

Atualmente, tanto se pode usar a expressão “barreiras”, “restrições”, “obstáculos”, “constrangimentos” ou “inibições”, para explicar tudo o que impeça a liberdade e autonomia das pessoas, nomeadamente em relação à sua participação em atividades turísticas (Devile et al., 2012b).

Segundo a *CDPD*, a deficiência é o resultado do seguinte: “(...) interaction between persons with, impairments and attitudinal and environmental barriers that hinders their full and effective participation in society on an equal basis with others (...)” (United Nations, 2007, p. 1). Ou seja, como é exposto no Artigo 9º a *CDPD* pretendeu identificar e colocar medidas que eliminem as barreiras à acessibilidade, incluindo: “buildings, roads, transportation and other indoor and outdoor facilities (...) Information, communications and other services, including electronic services and emergency services” (United Nations, 2007, p.9).

Em síntese, a *CDPD* pretende assegurar que todas as pessoas possam ter as mesmas condições de acesso sem limitações, restrições e discriminações, sendo que estas pessoas só se tornam incapazes quando são confrontadas com barreiras que as impedem de realizar os seus direitos como cidadãos.

Segundo a OMT (World Tourism Organization, 2016), estas barreiras surgem devido à ideia de que existe um protótipo de um “ser humano comum”, no qual não se inclui toda a população, independentemente de as pessoas terem, ou não, deficiência ou incapacidades.

Ao nível turístico, as barreiras são decisivas para a realização das viagens, para a participação em atividades turísticas e em toda a experiência turística, em geral (Devile et al., 2018).

Em 1987, Crawford e Godbey criaram um modelo ‘hierárquico ou negocial’, o qual, em 1991, foi aprofundado por Crawford et al., identificando três dimensões das restrições ao lazer ou barreiras turísticas:

**Intrapessoais:** restrições de origem pessoal, isto é, associadas a características pessoais, aspetos psicológicos e com o funcionamento cognitivo e físico da pessoa, ou seja, a sua personalidade, sentimentos, motivações, crenças, experiências turísticas anteriores e estado de saúde (Daniels et al., 2005). Assim sendo, podem ser criadas por más experiências, gerando um medo de encontrarem limitações (Carvalho, 2015), ou pela personalidade do indivíduo, que predispõe a pessoa a sentir-se motivada a querer participar, ou não, em certas atividades (Daniels et al., 2005). Segundo Devile et al. (2018), as restrições intrapessoais mais encontradas nos estudos do turismo são as condições de saúde, idade, medos pessoais, falta de interesse e competências pessoais.

**Interpessoais:** barreiras comportamentais ou informativas, criadas através da interação do indivíduo com o seu contexto social ou com prestadores de serviços, ou pela falta de um acompanhante para que o indivíduo possa participar nas atividades de lazer (Devile, et al., 2018). Os principais motivos que levam a esta restrição são a falta de apoio familiar, dependência de outros e as atitudes negativas dos prestadores de serviços e de outros turistas (Devile et al., 2018).

**Estruturais ou ambientais:** restrições que estão fora do controlo do indivíduo, por estarem relacionadas com o clima, transportes, infraestruturas e, até mesmo, problemas financeiros ou a falta de tempo (Devile, 2014). Segundo Crawford e Godbey (1987, cit por. Devile et al., 2018), estas restrições manifestam-se entre as fases de formar preferências e a participação efetiva.

Este modelo não só permite categorizar as barreiras como compreender de que modo estas podem ser eliminadas. Assim sendo, é possível concluir que as barreiras estruturais são as mais fáceis de detetar e resolver (Devile, 2014). Já as barreiras intrapessoais são as mais fáceis de serem formadas (Yau et al., 2004) e são as mais difíceis de eliminar, dado que afetam a autoestima do turista, por este se sentir impotente e incompreendido (Daniels et al., 2005). Por outro lado, Yau et al. (2004) explicam que as barreiras intrapessoais não são resolvidas imediatamente, pois a sua resolução é um processo que depende de pessoa para pessoa.

Apesar de existirem vários modelos diferentes que categorizam as barreiras turísticas, todos em si têm o mesmo objetivo: reconhecer quais são os problemas no setor turístico e eliminá-los para que todos possam usufruir do seu direito ao turismo enquanto seres humanos.

O modelo de Crawford de 1991 tem sido, até à data, o mais referido em estudos empíricos, nomeadamente por Daniels et al., (2005), Devile (2009), Figueiredo et al. (2012), Carvalho (2015) e Devile et al. (2018). Por esse motivo, neste trabalho iremos também utilizar este modelo para

descrever as barreiras dos turistas com deficiência visual no aeroporto de Lisboa (caso de estudo selecionado).

Não obstante, existem investigadores que defendem outros modelos de barreiras turísticas, especificamente relacionadas com as pessoas com deficiências. É o caso de Eichhorn et al. (2011), que identificam três dimensões das barreiras turísticas:

1. Barreiras Físicas: relacionadas com a falta de acesso a edifícios, infraestruturas, sistema de transportes, alojamentos e atrações;
2. Barreiras Atitudinais: todas as barreiras relacionadas com atitudes negativas para com as pessoas com deficiências e ou incapacidades, que acabam por constituir uma barreira comportamental difícil de detetar e ultrapassar;
3. Falta de Informação: esta barreira diz respeito à incoerência ou falta de informações sobre o destino turístico, o que acaba por tornar difícil a sua capacidade para atrair turistas.

Adicionalmente, a OMT (World Tourism Organization, 2016), dividiu as barreiras em duas categorias:

Barreiras Ambientais: estas barreiras relacionam as pessoas e o ambiente que as rodeia, ou seja, podem ser barreiras comunicacionais, arquitetónicas, de transporte, entre outras. Posto isto, dificultam o acesso a serviços e a infraestruturas turísticas;

Barreiras Sociais: implicam fatores ligados à sociedade e como esta trata os problemas da acessibilidade e da deficiência. Estas são mais limitadoras e discriminatórias do que as barreiras ambientais, estando associadas a problemas como a falta de treino de profissionais do turismo, falta de conhecimento sobre a acessibilidade e os sentimentos de injustiça e ansiedade sentidos pelas pessoas com deficiências e incapacidades;

Mais recentemente, Mckercher e Darcy (2018) identificaram quatro níveis nas barreiras que as pessoas com deficiência e incapacidade enfrentam:

Primeiro nível: inclui as barreiras que todos os turistas enfrentam, incluindo as barreiras intrapessoais, interpessoais e estruturais;

Segundo nível: barreiras que os turistas com deficiências enfrentam, incluindo atitudes negativas, informações incorretas e a ignorância da indústria;

Terceiro nível: barreiras únicas a incapacidades específicas, por exemplo, as pessoas com deficiências visuais não conseguem recolher informações através da visão (Yeh et al., 2021);

Quarto nível: está relacionado com o efeito que a deficiência da pessoa causa dentro de um grupo de pessoas, ou seja, se o grupo é capaz de lidar, aceitar ou de se ajustar à presença de uma pessoa com deficiência.

Segundo Michopoulou et al. (2013), criar um ambiente físico acessível deveria ser um requisito básico, sendo que muitas vezes as barreiras estruturais, físicas ou ambientais tornam impossível o acesso a espaços físicos. Estas barreiras tanto podem significar a falta de acessibilidade nos transportes públicos, por exemplo não terem rampas para pessoas com cadeiras de rodas conseguirem subir e descer, como a existência de degraus e escadas, iluminação inadequada, falta de pisos táteis, sinais de fogo somente auditivos, passeios estreitos, paredes de vidro e até mesmo portas mais pesadas.

Já as barreiras interpessoais, atitudinais ou sociais, ou seja, qualquer atitude negativa da sociedade face às pessoas, nomeadamente com deficiências ou incapacidades, são consideradas os principais problemas que as pessoas enfrentam no turismo, sendo mais impactantes do que as barreiras estruturais (Eichhorn et al., 2011). Moris et al. (2021) afirmam que esta é a barreira mais complicada que o turismo enfrenta, dado que pode impedir a decisão de viajar, pois os turistas têm receio de ser maltratados e sofrer de preconceitos ou discriminações (Gassiot et al., 2018).

Além disso, Devile et al. (2018) explicam que a ausência ou falta de apoio familiar ou de amigos também pode servir como impedimento à participação em atividades de lazer. Por outro lado, nas entrevistas realizadas por Devile (2009), foi possível observar que depender de terceiros muitas vezes também causa desconforto, dado que as pessoas com deficiências ou incapacidades sentem que estão a dar trabalho ou a incomodar as outras pessoas.

Através deste tipo de barreiras é possível compreender que apesar de todas as legislações e programas que têm sido implementados, as pessoas com deficiência ou incapacidades sentem-se ainda muito apreensivas e inseguras em relação à forma como o mundo as trata.

A maneira mais eficaz para atenuar esta barreira passa pela formação de todos os profissionais de turismo, pois, atualmente ainda existe uma grande falta de consciência, sensibilização e competências (Moura, 2014). Isto demonstra uma grande carência de preparação para conseguirem auxiliar e compreender as pessoas com deficiências ou incapacidades, com o mesmo grau de respeito e qualidade de serviço que praticam na sua relação com qualquer outro turista (Devile et al., 2012b).

A formação dos profissionais pode também eliminar as barreiras relacionadas com a informação, sendo que, muitas vezes, a falta de conhecimento sobre as necessidades das pessoas, por parte dos profissionais de turismo, faz com que não sejam transmitidas informações fiáveis ou úteis

(Eichhorn et al., 2011). Darcy (1998) defende que não só a informação tem de ser correta, detalhada e acessível, como os serviços e o formato desta têm de ser apropriados e inclusivos, com por exemplo ter opções em Braille.

Desse modo, dispor de informações sobre a acessibilidade não só é fundamental para o planeamento da viagem, como durante esta (World Tourism Organization, 2016), para que os turistas com deficiências ou incapacidades se possam sentir seguros.

Tendo em conta o que foi explorado, autores como Darcy (1998), Eichhorn et al. (2011), Gassiot et al. (2018) e Rickly et al. (2021) defendem que a eliminação das barreiras é fundamental para o desenvolvimento e sucesso do turismo acessível.

Contudo, Devile et al. (2012b) notaram que apesar da redução das barreiras, nomeadamente estruturais, não se verificou qualquer tipo de aumento significativo de turistas com deficiência ou incapacidade, o que pôs em causa esta ideia de que a eliminação de barreiras pode contribuir para o acréscimo de turistas com deficiência ou incapacidade, sendo que nos estudos sobre estas temáticas ainda não existem motivos que expliquem cabalmente esta baixa participação.

Devile (2009) relembra que o turismo acessível não é homogéneo, como tal não se deveria padronizar as barreiras que as pessoas com deficiências e incapacidades enfrentam, o que ainda acontece muitas vezes devido à falta de conhecimento sobre as necessidades das pessoas e devido às perspetivas estereotipadas de que elas têm as mesmas necessidades e dificuldades (Richards et al., 2010). Assim sendo, é preciso que as barreiras sejam vistas numa abordagem de identidade individual e não coletiva (Andrade, 2018), dado que uma barreira pode proibir a participação de uma pessoa e para outra pode simplesmente não ter qualquer impacto na sua participação.

Como tal, muitas pessoas adaptam estratégias de “negociação” para serem capazes de lidar com estas barreiras e mostrarem que não é por terem qualquer tipo de problema que têm de ser impedidos de participar nas atividades turísticas.

Segundo Devile et al. (2018), o termo “negociação” foi introduzido em 1993, por Jackson et al., baseado na ideia de que as pessoas têm de desenvolver capacidades para ultrapassarem ou atenuarem os efeitos das restrições, através de estratégias comportamentais e cognitivas para conseguirem participar nas atividades turísticas ou de lazer.

A criação destas estratégias depende dos fatores intrapessoais (Devile et al., 2012b), ou seja, a força de vontade e motivação para lidarem de maneira positiva com as barreiras e as conseguirem atenuar ou eliminar (Devile, 2009).

À medida que as pessoas vão tendo as suas experiências turísticas, conseguirão desenvolver as suas estratégias para ultrapassarem as barreiras e, desse modo, vão ganhando confiança ao se adaptarem ao ambiente turístico, tornando-se, assim, cada vez mais capazes de encarar positivamente qualquer interferência no seu percurso turístico (Devile, 2009).

Como tal, as estratégias de “negociação” começam logo quando a pessoa recolhe informação, planeia a sua viagem e determina quais serão os seus possíveis obstáculos e de que maneira os poderá superar, para depois colocar as suas estratégias em prática durante a sua viagem e alterá-las, se necessário (Yau et al., 2004).

Lee et al. (2011) defendem que para as pessoas que utilizam estas estratégias de “negociação” as barreiras não as influenciam negativamente, por serem capazes de as apaziguar, ou até mesmo eliminar.

Este processo de “negociação” difere da aceitação das restrições, sendo que as pessoas respondem a estas, esforçando-se para as ultrapassarem, em vez de as aceitarem (Devile et al., 2018).

Podemos concluir que durante uma viagem é comum as pessoas encontrarem algumas barreiras no seu percurso, contudo, temos de ter em conta que, para pessoas com deficiência ou incapacidades, estas barreiras são mais difíceis de serem ultrapassadas. Relembrando que em qualquer momento das nossas vidas iremos encontrar barreiras que restrinjam o nosso caminho (World Tourism Organization, 2016), estas deveriam ser removidas não só por ser uma obrigação legal, como também uma responsabilidade social. A sua eliminação garantirá que as pessoas com deficiências ou incapacidades possam ter os mesmos direitos, oportunidades e autonomia como qualquer outro turista, uma vez que, no final, é o ambiente que torna as pessoas incapazes e não a sua deficiência.

#### 2.2.5. Turismo Acessível em Portugal

De acordo com a Accessible Portugal, na sua página na Internet (2021),

“só em Portugal, país com cerca de 10 milhões de habitantes, temos 2,5 milhões de idosos, cerca de 1 milhão de pessoas com deficiência, 550 mil crianças com menos de 5 anos de idade e outros milhares de pessoas com limitações temporárias ou definitivas (...)”.

Segundo o Recenseamento Geral da População de Portugal, em 2011 (INE, 2012), verificou-se, em relação ao período intercensitário anterior, um aumento do número de pessoas com incapacidade e com problemas de funcionalidade face a barreiras atitudinais e ambientais. Este número foi avaliado através de um grau de dificuldade, em seis categorias de atividades diárias:

dificuldade em ver (mesmo utilizando óculos), de ouvir (mesmo utilizando aparelho auditivo), andar, concentrar/memorizar, tomar banho/vestir-se sozinho e compreender/fazer-se entender (INE, 2012).

Através dos dados dos Censos 2011<sup>1</sup>, averiguou-se que cerca de 17,8% da população com 5 anos ou mais anos de idade declarou ter muita dificuldade ou conseguir realizar, pelo menos, uma das atividades diárias acima mencionadas. Esta percentagem aumenta para os 50% na população com 65 ou mais anos, o que confirma o acompanhamento das incapacidades com o envelhecimento (INE, 2012).

Sendo o setor do turismo um dos principais pilares da economia do país, e tendo em conta o elevado número de pessoas que precisa de ajuda para realizar atividades, nomeadamente atividades turísticas, isso faz com que a acessibilidade no turismo se torne numa prioridade para o desenvolvimento do setor.

Apesar do muito que ainda há a fazer, é interessante verificar que Portugal mereceu, em 2019, que a OMT, na sua 23ª Assembleia Geral, tivesse reconhecido o país como o Destino Turístico Acessível de 2019 (Turismo de Portugal, 2019).

#### 2.2.5.1. Legislação em Portugal

Após a Revolução de 25 de abril, a Assembleia Constituinte aprovou, em 1976, a Constituição da República Portuguesa (CRP), com o objetivo de restaurar os direitos fundamentais dos portugueses (Assembleia da República, 2005).

No artigo 9º da CRP, foi afirmado a promoção do “(...) bem-estar e a qualidade de vida do povo e a igualdade real entre os portugueses, bem como a efetivação dos direitos económicos, sociais, culturais e ambientais, mediante a transformação e modernização das estruturas económicas e sociais” (Assembleia da República, 2005, p. 3).

Ademais, o Artigo 71º, exprime a relevância dos cidadãos portadores de deficiência e a exigência do Estado

“(…) 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

---

<sup>1</sup> Até à data de entrega desta dissertação, novembro de 2022, os resultados dos Censos 2021 ainda não tinham sido publicados.

com eles e a assumir o encargo da efectiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores” (Assembleia da República, 2005, p. 25).

Desde então, Portugal tem feito um esforço não só para assegurar os direitos das pessoas com deficiência, como para tornar o país num destino turístico mais acessível para todos, como pode ser confirmado nos quadros 3, 4 e 5 citadas a seguir:

Quadro 3 — Cronologia das produções legislativas em Portugal sobre a acessibilidade, pessoas com deficiência e o Turismo Acessível

|   |  |
|---|--|
| <b>Decreto-Lei n.º 247/89, de 5 de agosto</b>   | Em 1989 foi disposto o Decreto-lei n.º 247/89, com o objetivo de aprovar um regime de apoio técnico e financeiro a programas de reabilitação profissional de pessoas deficientes.  |
| <b>Decreto-lei n.º 123/97, de 22 de maio</b>    | O Decreto-lei n.º 123/97 veio tornar obrigatória a adesão a “(...) normas técnicas de eliminação de barreiras arquitectónicas em edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública (...)”, para garantir que as pessoas com deficiências têm pleno acesso, pois é um direito da sua cidadania (p. 1).  |
| <b>Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto</b>         | Também designada por Lei de Bases, estabelece os princípios gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência, ao promover uma sociedade para todos através da eliminação de barreiras, promoção do acesso a serviços de apoio e promoção da igualdade de oportunidades, tudo para que a pessoa com deficiência possa participar plenamente na sociedade. |
| <b>Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto</b>         | Esta lei foi aprovada no sentido de garantir as condições de igualdade e dos direitos das pessoas com deficiência ao proibir e punir qualquer discriminação direta ou indireta que possa ser realizada contra pessoas com deficiências, como, por exemplo, discriminação de acesso a um determinado local ou serviço, de forma que esta seja considerada crime.  |
| <b>Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto</b> | O Decreto-Lei n.º 163/2006 veio revogar o Decreto-Lei n.º 127/97, definindo as normas técnicas de acessibilidade da qual devem obedecer os edifícios e estabelecimentos que recebem público, vias públicas e edifícios habitacionais e melhorando as coimas e sanções para os diversos agentes que não cumpram com os requisitos mínimos estabelecidos (Leal, 2018).   |
| <b>Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março</b>  | Este Decreto-Lei reconhece o direito de acesso em transportes, estabelecimentos e locais públicos a pessoas com deficiência que estejam acompanhadas de cães de assistência, devidamente treinados.  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março</b>                               | O Decreto-Lei n.º 39/2008 sublinha o novo regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos. É de destacar o Artigo 6.º que afirma que os empreendimentos turísticos devem “(...) dispor de instalações, equipamentos e, pelo menos, de uma unidade de alojamento, que permitam a sua utilização por utentes com mobilidade condicionada.” (p. 1442).  |
| <b>Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de agosto</b>                            | O Decreto-Lei n.º 191/2009 “estabelece as bases das políticas públicas de turismo e define os instrumentos para a respectiva execução” (p. 5337). Uma dessas políticas assenta na promoção e acesso geral para que todas as pessoas tenham acesso ao turismo e também na promoção da acessibilidade às atividades turísticas das pessoas com deficiências, sendo que a acessibilidade é reconhecida enquanto fator essencial para a subida de turistas e da competitividade em Portugal.  |
| <b>2009 — Resolução da República n.º 56/2009 e 57/2009</b>                  | Neste ano, a Assembleia da República ratificou a <i>CDPD</i> e o seu relativo <i>Protocolo Opcional</i> (Carvalho, 2015).   |
| <b>2012 — Resolução da Assembleia da República n.º 131 e 132</b>            | A Resolução da Assembleia da República n.º 131/2012 recomendou um programa para que os diversos atores do setor do turismo, num prazo de 12 anos, tornassem Portugal um destino atento às necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Já a Resolução da Assembleia da República 132/2012 recomendou que, num prazo de um ano, fosse desenvolvida uma estratégia para promover o Turismo Acessível em Portugal (Carvalho, 2015).  |
| <b>Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014, de 23 de dezembro</b> | A Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014 “visa a eliminação das barreiras arquitetónicas pela garantia do direito de todos os cidadãos à mobilidade e à acessibilidade” (p. 6198).   |
| <b>Decreto-Lei n.º 125/2017, de 4 de outubro</b>                            | Este Decreto-Lei veio alterar o Decreto-Lei n.º 163/2006, com o objetivo de modificar “(...) o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais”. Além disso, as competências deste Decreto-Lei passaram para o INR, I.P, tornando-se este o responsável por avaliar o grau de acessibilidade dos edifícios, instalações e espaços e fiscalizá-los. Neste Decreto-Lei ainda foram criados dois instrumentos para a promoção de acessibilidades nos edifícios: a Comissão para |

|   |  |
|---|--|
|   | a Promoção das Acessibilidades e as equipas técnicas de promoção de acessibilidade (p. 5593).  |
| <b>Decreto-Lei n.º 95/2019, de 18 de julho</b>                          | O Decreto-Lei 95/2019 é a terceira e mais recente alteração Decreto-Lei 163/2006, com o objetivo de estabelecer “(...) o regime aplicável às operações de reabilitação de edifícios ou de frações autónomas” (p. 35).  |
| <b>Resolução do Conselho de Ministros n.º 4/2020, de 5 de fevereiro</b> | Esta Resolução tem por objetivo criar a “ <i>Estrutura de Missão para Promoção das Acessibilidades</i> ”, sendo que é necessária “(...) uma solução de compromisso que vise garantir o cumprimento das normas técnicas de acessibilidade” através da mobilização de “diferentes intervenientes, criando sinergias e potenciando a eficácia de medidas a implementar” (p. 5). |

Quadro 4 — Cronologia dos Planos, Programas e Estratégias implementados em Portugal

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>2006</b><br>—<br><b>2009</b> | <b><i>Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (PAIPDI):</i></b><br>Segundo o Turismo de Portugal (2012, p. 8), o PAIPDI “(...) veio definir os eixos prioritários, as estratégias e respetivas medidas, com vista a promover a política nacional de prevenção, habilitação, reabilitação e participação”. Através deste Plano, o Estado português começou a dedicar-se à promoção de acessibilidade, para que os cidadãos com deficiências tivessem igualdade de direitos e oportunidades, podendo assim se integrarem e participarem na sociedade plenamente (Andrade, 2018). Segundo a Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006, os objetivos gerais do PAIPDI destinam-se à “Promoção dos direitos humanos e do exercício da cidadania; Integração das questões da deficiência e da incapacidade nas políticas sectoriais; Acessibilidade a serviços, equipamentos e produtos; Qualificação, formação e emprego das pessoas com deficiências ou incapacidade; Qualificação dos recursos humanos/formação dos profissionais e conhecimento estratégico.” (Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006, de 21 de setembro, p. 6957-6958). |
| <b>2007</b>                     | <b><i>Plano Nacional para a Promoção da Acessibilidade:</i></b> Segundo a Assembleia da República (2016, p. 9), “O Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade constitui um instrumento estruturante das medidas que visam a melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos e, em especial, a realização dos direitos de cidadania das pessoas com necessidades especiais”. Contudo, neste Plano, a promoção da acessibilidade não se foca somente na cidadania, mas também na promoção da competitividade, da sustentabilidade e qualidade do país (Resolução do Conselho de Ministros n.º 9/2007, de 17 de janeiro).   |
| <b>2011—</b><br><b>2013</b>     | <b><i>Estratégia Nacional para a Deficiência (ENDEF):</i></b> A ENDEF aparece enquanto seguimento do PAIPDI, definindo um conjunto de medidas de âmbito interministerial distribuídas em cinco eixos: 1) Deficiência e multidiscriminação; 2) Justiça e exercício de direitos; 3)   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | <p>Autonomia e Qualidade de vida; 4) Acessibilidades e Design para todos; 5) Modernização Administrativa e Sistema de Informação (Turismo de Portugal, 2012).</p> <p>Deste modo, ao ENDEF foi fundamental para a prevenção, reabilitação, habilitação e participação das pessoas com deficiências para que possam ter os seus direitos e, consequentemente, condições de vida dignas (Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2010).</p>   |
| <b>2013—<br/>2015</b> | <p><b><i>Revisão do Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT):</i></b> O PENT, inicialmente aprovado em 2006, tal como o nome indica, é um Plano Estratégico para promover o crescimento sustentável do turismo em Portugal. Neste Plano é referenciada a falta de acessibilidade no setor turístico em Portugal, especialmente sentida pelas pessoas com deficiência. Como tal, um dos objetivos é tornar as infraestruturas, serviços e equipamentos turísticos mais acessíveis, para aumentar o número de turistas e, consequentemente, desenvolver a economia do país (Turismo de Portugal, 2013a).</p> |
| <b>2014</b>           | <p><b><i>Plano de Ação “Turismo 2020”:</i></b> Desenvolvido em 2014, o Plano de Ação tinha por objetivo tornar Portugal num dos maiores destinos turísticos da Europa, ao aumentar a sua competitividade e sustentabilidade, investir no setor e dispor de uma oferta turística diversificada, inovadora, única e acessível (Turismo de Portugal, 2015).</p>   |
| <b>2016</b>           | <p><b><i>All for All – Portuguese Tourism:</i></b> Lançado pelo Turismo de Portugal, o All for All tornou-se no principal guia para tornar Portugal num destino turístico acessível para todos, através de medidas para a promoção e investimento de projetos de acessibilidade (Ambrose et al., 2017).</p>  |
| <b>2017</b>           | <p><b><i>Estratégia Turismo 2027 (ET2027):</i></b> A ET2027 foi desenvolvida para substituir o Plano Estratégico Nacional de Turismo, enquanto referencial estratégico, com o objetivo de “(...) afirmar o turismo como hub para o desenvolvimento económico, social e ambiental em todo o território, posicionando Portugal como um dos destinos turísticos mais competitivos e sustentáveis do mundo”. É de destacar que um dos desafios globais desta estratégia é promover a mobilidade dentro do país ao melhorar a sua acessibilidade (Turismo de Portugal, 2017, p.4).</p>                              |
| <b>2020</b>           | <p><b><i>Estratégia Portugal 2030:</i></b> A <i>Estratégia Portugal 2030</i> foi aprovada em 2020 pelo Conselho de Ministros, com o propósito de “recuperar a economia e proteger o emprego, e fazer da próxima década um período de recuperação e convergência de Portugal com a União Europeia, assegurando maior resiliência e coesão, social e territorial.”. Esta <i>Estratégia</i> está assente em quatro agendas temáticas, sendo um dos focos da Agenda 1 a inclusão e a luta contra a exclusão, discriminação e desigualdades (República Portuguesa, 2020, p. 8).</p>                                 |
| <b>2021</b>           | <p><b><i>Plano de Ação Reativar o Turismo “Construir o Futuro”:</i></b> Segundo o Turismo de Portugal (2021), este <i>Plano</i> tem o objetivo de reativar o setor do turismo nacional após a crise da</p>   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
|                              | <p>pandemia da COVID-19. Para a retoma da atividade turística no país, este Plano não deixa de parte a importância de continuar a investir em Portugal enquanto destino turístico acessível, sustentável e inclusivo. Um dos pontos relevantes que este Plano aborda é a importância das acessibilidades nos aeroportos, sendo que grande parte dos turistas internacionais chegam por meio aéreo (Turismo de Portugal, 2021).</p>  |
| <p><b>2021—<br/>2025</b></p> | <p><b><i>Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (ENIPD):</i></b> A <i>ENIPD</i> veio na sequência do término da <i>Estratégia Nacional para a Deficiência 2011— 2013 (ENDEF)</i>, com o intuito de consolidar o que até então tinha sido feito: a inclusão, valorização, respeito e dignidade humana das pessoas com deficiência em todas áreas das políticas públicas.</p> <p>Esta estratégia é assente em oito eixos: 1) Cidadania, Igualdade e não discriminação; 2) Promoção de um ambiente inclusivo; 3) Educação e Qualificação; 4) Trabalho, Emprego e Formação Profissional; 5) Promoção da Autonomia e Vida Independente; 6) Medidas, Serviços e Apoios Sociais; 7) Cultura, Desporto, Turismo e Lazer; 8) Conhecimento, Investigação, Inovação e Desenvolvimento.</p> <p>Além disso, esta <i>Estratégia</i> reflete a <i>Estratégia Portugal 2030</i> e os <i>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030</i>, da Organização das Nações Unidas, principalmente o objetivo 1 (erradicar a pobreza), 3 (garantir acesso à saúde de qualidade e promover o bem estar para todas as pessoas), 4 (garantir acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos em todas as idades), 5 (alcançar a igualdade de género), 8 (promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todas as pessoas), 10 (reduzir as desigualdades) 11 (tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis) (INR, 2021).</p> |

Quadro 5 — Cronologia das Instituições em Portugal para as pessoas com deficiência e o Turismo Acessível

|                    |  |
|--------------------|--|
| <p><b>1958</b></p> | <p><b>Associação Portuguesa de Surdos (APS):</b> Em 1958, foi fundada a APS, com o objetivo de integrar a Comunidade Surda na sociedade, melhorando as condições de acessibilidade, através da promoção, educação e reconhecimento da Língua Gestual portuguesa e de apoio ao cidadão surdo (APSDOS, s.d.).</p>  |
| <p><b>1972</b></p> | <p><b>Associação Portuguesa de Deficientes (APD):</b> Dirigida por pessoas com deficiência, esta organização não governamental tem vindo a promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência em Portugal, através de denúncias de situações discriminatórias e análises e apresentações de soluções para determinada adversidade (APD, s.d.).</p> |

|             |  |
|-------------|--|
| <b>1980</b> | <b>Confederação Nacional de Organizações de Pessoas com Deficiência:</b> Além de representar 41 das organizações de pessoas com deficiência em Portugal no Fórum Europeu da Deficiência, esta Confederação tem por objetivo lutar pelos direitos humanos das pessoas com deficiências promovendo a sua inclusão na sociedade (CNOD, s.d.).   |
| <b>1989</b> | <b>Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO):</b> A ACAPO é uma Instituição particular de solidariedade, com o fim de promover serviços de reabilitação para pessoas com deficiência visual, defender os seus direitos e interesses, contribuindo para a sua inclusão na sociedade (ACAPO, s.d.).   |
| <b>2006</b> | <b>Accessible Portugal:</b> A Accessible Portugal é uma associação sem fins lucrativos fundada em 2006, com a intenção de promover o Turismo Acessível para Todos em Portugal, através de projetos, prestação de serviços de consultoria, de ações de sensibilização, formação (Accessible Portugal, s.d.) e tours adequados às necessidades de cada pessoa (Arsénio, 2016). Um dos projetos mais conhecidos desta associação é a plataforma e aplicação móvel TUR4all, criada com o intuito de fornecer informações sobre as condições de acessibilidade no destino, quer em termos de transporte, alojamento, serviços, atividades ou recursos turísticos (TUR4all, s.d.). |

Concluindo, podemos constatar que, ao longo dos anos, tanto ao nível europeu como nacional, muitos têm sido os esforços para proteger os direitos das pessoas com deficiências e incapacidades e tornar o turismo num setor mais acessível, ao nível das suas infraestruturas, serviços, agentes e comunicação.

### 3. Deficiência: Conceito e Evolução

Nesta secção do trabalho serão analisados os conceitos e termos técnicos relacionados com a deficiência e a sua evolução ao longo dos anos.

Muitos são os termos que têm sido utilizados para descrever as pessoas com deficiência, como por exemplo: pessoa portadora de deficiência, pessoa com necessidades especiais, pessoa deficiente, pessoa com deficiência ou pessoa com incapacidade. Carvalho (2015) explica que todos estes termos têm apresentado problemas ao nível conceptual, apesar de Sasaki (2003) afirmar que existe uma maior concordância com a expressão “pessoas com deficiência”.

Sasaki (2003) defende que, apesar de a deficiência ter um significado mutável, é necessário utilizar sempre uma linguagem cuidada, para lutar contra estereótipos, preconceitos e estigma, visto que a nossa linguagem, consciente ou inconscientemente, pode expressar discriminação ou desrespeito. Posto isto, Gouveia (2010) revela que saber utilizar estes termos vai além de questões de semântica, pois importa ainda mudar o comportamento e conhecimento generalizado em relação às pessoas com deficiência, promovendo a sua inclusão e aceitação.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) (2011) explicou que a deficiência faz parte da condição humana e, como tal, temporária ou permanentemente, qualquer pessoa poderá ficar com alguma incapacidade em qualquer momento da sua vida.

De acordo com o Artigo 2º, da Lei n.º 38/2004,

“considera-se pessoa com deficiência aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas susceptíveis de, em conjugação com os factores do meio, lhe limitar ou dificultar a actividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas” (Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto, p. 5232).

Em 2006, a Convenção das Nações Unidas sobre o Direito das Pessoas com Deficiência aprovou o termo “pessoa com deficiência” e apresentou a seguinte definição de deficiência:

“(…) an evolving concept and that disability results from the interaction between persons with, impairments and attitudinal and environmental barriers that hinders their full and effective participation in society on an equal basis with others (…)” (United Nations, 2007, p. 1).

Mais tarde, na 20ª Assembleia Geral da OMT, foi definido o termo “pessoa com deficiência” como sendo “(…) qualquer pessoa cuja participação plena e efetiva, em pé de igualdade com os outros, em viagens, alojamento e outros serviços turísticos é dificultada pelas barreiras existentes

no espaço físico que se encontram e pelas barreiras da mentalidade” (Turismo de Portugal, 2013b, p. 6).

No quadro 6 apresenta-se uma cronologia com algumas das ações que têm sido realizadas em favor das pessoas com deficiências:

Quadro 6 — Cronologia das ações realizadas em favor das Pessoas com Deficiências

|   |   |
|---|---|
| <p><b>1948</b> —<br/><i>Declaração Universal dos Direitos Humanos</i></p>             | <p>No seguimento da Segunda Grande Guerra Mundial, a ONU promulgou a <i>Declaração Universal dos Direitos Humanos</i>, com o o de reconhecer que a “(...) dignidade inerente a todos os membros da família humana e de seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo (...)” (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, s.d., p. 1).</p>  |
| <p><b>1975</b> —<br/><i>Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes</i></p>       | <p>A Assembleia Geral das Nações Unidas adotou a <i>Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes</i>, que declara que as pessoas com deficiências têm de ter “(...) o inerente direito ao respeito da sua dignidade humana (...) independentemente da origem, natureza e gravidade das suas incapacidades e deficiências (...)” e “(...) os mesmos direitos civis e políticos que os demais seres humanos” (Ministério Público, 1975, p. 2).</p> |
| <p><b>1981</b> — <b>Ano Internacional das Pessoas com Deficiência</b></p>             | <p>A Assembleia Geral das Nações Unidas pronunciou 1981 como o Ano Internacional das Pessoas com Deficiência, num esforço para promover a sua integração social, ao expor as dificuldades sentidas pelas pessoas com deficiência (Rocha da Silva, 2015) e manifestar o direito de igualdade, independentemente das diferenças entre pessoas (Vieira, 2017).</p>   |
| <p><b>1982</b> —<br/><i>Programa Mundial de Ação para Pessoas com Deficiência</i></p> | <p>Criado pela Assembleia Geral das Nações Unidas, este <i>Programa</i> é considerado uma estratégia global para a prevenção de deficiências, reabilitação e igualdade de oportunidades (Organização Mundial do Turismo, 2015).</p>   |
| <p><b>1983—1992</b> —<br/><b>Década Internacional das pessoas com Deficiência</b></p> | <p>De forma a garantir a implementação do <i>Programa Mundial de Ação para Pessoas com Deficiência</i>, as Nações Unidas proclamaram 1983-1992 como a <i>Década Internacional das pessoas com Deficiência</i> (World Tourism Organization, 2015).</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>1993 — Regras Gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiências</b></p> | <p>A ONU aprovou as <i>Regras Gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiências</i>, que compreendiam medidas que garantissem que em todos os aspetos de vida nenhuma pessoa seria marginalizada (UN, s.d.).</p>   |
| <p><b>1993 — Conferência de Viena sobre os Direitos Humanos</b></p>                                 | <p>Esta Conferência teve por objetivo reafirmar que as proteções dos direitos humanos devem ser defendidas pela comunidade universal indiscriminadamente, sendo que estes são universais, interdependentes e inter-relacionados. Assim sendo, afirmou a necessidade de garantir as mesmas oportunidades às pessoas com deficiências, ao eliminar as barreiras criadas pela sociedade, que os impedem de participar na mesma medida e punir qualquer ato de violência ou discriminação contra estas pessoas (Ministério Público de Portugal, 1993).</p>                                     |
| <p><b>1996 — Conceito Europeu da Acessibilidade</b></p>   | <p>A Comissão Europeia criou o Conceito Europeu da Acessibilidade, também conhecido por <i>European Concept for Accessibility</i> (ECA), com o objetivo de padronizar a política e as definições que diziam respeito à acessibilidade e às pessoas com deficiência, para que fossem facilitadas a compreensão, análise e resolução de necessidades e problemas que pudessem surgir desta temática (ECA, s.d.). Ademais, a ECA (2013) considera-se um guia para melhorar a qualidade de vida das pessoas, não comprometendo as culturas e costumes dos diferentes grupos populacionais.</p> |
| <p><b>1998 — Dia Internacional das Pessoas com Deficiência</b></p>                                  | <p>A ONU declarou o dia 3 dezembro como o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência (Rocha da Silva, 2015).</p>  |
| <p><b>2002 — Congresso Europeu sobre a Deficiência</b></p>  | <p>O Congresso Europeu sobre a Deficiência, fez promulgar a Declaração de Madrid, com o slogan “não discriminação mais acção positiva igual a inclusão social”, com o objetivo de mostrar a necessidade de inclusão social das pessoas com deficiência, através do combate às barreiras que lhes são impostas (Pereira, 2011).</p>   |
| <p><b>2003 — Ano Europeu das Pessoas com Deficiência</b></p>  | <p>O Congresso Europeu sobre a Deficiência declarou 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência (Pereira, 2011).</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>2006/07 —</b><br/><i>Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD)</i></p> | <p>A <i>CDPD</i> organizada pela ONU, teve como objetivo: “(...) promote, protect and ensure the full and equal enjoyment of all human rights and fundamental freedoms by all persons with disabilities, and to promote respect for their inherent dignity.” (United Nations, 2007, p. 4).</p> <p>Esta Convenção tornou-se, assim, num mecanismo para acabar com todas as barreiras que impedem o direito à cidadania das pessoas com deficiência (Darcy, 2012).</p>   |
| <p><b>2010 —</b><br/><i>Estratégia da União Europeia para a Deficiência 2010-2020</i></p>         | <p>A Comissão Europeia apresentou a <i>Estratégia da União Europeia para a Deficiência 2010—2020</i>, com o propósito de fortalecer a participação das pessoas com deficiência na sociedade e na economia, possibilitando, assim, que pudessem viver uma vida livre e com os mesmos direitos como qualquer outro cidadão europeu (EUR-LEX, 2015).</p>  |
| <p><b>2015 — “Lei da Acessibilidade”</b></p>  | <p>A Comissão Europeia propôs esta lei para que haja uma aproximação das normas “(...) legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade aplicáveis aos produtos e serviços”, com o propósito de eliminar as barreiras que têm impedido a livre circulação tanto das pessoas, como dos produtos e serviços acessíveis (Comissão Europeia, 2015, p. 1).</p>   |
| <p><b>2021 —</b><br/><i>Estratégia da União Europeia para a Deficiência 2021— 2030</i></p>        | <p>A <i>Estratégia da União Europeia para a Deficiência 2010-2020</i> foi renovada pela <i>Estratégia da União Europeia para a Deficiência 2021-2030</i> com o intuito de continuar o caminho traçado pela Estratégia para uma Europa livre de barreiras, para melhorar a vida das pessoas com deficiência, não só para afirmar os seus direitos, como para terem igual acesso às mesmas oportunidades, à participação na sociedade e na economia, tanto a nível nacional, como europeu (Comissão Europeia, s.d.).</p> |

### 3.1. Deficiência e Incapacidade

Devile (2009, p. 40) explica que a deficiência “(...) tende a ser encarada como uma anomalia ou uma alteração das estruturas ou funções do organismo”. Já a incapacidade é definida pela relação da pessoa com o seu meio social, sendo que quanto mais barreiras este tiver, mais difícil se torna a realização das capacidades da pessoa.

Moura (2014), por seu lado, esclarece que a deficiência concerne às limitações físicas, sensoriais e psicológicas da pessoa, enquanto que a incapacidade diz respeito aos constrangimentos causados pela sociedade.

Além disso, Moura (2014) explica que a designação de “deficiência” tem começado a ser menos usada devido à sua conotação negativa, que pode ou não restringir uma capacidade ou funcionalidade da pessoa. Por esse motivo, começou a ser substituída por “incapacidade”, dada a ênfase da restrição da participação das pessoas como causa do ambiente em que vivem.

Devile (2014), por seu turno, explica que atualmente se utiliza mais o termo “incapacidade”, por ser mais abrangente e não se limitar à deficiência. Por esse motivo, ao longo deste trabalho tem-se utilizado “pessoas com deficiências e incapacidades”, sendo que o turismo acessível não engloba somente as pessoas com deficiência, mas sim qualquer pessoa que a qualquer momento se veja incapacitada de usufruir dos seus direitos.

### 3.2. Modelos de abordagem à deficiência: O Modelo Médico e o Modelo Social

Leal (2018) revela que, ao longo dos anos, foram desenvolvidos vários modelos de abordagem à deficiência; no entanto, os mais estudados na literatura têm sido o modelo médico e o modelo social. Estes modelos são utilizados para explicar e identificar as situações de deficiências, incapacidades e funcionalidades (PAIPDI, 2006).

De acordo com Boes (2014), o modelo médico foi estabelecido no século XIX, com o desenvolvimento da medicina moderna e o crescimento da importância dos médicos, baseando-se assim, somente em critérios médicos, sem ter em atenção todos os outros fatores externos ou ambientais (PAIPDI, 2006). Segundo este modelo, as pessoas com deficiência eram entendidas numa perspectiva individual, de que a pessoa é incapacitada por causa da sua deficiência (Organização Mundial da Saúde, 2011) e, como tal, não só é a sua culpa de não poder participar na vida social (Moris et al., 2021), como a resolução dos problemas é realizada através da pessoa, por exemplo, pelo ajustamento pessoal e comportamental (Leal, 2018) e de assistência médica, como a reabilitação e recuperação das funções da pessoa (Devile, 2014 e World Tourism Organization, 2016), com o fim de tentar ‘normalizar’ estas pessoas (Darcy et al., 2011), para assim se conseguirem adaptar ao seu meio em redor (Devile, 2014).

Assim sendo, a deficiência estava somente ligada a um problema médico, provocado por condições de saúde, doença ou acidente, que mantinha as pessoas afastadas da sociedade (Umbelino et al., 2012).

Até aos anos 70 do século passado, este foi o modelo que influenciou a forma como as pessoas com deficiência eram tratadas pela sociedade (Richards et al., 2010). Contudo, passou a ser alvo de bastantes críticas não só por encarar a deficiência como algo negativo (Organização Mundial da Saúde, 2011), colocando as pessoas numa posição em que são vistas como doentes e inválidas,

como também por as institucionalizar e excluir da sociedade (Richards et al., 2010), promovendo, assim, uma cultura incapacitante.

Durante a mesma década, acompanhando os primeiros movimentos políticos para a deficiência, surgiu o modelo social, como uma reação contra a opressão social criada pelo modelo médico (Blichfeldt et al., 2011 e Darcy, 2012), defendendo que a incapacidade não é consequência da deficiência, mas sim da exclusão social à qual algumas pessoas estão sujeitas pelas sociedades (Darcy et al., 2011).

Small et al. (2010) recordam que, em 1975, a *Union of Physically Impaired Against Segregation*, uma organização inglesa dos direitos dos deficientes, foi a primeira a exprimir que o modelo social distingue a deficiência da incapacidade, sendo que a deficiência faz parte do corpo da pessoa e a incapacidade é uma desvantagem social, produto das atitudes e do ambiente incapacitante.

Ao contrário do modelo médico, este modelo inclui os aspetos ambientais e sociais (Bauer, 2018), expondo que as pessoas têm incapacidades não pelas suas deficiências, mas sim pela sociedade em que vivem não ser estruturada de maneira a conseguir atender às suas necessidades (Umbelino, 2012). Conforme foi expresso pelo *PAIPDI* (PAIPDI, 2006), mudou-se o enfoque da deficiência para a diferença.

Isto significa que o modelo social defende uma abordagem da deficiência enquanto ambiente social e culturalmente construído, o qual coloca barreiras na vida das pessoas, não só ao nível social, como ao nível económico e cultural (Darcy et al., 2011, cit. por Devile, 2014).

Por esse motivo, a deficiência torna-se não só numa responsabilidade de todos como passa a ser uma questão política, pela necessidade de serem implementadas políticas públicas para uma reforma social e ambiental e a consequente integração na sociedade (Direcção-Geral da Saúde & Organização Mundial da Saúde, 2004).

Devile (2014) defende que o modelo social promove o respeito pelos direitos humanos, a igualdade de oportunidades e o aumento da qualidade de vida ao desconstruir preconceitos e estereótipos criados pelo modelo médico (Daruwalla et al., 2005) e eliminar barreiras atitudinais e sociais que os impeçam de participar na sociedade (Darcy et al., 2011).

Tal como referido anteriormente, em 2006, a Convenção das Nações Unidas sobre o Direito das Pessoas com Deficiência aderiu ao modelo social, tendo, por esse motivo, sido também implementados os princípios do Desenho Universal. Isto contribuiu para uma das mais importantes mudanças criadas pelo modelo social (World Tourism Organization, 2016).

Contudo, Blichfeldt et al. (2011) acreditam que ambos estes modelos falham em compreender que a deficiência e a incapacidade são processos dinâmicos. A OMS (2011) corrobora esta ideia, defendendo que a incapacidade não deveria ser medida somente através de um modelo médico ou social, tendo em conta que as pessoas com deficiências encontram muitas vezes problemas derivados da sua condição de saúde e não só motivados por barreiras sociais. Como tal, surgiu a *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde* (CIF), como forma de abordar os aspetos da deficiência de maneira mais equilibrada.

### 3.3. Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde

A *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde* (CIF) é um documento publicado pela OMS, em 2001, e adaptado em Portugal em 2003, com objetivo de garantir uma base científica para definir as componentes relacionadas com saúde e bem-estar, sob uma linguagem comum padronizada, proporcionando um “esquema de codificação para sistemas de informação de saúde”, a fim de ajudar na comunicação entre os diferentes utilizadores e na comparação de dados entre países sobre os cuidados de saúde e os seus serviços (Direcção-Geral da Saúde & Organização Mundial da Saúde, 2004).

Este documento veio responder às críticas do sistema anterior — a *Classificação Internacional de Deficiência, Incapacidade e Desvantagens* (CIDID), que tinha por base o modelo médico. Por conseguinte, a CIF baseia-se numa abordagem biopsicossocial, ou seja, conjuga o modelo médico e o modelo social, compreendendo dois conceitos que ajudam a esclarecer as componentes mencionadas — a funcionalidade e a incapacidade —, entendendo-os através de aspetos positivos e negativos dos fatores biológicos, psicológicos e sociais (Direcção-Geral da Saúde & Organização Mundial da Saúde, 2004 e World Health Organization, 2013b).

Ou seja, a CIF disponibiliza informações sobre as funcionalidades e incapacidades do corpo humano e como estas ocorrem dependendo de fatores contextuais, que podem ser divididos em fatores ambientais — qualquer questão externa à pessoa e como estes as afetam negativa ou positivamente na sua capacidade, como as cores, contrastes, tempo, espaço, iluminação —, e pessoais — questões internas à pessoa, como o seu estilo de vida, função cognitiva, sensorial, psicológico, físico, percepção, autoestima ou motivações (Organização Mundial da Saúde, 2011).

Assim sendo, a CIF considera as deficiências como problemas das funções e estruturas do corpo, levando a anomalias ou perdas relativas ao corpo e às suas funções (Direcção-Geral da Saúde & Organização Mundial da Saúde, 2004), atendendo, assim, às componentes da funcionalidade e incapacidade e aos fatores contextuais, para serem obtidas as informações que permitam que a

OMS consiga medir o estatuto funcional das pessoas (PAIPDI, 2006) e não a condição de saúde da pessoa, valorizando as suas capacidades (Resolução do Conselho de Ministros n.º120/2006 e World Health Organization, 2013b).

A CIF refere-se à “funcionalidade” como sendo as funções e estruturas do corpo que permitem à pessoa participar ativamente nas atividades da sociedade, ou seja, são os aspetos positivos da interação entre a pessoa e o seu contexto ambiental e pessoal, englobando, assim, as funções do corpo e as atividades e participação. Já a “incapacidade” inclui todos os aspetos negativos da interação da pessoa com os fatores contextuais, isto é, a incapacidade não engloba somente a deficiência, mas também as limitações da atividade e restrições de participação (Garcia et al., 2014).

Podemos, assim, concluir que a CIF encara a deficiência não como a principal limitação, mas sim como um fator que também contribui para tal, por isso promove “(...) meios acessíveis e geradores de competências, de atitudes sociais e políticas positivas que conduzam a oportunidades de participação e a interações positivas pessoa-meio (...)” (PAIPDI, 2006, p. 1).

## 4. A Deficiência Visual e o Turista

### 4.1. Deficiência Visual

A visão é um dos 5 (cinco) sentidos mais importantes, que nos permite conhecer, contemplar, adquirir e decodificar as informações sobre o mundo ao nosso redor. De acordo com Ladeira et al. (2002, p. 18) “(...) a função visual consiste na competência que os indivíduos possuem para conseguir recolher, integrar e dar significado aos estímulos luminosos captados pelo olho”.

A Comissão Lancet Global Health define a saúde visual como a visão otimizada da saúde ocular e a capacidade funcional, o que contribui para a saúde e o bem-estar geral, inclusão social e qualidade de vida (Burton et al., 2021).

Desse modo, a deficiência visual afeta a percepção de informações ambientais visuais, dificultando a realização de atividades cotidianas, como a mobilidade, orientação, leitura, acesso à informação e comunicação e dificuldade de manipular equipamentos e objetos (Silva et al., 2019). Tudo isto leva a uma falta de integração social, falta de autonomia e, assim, à conseqüente redução da qualidade de vida (Burton et al., 2021).

Segundo a OMS (2007), foi estimado que, entre 1990 e 2020, a população mundial com deficiências visuais iria duplicar, o que fez com que em 1999 a OMS e a International Agency for the Prevention of Blindness criassem o programa *Vision 2020: The Right to Sight*, como forma de eliminar a cegueira (ausência total de visão) evitável. Mais tarde, em 2013, a OMS criou a *Universal Eye Health: a Global Action Plan 2014—2019*, com o objetivo de reduzir a deficiência visual enquanto problema da saúde pública e assegurar o acesso à reabilitação das pessoas com deficiência visual (Bourne et al., 2017).

Em 2017, existiam em todo o mundo cerca de 188 milhões de pessoas com deficiência visual leve, 216 milhões de pessoas com deficiência visual moderada a grave e cerca de 36 milhões de pessoas com cegueira (Bourne et al., 2017). Em 2020, no estudo de Bourne et al. (2021), observou-se uma subida significativa destes números, existindo à data da sua publicação 258 milhões de pessoas com deficiência visual leve, 295 milhões com deficiência visual moderada a severa, e 43 milhões de pessoas cegas.

Desse modo, neste estudo verificou-se, ainda, que entre 1990 e 2020, apesar de ter havido uma descida de 28% no número de pessoas com deficiência visual derivada da idade, houve um acréscimo de 2.5% de deficiência moderada a severa. Contudo, o número de pessoas cegas cresceu até 50% e prevê-se que, em 2050, possa vir a subir até aos 69%.

Estes estudos mostraram que tem havido um constante crescimento da população com deficiência, devido, sobretudo, ao crescimento da população e ao aumento da esperança média de vida (Bourne et al., 2017).

Apesar de as deficiências visuais afetarem qualquer pessoa, independentemente da sua idade (World Health Organization, 2013b), e admitindo-se a redução de um predomínio de uma idade específica para a deficiência visual, a OMS analisou que o maior número de pessoas com qualquer tipo de deficiência visual estava na faixa etária dos 50 anos ou mais, sendo que 82% das pessoas eram cegas e 65% eram pessoas com deficiência visual moderada a grave (World Health Organization, 2013a), começando a ter dificuldade em ver ao perto, ou distinguir cores, ou precisar de mais iluminação para ver (Bosch et al., 2016).

De acordo com Richards et al. (2010), esta deficiência pode ser causada por um problema congénito, doença, deterioração relacionada com a idade ou, até mesmo, como resultado de um acidente, ficando com as funções do aparelho visual afetadas e dificultando a perceção do mundo devido às “(...) reacções à luz e apreciação da cor, sensibilidade ao contraste, motilidade ocular, visão binocular e as funções correspondentes às áreas cerebrais responsáveis pela visão e áreas associadas (...)” (Ladeira et al., 2002, p. 22). Desse modo, qualquer pessoa com deficiência visual, mesmo que seja considerada cega, tem sempre algum nível de visão, sendo que algumas pessoas têm perceção de luz e sombra, outras vêem vultos, tudo desfocado ou têm visão em túnel (ACAPO, s.d. e Euroblind, s.d.).

Segundo Bicas (2002), a acuidade visual é dos procedimentos mais comuns usados na oftalmologia, para determinar a capacidade de uma pessoa ver ao perto ou ao longe. A acuidade visual diz respeito à alteração da visão em graus, o que afeta a qualidade ou nitidez da visão da pessoa, para distinguir pormenores de uma imagem ou objeto, a uma distância específica, dentro de um rácio de 6/6 (escala de Shennen). O primeiro número revela o que a pessoa vê numa distância de 6 metros e, o segundo número, revela o quão longe a distância para o mesmo objeto pode ser para a maioria das pessoas (Boes, 2014). Assim sendo, a acuidade visual normal, na maioria dos casos, corresponde a 6/6.

Segundo a OMS, na sua página na Internet (WHO, 2022), as principais causas da deficiência visual são os erros de refração não corrigida (miopia, astigmatismo, presbiopia, hipermetropia), estrabismo e ambliopia, cataratas, degenerescência macular derivada da idade, retinopatia diabética, glaucoma e tracoma (WHO, 2022). As definições destas doenças podem ser encontradas no Apêndice I, para mostrar a heterogeneidade desta deficiência e os seus diferentes impactos, de modo a expor que cada pessoa “vê” de maneira diferente e, como tal, terá dificuldades e necessidades diferentes.

## 4.2. Turista com Deficiência Visual

As experiências turísticas das pessoas com deficiência visual têm algumas particularidades, não só dentro do seu grupo, como também dependendo do seu estilo de vida, do seu problema ou dos seus tratamentos (Small et al., 2012). Isto não as impede de terem algo em comum com os outros turistas: a motivação, a ansiedade e os benefícios da viagem (Packer et al., 2008).

Para todas as pessoas, viajar é uma forma de enriquecimento não só cultural como pessoal, especialmente para as pessoas com deficiência visual que encaram a viagem como uma conquista pessoal, ao saberem que conseguiram ultrapassar não só as dificuldades sentidas no seu dia a dia, como também aquelas que se vão manifestando ao longo da viagem (Small et al., 2012).

As maiores diferenças entre um turista com deficiência visual e qualquer outro turista é que, na maior parte das vezes, os turistas com deficiência visual são acompanhados por familiares, amigos ou profissionais contratados, para os ajudar em todos os passos da viagem e a terem uma melhor perceção do destino turístico (Carvalho, 2015). Estes turistas têm também mais trabalho no planeamento da sua viagem, para garantir a sua segurança e que as suas necessidades são asseguradas, sem encontrarem grandes percalços ao longo das viagens (World Tourism Organization, 2016).

Como já fora referido, a visão é, dos cinco sentidos, talvez o mais importante para a recolha de informações sobre o mundo (Anacleto, 2014). Por esse motivo, autores como Devile et al. (2018) e Bauer (2018) acreditam que existem poucos estudos sobre os turistas com deficiência visual, por ainda existir a perceção de que a visão é fulcral para as experiências turísticas, o que coloca estes turistas num grupo marginalizado nos estudos do turismo (Small et al., 2012).

Boes (2014) aponta o conceito criado por John Urry, em 1990 — o olhar turístico —, como explicação para a falta de investigação nesta área, sendo que este conceito inicialmente dava supremacia à “visão”, enquanto segregava os outros sentidos.

Contudo, Urry et al. (2011) explicam que a visão pode ser o sentido mais superficial, por se colocar à frente dos outros sentidos, dado que as pessoas se limitam às características visuais, o que, por sua vez, as impede de mergulharem em experiências turísticas mais reais e autênticas.

Em razão disso, apesar de a visão ser o principal sentido para a interpretação de imagens, distância, cor, luz e forma (Kanashiro, 2003), este não é o único sentido que possibilita a participação em atividades turísticas (Urry et al., 2011), pois o turismo é uma experiência multissensorial.

Desse modo, como explica o Turismo de Portugal (2012), os turistas com deficiências visuais podem não ver, mas “sentem”, apoiando-se nos seus outros sentidos — audição, tato, paladar e olfato — de maneira a conseguirem perceber o mundo, possibilitando a sua autonomia e mobilidade, para desfrutarem da sua experiência (Richards et al., 2010). Ou seja, a experiência turística vai além do “olhar turístico” de Urry (Small et al., 2012).

Richards et al. (2010) explicam que, apesar de a apreciação visual no turismo ser importante, esta não passa só de um elemento para a experiência turística que, quando ligada aos outros sentidos, é que causa o seu impacto. Ou seja, segundo Meacci et al. (2018), é através da interação entre os cinco sentidos que são criadas as experiências turísticas, uma vez que têm a capacidade de acordar as emoções do turista, de modo que este consiga, assim, estabelecer uma relação com o ambiente e consiga conhecer e dar significado ao destino (Rahman et al., 2015).

Além disso, Shao et al. (2021) afirmam que as experiências sensoriais têm um impacto positivo na qualidade da experiência turística, o que faz com que os sentidos sejam uma ferramenta fundamental para o sucesso do destino e da satisfação dos turistas (Jelinčić et al., 2017).

No entanto, além dos sentidos, a experiência turística dos turistas com deficiência visual também pode ser vivida através das explicações das outras pessoas, técnicas interativas ou produtos e serviços multissensoriais (Yeh et al., 2021).

#### 4.2.1. Barreiras para os Turistas com Deficiência Visual

Autores como Mothiravally et al. (2014) e Small et al. (2012) notaram que os turistas com deficiências visuais não viajam da mesma forma que os outros turistas. Apesar de não haver, até à data, um motivo concreto, deduz-se que possa ter que ver com as dificuldades e a complexidade que é viajar com deficiência visual.

As investigações já realizadas em turismo acessível têm-se sobretudo focado mais nos turistas com mobilidade reduzida e não tanto nos turistas com deficiência visual, ou outras (Small et al., 2012).

Dado que as pessoas com deficiência visual são um grupo heterogéneo, a sua experiência turística será sempre diferente da dos outros, uma vez que a experiência de cada pessoa difere não só do seu problema e da relação com este, que os afeta de maneira diversificada (Small et al., 2012), como também da forma como os outros agem perante a pessoa com deficiência visual.

Segundo Small et al. (2012), as principais barreiras que mais têm afetado os turistas com deficiência visual têm sido as barreiras estruturais, interpessoais, a dificuldade em se orientarem e a falta de informação acessível.

Com base nas entrevistas realizadas por Devile (2014), foi possível observar que as barreiras intrapessoais e interpessoais têm ganho cada vez mais peso. Algumas pessoas mencionavam as barreiras intrapessoais não por acharem que a sua deficiência as impede de viajar, mas sim por acreditarem que esta as condiciona. Quanto às barreiras interpessoais, as pessoas referiram a dependência que sentem dos seus familiares e amigos, o receio de incomodar outras pessoas, a percepção errada da deficiência e as atitudes negativas, não só de outros turistas como dos agentes turísticos.

Geralmente, as pessoas com deficiência visual utilizam a sua memória para se orientarem pelos espaços; no entanto, quando viajam, existe uma maior dificuldade em se orientarem, sendo que não conhecem o local, o que acaba por condicionar a sua autonomia e liberdade, fazendo com que fiquem mais ansiosas e vulneráveis e, conseqüentemente, com menos vontade de viajar (Richards et al., 2010).

Em resposta a este problema, como já mencionámos, as pessoas com deficiência visual normalmente viajam acompanhadas. Porém, ao viajarem acompanhadas, podem sentir-se dependentes e um fardo para quem os tem de acompanhar, o que causa sentimentos negativos e, por sua vez, acaba também por ser um fator que os desencoraja de viajar.

Não obstante, além de poderem viajar acompanhados, os turistas com deficiência visual podem também utilizar bengalas ou andar com cães-guia para obter informações sobre o ambiente e facilitar a sua viagem. Contudo, até estas soluções apresentam os seus obstáculos.

A título de exemplo, as pessoas com deficiência visual que utilizam bengalas podem ter problemas na sua navegação devido a objetos pequenos e à ausência de sinais auditivos, pisos táteis e faixas de aviso (Small et al., 2012). Além disso, por vezes as pessoas têm receio em utilizar as bengalas por não quererem ser tratados de forma diferente e discriminadas (Packer et al., 2008).

Em contrapartida, as pessoas que se fazem acompanhar de cães-guia sentem-se muito mais independentes e confiantes; no entanto, identificam habitualmente a falta de espaços para os cães fazerem as suas necessidades, como também a falta de conhecimento por parte dos profissionais de turismo sobre os direitos de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas pelos cães-guia (Rickly et al., 2021).

É importante notar que as bengalas e os cães-guia servem como indicadores sociais da deficiência, pois se as pessoas com deficiência visual não andarem com estes indicadores podem ser mal interpretadas pelas outras pessoas, por não notarem a deficiência e, desse modo, negarem-se a ajudá-las (Boes, 2014).

Além das bengalas e dos cães-guia, as pessoas com deficiência visual utilizam várias ferramentas para assistir na sua navegação, como aparelhos de GPS e aplicações de telemóveis; contudo, às vezes não as utilizam ou por não funcionarem bem ou por estes dispositivos não terem em consideração os seus utilizadores e as suas necessidades (William et al., 2013).

Em relação à falta de informação acessível, esta, muitas vezes, não pode ser resolvida somente pelo Braille, um sistema de escrita e leitura tátil, pois, para surpresa de muitos, o Braille não é assim tão comum na comunidade de pessoas com deficiência visual, sendo assim preferível, por exemplo, as informações por áudio ou reconhecimento de voz (Gassiot et al., 2018).

No que diz respeito à falta de formação dos prestadores de serviço, esta tem sido vista como uma das principais causadoras de problemas para as pessoas com deficiência visual (Bauer, 2018), dado que ainda existe uma grande falta de conhecimento e consideração das necessidades das pessoas com deficiência visual e quais são os produtos e serviços mais adequados a estas (Small et al., 2012).

Estas barreiras acabam, muitas vezes, por causar stress, ansiedade e medo, fazendo com que as pessoas prefiram ficar em casa em vez de arranjar estratégias de negociação para viajar (Cole et al., 2010). Por isso, Daniels et al. (2005) explicam que, para ultrapassar todas estas barreiras, é necessária uma colaboração entre as pessoas com deficiência, a sociedade e o turismo.

#### 4.2.2. Acessibilidade para Turistas com Deficiência Visual

Como já fora exposto, os turistas com deficiências têm as mesmas motivações e gostos que os outros turistas; contudo, muitas vezes são excluídos de certas atividades turísticas, não por causa da sua condição, mas sim devido à falta de acessibilidade que, por sua vez, limita a sua participação, autonomia e independência.

Por esse motivo, é importante fazer ajustes para adaptar o nosso ambiente a todas as pessoas (Umbelino et al., 2012), compreender as suas necessidades e fornecer informações exatas para aumentar o número de visitantes (EC, s.d.a) e fazer com que os turistas consigam realizar as atividades turísticas com confiança (Anacleto, 2014).

Em 2010, foi implementada a *Diretiva 2010/13/UE* do Parlamento Europeu e do Conselho, com o intuito de obrigar os países a implementar serviços de comunicação social audiovisuais, com o objetivo de promover,

“(...) o direito das pessoas com deficiência e dos idosos a participarem e a integrarem-se na vida social e cultural da União (...) Os meios para permitir essa acessibilidade deverão incluir, sem que a tal se limitem, funcionalidades como a linguagem gestual, a legendagem, a descrição áudio e menus de navegação facilmente compreensível” (Eur-Lex, 2010, p. 6).

Desse modo, atualmente as novas tecnologias, como por exemplo os dispositivos móveis, a audiodescrição e outras tecnologias de assistência, têm-se tornado imprescindíveis, não só para a obtenção de informações, como também para a inclusão, integração e autonomia das pessoas (Anacleto, 2014 e Rickly et al., 2021).

Lam et al. (2020) explicaram que, para os turistas com deficiência visual, os smartphones têm sido indispensáveis para a remoção de barreiras das viagens, aumentando a independência, segurança e qualidade das experiências turísticas.

Além das tecnologias, é fundamental a implementação de sinalética tátil, visual, digital e retrorrefletora, pisos táteis e sistemas de informação sonora (Bosch et al., 2016), para melhorar a acessibilidade do destino e a mobilidade das pessoas com deficiência visual (Espinosa et al., 1998).

Podemos, assim, concluir que o turista com deficiência visual só difere dos outros turistas porque necessita que o ambiente lhe seja adaptado para ter autonomia e conseguir participar nas atividades turísticas. No entanto, ainda há muito a fazer para acabar com as barreiras e limitações que têm impedido as pessoas com deficiência visual de explorar o mundo.

## 5. As Tecnologias de Informação e Comunicação e a Acessibilidade

*“The possibility to receive information about accessible destinations is a key quality criterion that influences all tourists and their decision-making process.” — Eichhorn, 2011*

Como já foi exposto anteriormente, a informação é essencial para simplificar o processo da pesquisa e planeamento das viagens (Eichhorn et al., 2008), pois com o conhecimento prévio do destino, as pessoas podem planear as suas estratégias de “negociação”, a fim de diminuir constrangimentos, garantir a segurança da viagem e melhorar a sua experiência turística (Devile, 2014).

A informação constitui o primeiro contacto que os turistas têm com o destino e os seus serviços e produtos turísticos. Como tal, a fiabilidade da informação é fundamental para que a pessoa decida viajar ou não (Michopoulou et al., 2013 e Kołodziejczak, 2019). Em prol disso, a informação precisa de ser clara, detalhada, atualizada, objetiva, inclusiva e acessível (Eichhorn et al., 2008, Devile, 2009, Michopoulou et al., 2013 e Garcia et al., 2014).

Não obstante, enquanto a informação é um importante estímulo para encorajar as pessoas com deficiências e incapacidades a viajar, atualmente a informação ainda representa uma das principais barreiras estruturais, devido à sua escassez, à sua relevância, superficialidade, desatualização e formato no qual é apresentado (Devile, 2009, Small et al., 2012 e Ferreira, 2013), o que leva ao risco de desinteresse do turista pelo destino turístico, impedindo-o assim de o escolher.

Numa das entrevistas realizadas no âmbito do estudo desenvolvido por Small et al. (2012), as pesquisas de informação e o planeamento da viagem foram referidas como uma experiência gratificante na participação das pessoas. No entanto, infelizmente, muitas pessoas com deficiências e incapacidades são impedidas de participar neste processo da viagem por falta de acessibilidade à informação.

Neste processo de acesso à informação turística, a Internet tem-se tornado cada vez mais substancial nas nossas vidas (Vila et al., 2017), sendo que se tornou no principal meio de divulgação de informação e comunicação, especialmente para as pessoas com deficiências e incapacidades (Eusébio et al., 2020).

Segundo Altinay et al. (2016), a informação e a tecnologia tornaram-se na ponte que liga e promove a acessibilidade, igualdade e usabilidade dos cidadãos, dado que lhes permite aceder a todos os serviços disponibilizados. Benda et al., (2011) afirmaram, aliás, que as tecnologias de informação e comunicação são uma grande vantagem para a participação das pessoas com deficiências e incapacidades na sociedade.

Tal como já observado, muitas têm sido as ações legislativas e planos implementados para promover a acessibilidade das informações e das novas tecnologias. Nomeadamente, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência afirmou a seguinte necessidade:

“(...) promote the availability and use of new technologies, including information and communications technologies, mobility aids, devices and assistive technologies, suitable for persons with disabilities (...) provide accessible information to persons with disabilities about mobility aids, devices and assistive technologies, including new technologies, as well as other forms of assistance, support services and facilities” (United Nations, 2007, p. 6)

Desse modo, Skalska (2011, cit. por Kołodziejczak, 2019) explica que é preciso ter em conta uma série de considerações quando se prepara a informação para estas pessoas, para que seja bem resumida, compreensível e acompanhada por vários formatos como a descrição de texto, descrição áudio, animações, gráficos, imagens ou sons, de modo a garantir a sua fiabilidade, facilitar a sua assimilação e chegar a um maior número de pessoas, com deficiências diversas.

Durante séculos, as pessoas obtinham as suas informações sobre os destinos turísticos e os seus serviços através da comunicação “boca-a-boca” ou “passa-a-palavra” (comumente conhecida na sua expressão em língua inglesa — *word-of-mouth*) com os seus familiares ou amigos.

No entanto, atualmente, deu-se um aumento na confiança nas informações disponibilizadas na Internet devido ao conteúdo gerado pelos utilizadores (CGU, também conhecido como UGC – *user-generated content*), que se baseia na partilha social de opiniões positivas ou negativas, conhecimentos, experiências, fotografias e vídeos pelas diversas vias online (Hays et al., 2013).

Dentro deste contexto sobre o CGU e a comunicação “boca-a-boca” é importante mencionar a comunicação “boca-a-boca” eletrónica, também conhecida como eWOM (*eletronic word-of-mouth*). Enquanto a comunicação “boca-a-boca” tradicional (WOM) é feita cara a cara, entre pessoas que já se conhecem e confiam umas nas outras, a comunicação “boca-a-boca” eletrónica (eWOM) é realizada através de diversas plataformas online, por pessoas desconhecidas (Rocha, 2019), que partilham dos mesmos interesses, o que faz com que as suas opiniões sejam consideradas genuínas, fiáveis e imparciais (Hennig-Thurau et al. 2004 e Akyüz, 2013).

Hennig-Thurau et al. (2004) caracterizavam a eWOM como qualquer declaração positiva ou negativa feita por qualquer potencial, atual ou antigo consumidor, sobre uma empresa ou um produto, disponibilizada a pessoas e instituições através da Internet. Por causa disso, é fundamental que futuros consumidores tenham conhecimento das avaliações, comentários e opiniões dos outros (Akyüz, 2013), para que consigam tomar uma decisão mais ponderada.

Quer isto dizer que enquanto o CGU abrange todo o conteúdo criado pelas pessoas online, a eWOM foca-se maioritariamente num conteúdo direcionado para o consumo de produtos e relação com empresas (Thao et al., 2020).

Posto isto, a Internet oferece a oportunidade de pesquisar, encontrar, reservar a sua viagem e as suas atividades turísticas, analisar produtos e compará-los e, no final, partilhar as suas experiências com outras pessoas, de maneira a influenciar e ajudar futuros turistas (WHO, 2016).

Fundamentalmente, o acesso à informação e a conexão à Internet têm contribuído não só para promover o turismo e as viagens, como para acabar com a segregação das pessoas com deficiências ou incapacidades (Eichhorn et al., 2017). Não obstante, estas pessoas ainda enfrentam vários problemas de acesso às funcionalidades e informações na Internet (Eusébio et al., 2020), devido aos websites inacessíveis, falta de detalhe nas informações ou informações incorretas ou desnecessárias e fontes não fidedignas (WHO, 2016).

Desse modo, as tecnologias de assistência, ou seja, equipamentos, serviços ou itens de software, como leitores de ecrã, teclados alternativos, reconhecimento de voz, sintetizadores de voz e linha braille (Michopoulou et al., 2013) são essenciais para aumentar ou melhorar as capacidades das pessoas com deficiência (APDSI, s.d.) ajudando a resolver e aliviar as barreiras, independentemente da deficiência ou incapacidade da pessoa, para que assim possam aceder às plataformas online (Voykinska et al., 2016).

Por esse motivo, ao longo dos anos muitas têm sido as legislações implementadas para melhorar a acessibilidade das tecnologias da informação e comunicação, nomeadamente:

- Diretiva (UE) 2010/13: Também conhecida como Diretiva “Serviços de Comunicação Social Audiovisual” foi criada em 2010 pelo Parlamento Europeu e do Conselho e destinava-se à “coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviço social e audiovisual” (Eur-Lex, 2010, pp. 1) para que fosse possível o funcionamento de um mercado único na União Europeia (UE) e a promoção da diversidade cultural (Eur-Lex, 2010).
- Diretiva (UE) 2016/2102 – Esta diretiva criada pelo Parlamento Europeu e do Conselho foi a mais importante para melhorar a acessibilidade dos websites e das aplicações móveis de organismos do setor público dos países membros da UE, com o fim de reduzir as barreiras que impedem os cidadãos de beneficiar e aceder às informações disponíveis na Internet ao implementar, uniformizar e exigir requisitos de acessibilidade comuns a todos

- os websites (Eur-Lex, 2016). Se websites ou aplicações não cumprissem com esta diretiva, arriscavam ser multados ou penalizados legalmente (Siteimprove, s.d.).
- Decreto-Lei n.º 83/2018: Este decreto transpõe a Diretiva (UE) 2016/2102, com o propósito de definir os requisitos de acessibilidade dos websites e das aplicações móveis de organismos do setor público. Estes requisitos vão ao encontro dos princípios das Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG), que mais à frente será explicado, para que tanto a organização como a informação digital, possam ser acedidas por todas as pessoas, não sendo reduzido, por exemplo, ao uso exclusivo da visão ou audição e podendo ainda assegurar a interoperabilidade com as tecnologias de assistência (Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro).
  - Diretiva (UE) 2018/1972: Esta diretiva, também conhecida como Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, foi criada em 2018 pelo Parlamento Europeu e do Conselho para regulamentar as “redes de comunicação eletrónicas, dos serviços de comunicação eletrónicas, dos recursos conexos e dos serviços conexos de certos aspetos dos equipamentos terminais” (Eur-Lex, 2018, pp. 98). Assegura, assim, a harmonização da regulamentação de toda a UE, para que todos os seus membros possam oferecer serviços acessíveis e de boa qualidade, atendendo aos utilizadores cuja deficiência, incapacidade ou idade os impede de aceder aos serviços do mesmo modo que os outros utilizadores (Eur-Lex, 2018).
  - Norma Europeia EN 301 549: A EN 301 549 é a referência para a acessibilidade digital no setor público que regula as tecnologias da informação e comunicação, como por exemplo os websites e aplicações móveis, através dos conformes das WCAG 2.1, de modo a uniformizar todos os serviços públicos online e torná-los acessíveis às pessoas com deficiências e incapacidades (Accessibility Checker, s.d.), punindo qualquer entidade pública que dificulte estas pessoas de aceder às tecnologias da informação e comunicação.
  - Diretiva (UE) 2019/882: A Diretiva (UE) 2019/882, também conhecida como a Lei Europeia da Acessibilidade ou *European Accessibility Act* (EAA) foi criada pelo Parlamento Europeu e do Conselho, em 2019, com o objetivo de melhorar o funcionamento do mercado interno, tanto no setor público como no privado, ao remover barreiras que impeçam a livre circulação de certos produtos e serviços devido às leis divergentes nos Estados-Membros. Como tal, esta lei permite aproximar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros, melhorando e harmonizando, assim, tanto a acessibilidade de serviços e produtos, como o seu comércio e preço (Eur-Lex, 2019). A maior diferença entre a EAA e a Diretiva (UE) 2016/2102 é

o facto de a primeira ir além dos websites e aplicações móveis, englobando também os serviços e produtos dentro do setor dos transportes e até mesmo, caixas de multibanco (Siteimprove, s.d.).

- Lei n.º 16/2022: Em 2022, a Diretiva (UE) 2018/1972 foi transposta para a legislação nacional, intitulando-se Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 16/2022), para simplificar e clarificar as regras aplicáveis às comunicações eletrónicas de modo a favorecer a conectividade como base da transformação digital da sociedade e proteger os consumidores (República Portuguesa, 2021 e Ordem dos Advogados, 2022).

## 6. Transporte Aéreo e os Aeroportos

Nas últimas décadas, com o aumento da industrialização, globalização e crescimento económico, o transporte aéreo tem-se tornado num dos modos de transporte mais utilizados, não só de passageiros como de mercadorias (Pasha et al., 2017). Segundo as estatísticas globais anuais da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI, também conhecida como ICAO), o número de passageiros tem vindo a aumentar ao longo dos anos, sendo que, em 2019, em período pré-pandemia, o número de passageiros aumentou 3.6%, comparado com 2018 (ICAO, 2019).

Com o aumento do número de passageiros e a procura por um setor turístico mais acessível cresceu a necessidade de melhorar a acessibilidade do transporte aéreo, não só por este ser um fator essencial para que os turistas escolham ou não viajar por este meio (Bao et al., 2016), como para que todas as pessoas tenham a oportunidade não só de desfrutar deste, como de viajarem para qualquer destino.

### 6.1. Turismo Acessível em Aeroportos: Normas e Legislações

Segundo Almeida et al. (2014), os aeroportos têm um papel importantíssimo não só para a acessibilidade das regiões, como também para o seu desenvolvimento regional, social e económico, o que tem vindo a tornar os destinos mais atrativos. Como tal, os aeroportos passaram a sentir a necessidade de implementar regras e serviços adaptados às necessidades de todas as pessoas, para que ninguém tenha uma experiência desagradável.

Assim sendo, o Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia estabeleceram, através do Regulamento (CE) n.º 261/2004 (2004, p. 1), “regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável de voos”.

Mais tarde, em 2006, o Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia publicaram o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 (2006, p. 1), que salvaguarda os direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, defendendo que,

“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.”

Desse modo, este Regulamento “(...) estabelece regras para a protecção e a prestação de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que viajam por via

aérea, quer para as proteger contra discriminações quer para garantir que recebam assistência.” (Regulamento (CE) n.º 1107/2006, 2006, p. 3). Consequentemente, as transportadoras aéreas estão proibidas de recusar passageiros com deficiências ou mobilidade reduzida, podendo ter de pagar indemnizações, como é previsto no Regulamento (CE) n.º 261/2004, a não ser que a recusa seja por motivos de segurança previstos na lei.

Em Portugal, foi estabelecido o Decreto-Lei n.º 241/2008 para assegurar as obrigações determinadas no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, de acordo com os direitos das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no transporte aéreo, o que mostrou ser um importante passo para a igualdade e dignidade das pessoas com necessidades no transporte aéreo (Mayor, 2019).

Neste Decreto-Lei foi também designado o Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) como o organismo responsável pelo cumprimento e fiscalização do que fora decretado em relação aos voos com partida ou chegada nos aeroportos em território português (Decreto-Lei n.º 241/2008, de 17 de dezembro).

Mais tarde, em 2015, o INAC passou a ser designado como Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC), tendo por objetivo

“(…) licenciar, certificar, autorizar e homologar as atividades e os procedimentos, as entidades, o pessoal, as aeronaves, as infraestruturas, equipamentos, sistemas e demais meios afectos à aviação civil, bem como definir os requisitos e pressupostos técnicos subjacentes à emissão dos respetivos atos.” (ANAC, s.d.).

Em Portugal, para além da ANAC, existem mais três entidades reguladoras da aviação portuguesa:

— International Air Transport Association (IATA): Fundada em 1945, em Cuba, a IATA é uma associação comercial internacional privada, considerada o principal veículo para a cooperação entre companhias aéreas na promoção de serviços aéreos seguros, económicos e protegidos (IATA, s.d.a). O seu principal objetivo é ajudar na regulamentação, compreensão e consciencialização sobre o setor de transporte aéreo e os seus benefícios para a economia, comércio, concorrência e cooperação nacional e internacional (IATA, s.d.b).

— International Civil Aviation Organization (ICAO): A ICAO foi criada em 1944, após a Convenção de Chicago, onde foi estabelecida a necessidade de promover os princípios de cooperação entre as várias nações do mundo, para que o transporte aéreo internacional seja mais seguro após a Segunda Guerra Mundial (ICAO, s.d.b). Assim sendo, a ICAO pretende melhorar e ajudar a resolver interações diplomáticas em relação ao transporte aéreo, de modo a assegurar segurança e desenvolvimento dos serviços aéreos (ICAO, s.d.a).

— European Civil Aviation Conference (ECAC): A ECAC foi estabelecida em 1955 pela ICAO e o Conselho da Europa, com o intuito de promover o desenvolvimento contínuo de um sistema de transporte aéreo europeu sustentável, seguro e eficiente, através da cooperação entre organizações regionais, para manter a harmonia das políticas e práticas da aviação civil entre os seus Estados-Membros e outras partes do mundo (ECAC, s.d.).

Atualmente, cabe à ANAC, em colaboração com a ANA Aeroportos S.A.<sup>2</sup>, a gestão dos aeroportos públicos portugueses (ANA - Aeroportos de Portugal, s.d.a), incluindo o apoio às operações de aviação civil e a prestação de serviços aeroportuários públicos em todos os aeroportos nacionais (Carvalho, 2019).

## 6.2. Barreiras nos Aeroportos

*“Catching an aeroplane, which is a common experience today for many people, may be particularly physically and psychologically challenging for travellers with disabilities.”*

World Tourism Organization, 2016, p. 43.

Poria et al. (2010) explicam que os aeroportos e as experiências com viagens aéreas podem-se traduzir em grandes barreiras para as experiências turísticas positivas. Nomeadamente, a experiência das pessoas com deficiência visual é bastante diferente da das pessoas que conseguem ver, por enfrentarem mais barreiras ou terem mais limitações, por exemplo, terem dificuldade em se movimentar pelos aeroportos devido aos espaços serem bastante amplos, o que impossibilita a exploração do mesmo para irem às diversas lojas, restaurantes ou até mesmo à casa de banho (Guerreiro et al., 2019).

Segundo Chang et al. (2011), os serviços do transporte aéreo podem ser divididos em quatro etapas: a pré-viagem, pré-voo, durante o voo e depois do voo. Qualquer adversidade durante algum destes momentos pode contribuir para que as pessoas com deficiência deixem de ter vontade ou coragem de viajar.

---

<sup>2</sup> Em 1998, a Empresa Pública Aeroportos e Navegação Aérea (ANA E.P.), que até então era a principal responsável pelo “(...) planeamento, construção, exploração, e desenvolvimento, em moldes empresariais, de infra-estruturas aeroportuárias e de navegação aérea.” (Decreto-Lei n.º 246/79, de 25 de julho) cinde-se na ANA Aeroportos de Portugal S.A. — que passa a gerir a aeroportuária —, e na NAV E. — que fica encarregue da navegação aérea (Decreto-lei n.º 404/98, de 18 de dezembro). Atualmente, a ANA, S.A. faz parte do VINCI Airport desde 2013, um grupo responsável pela administração de uma vasta rede de aeroportos internacionais para garantir a exploração, desenvolvimento, construção, investimento e financiamento de aeroportos (ANA - Aeroportos de Portugal, s.d.a).

Durante a fase da pré-viagem, a maioria das barreiras está relacionada com a falta de conhecimento por parte do staff das companhias aéreas sobre os regulamentos relacionados com as reservas de bilhetes para pessoas com deficiência, bem como a falta de informação ou de acessibilidade nos websites dos aeroportos e das companhias aéreas sobre os serviços acessíveis disponíveis (Chang et al., 2011), como será mais à frente explorado neste trabalho.

No dia da viagem, ao chegarem ao aeroporto, as pessoas com deficiência deparam-se com mais barreiras, quer relacionadas com a dificuldade em solicitar ajuda na entrada do terminal (Silva et al., 2019), quer por falta de assistência às suas necessidades (Darcy, 2012), ou até mesmo pela falta de acessibilidade e sinalização das instalações que dificultam ou impedem a navegação das pessoas pelo aeroporto, nomeadamente a falta de rampas, informações em diversos formatos e pisos e mapas tácteis (Chang et al., 2011).

Segundo o inquérito realizado na investigação de Chang et al. (2011), grande parte das queixas sobre as instalações e serviços dos aeroportos para as pessoas com deficiências focou-se na grande distância entre o parque de estacionamento e os terminais, falta de elevadores e rampas, casas de banho inacessíveis e pisos escorregadios.

Poria et al. (2010), Chang et al. (2011) e Silva et al. (2019) destacam ainda que os passageiros com deficiência visual têm receio de não compreender ou perder os anúncios sonoros relacionados com informações sobre mudanças de horário ou de porta de embarque, devido ao barulho existente nos aeroportos e aos diferentes sotaques locais.

Nesta fase, muitas vezes as pessoas são também impedidas de viajar pela falta de conhecimento acerca dos cães-guias, ou porque certas regras e regulamentos de companhias aéreas não permitem cães a bordo, ou obrigam-nos a usar açaimo ou irem no porão. Isto pode representar não só um problema para a pessoa que acaba por não embarcar, como para o animal, se for no porão, uma vez que pode ficar num estado de stress e ansiedade, o que, para além do mal causado, depois o impede de realizar corretamente as suas funções (Darcy, 2014).

Em Portugal, a proibição do acesso aos cães-guia vai contra o Decreto-Lei 74/2007, que consagra “(...) o direito de acesso das pessoas com deficiência serem acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público (...)”, especificando ainda esse direito nas aeronaves das transportadoras aéreas nacionais (Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março, p. 1764). Além disso, incumpe também no estipulado no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, que defende o transporte dos “(...) cães auxiliares na cabine das aeronaves (...)” (Regulamento (CE) n.º 1107/2006, de 5 de julho, p. 5). Numa viagem internacional podem existir outros entendimentos.

Se tudo correr em conformidade e a pessoa com deficiência embarcar no avião, as dificuldades não acabam aqui. Muitos passageiros com deficiência, principalmente com deficiências físicas, evitam ir à casa de banho por receio de incomodar o resto dos passageiros ou por ser complicado de se deslocarem nos corredores estreitos dos aviões, ou até mesmo porque muitas das vezes as casas de banho nos aviões não são acessíveis (Chang et al., 2011).

Por outro lado, as dificuldades dos passageiros com deficiência visual durante a viagem recaem na falta de acessibilidade de informações de orientação de segurança, no entretenimento que muitas vezes não utiliza audiodescrição (Silva et al., 2019) e nas interações com os membros da tripulação. Esta última dificuldade aparece ao longo de todo o processo da viagem, sendo que a falta de compreensão e formação por parte do staff do aeroporto e das companhias aéreas faz com que não saibam como comunicar com as pessoas com deficiência visual, sendo que muitas vezes nem se dirigem diretamente às pessoas com deficiência visual, mas sim aos seus acompanhantes. No entanto, nas poucas ocasiões em que falam diretamente com a pessoa com deficiência visual, têm por hábito falar mais alto ou mais lentamente, como se de uma criança ou de uma pessoa com problemas cognitivos se tratasse (Poria et al., 2010 e Silva et al., 2019).

Nas entrevistas realizadas no trabalho de Guerreiro et al. (2019), grande parte dos participantes revelou que acredita ser impossível serem independentes quando estão em aeroportos, não só pelas dificuldades impostas às pessoas com deficiência visual, mas também pelos aeroportos serem locais confusos e difíceis para qualquer pessoa navegar ou orientar-se, o que faz com que tenham sempre de pedir assistência, se se encontrarem sozinhos.

Esta falta de independência tem um grande impacto na pessoa com deficiência visual, pois fica a sentir-se impotente, incapaz e, até mesmo, humilhada, o que acaba também por afetar a sua experiência turística e a vontade de voltar a viajar (Guerreiro et al., 2019).

De acordo com a OMT (World Tourism Organization, 2016), ainda há muito a fazer para que todos os passageiros estejam no mesmo grau de conforto, cuidado e respeito. Para tal, é essencial a formação dos profissionais que trabalham nos aeroportos e nas companhias aéreas, para que tratem as pessoas com deficiência — no caso em particular desta dissertação, as pessoas com deficiência visual — de igual modo e saibam resolver qualquer problema de maneira rápida e simples (Poria et al., 2010).

Como resultado, não só isso irá contribuir diretamente para a satisfação dos passageiros, como irá melhorar a reputação e imagem dos aeroportos, companhias aéreas e do destino turístico (Chang et al., 2011).

### 6.3. Acessibilidade nos Aeroportos

As viagens *low-cost* (Pasha et al., 2017) ajudaram a que o transporte aéreo se tornasse no modo de transporte mais comum no turismo. Por esse motivo, é essencial que os aeroportos e as companhias aéreas se adaptem e implementem as ideias do turismo acessível para atenderem às necessidades de todos os passageiros (Smith et al., 2013), dado que os aeroportos têm começado a ver os turistas não só como passageiros, mas também como clientes (Carvalho, 2019).

Desse modo, os aeroportos precisam de preparar estratégias sustentáveis e eficientes não só para melhorarem as operações dos aviões e da infraestrutura, como também para melhorarem a experiência e satisfação dos passageiros, ao tornarem o seu processo no aeroporto mais estável e tranquilo (Pasha et al., 2017).

Darcy (2012) corrobora esta ideia, acrescentando que, para satisfazer os passageiros com deficiências e aumentar a competitividade de mercado, os aeroportos e as companhias aéreas deveriam reger-se por princípios de dignidade, igualdade e independência.

De acordo com Chang et al. (2011), os serviços fornecidos para os passageiros podem dividir-se no terminal do aeroporto e a bordo do avião, sendo que no terminal a acessibilidade está a cargo do aeroporto e dos operadores de companhias aéreas e, a bordo do avião, a acessibilidade recai somente sobre cada companhia aérea, uma vez que existem diferentes tipos de aviões e seus equipamentos.

Posto isto, cabe aos aeroportos e às companhias aéreas fornecer um ambiente físico acessível e serviços e assistências apropriadas, algo que tem sido cada vez mais aperfeiçoado ao longo dos anos. Contudo, apesar de os aeroportos estarem cada vez mais acessíveis, os passageiros com deficiência visual continuam a ter grandes dificuldades ao viajarem sozinhos.

A maior parte dos passageiros com deficiência visual viaja com a companhia de familiares ou amigos (ou profissionais); contudo, quando têm de viajar sozinhos ficam dependentes de assistência de pessoal do aeroporto, especializado em auxiliar os passageiros com deficiências durante todo o processo no aeroporto (Guerreiro et al., 2019).

Além da assistência profissional dos aeroportos, nos últimos anos têm começado a ser implementadas tecnologias de assistência para ajudar as pessoas com deficiência visual a ter mais independência quando se movimentam sozinhas nesses espaços. Por exemplo, no Aeroporto Internacional Pittsburgh foi implementada a *NavCog*, uma aplicação de telemóvel que combina sensores e *beacons* de *Bluetooth* de baixa energia para ajudar as pessoas com deficiência visual a se orientarem dentro dos aeroportos, para saberem por onde podem andar e onde e como chegar aos locais de interesse (casas de banho, restaurantes, lojas) (Guerreiro et al. (2019).

Nesta experiência, foi possível confirmar que, apesar do ambiente desafiador dos aeroportos, era possível para as pessoas com deficiência visual completarem as suas tarefas com poucos ou nenhuns erros. Este estudo serve como referência para mostrar a importância da implementação e desenvolvimento de instrumentos como este, para que as pessoas com deficiência visual possam ser mais independentes, o que, por sua vez, contribui para a melhoria da sua experiência.

A capacidade e qualidade dos serviços fornecidos pelos aeroportos é fundamental para que as pessoas com deficiências ou incapacidades decidam se irão viajar, ou não, e, se sim, como o irão fazer. Ter este conhecimento sobre o aeroporto e as companhias aéreas alivia bastante o stress que as viagens de avião causam a estas pessoas (Smith et al., 2013).

## 7. Estudo de Caso: Aeroporto de Lisboa/ Humberto Delgado

Inaugurado em 1942, o Aeroporto de Lisboa, também conhecido como Aeroporto Humberto Delgado ou Aeroporto da Portela, é considerado a principal porta de entrada internacional para Portugal (Anexo I). Situado a norte da capital de Lisboa, na Portela de Sacavém, o Aeroporto Humberto Delgado possui duas pistas e 481 hectares, o que o torna no maior aeroporto de Portugal (Aeroportos de Lisboa, S.A., 2018), com o maior fluxo de pessoas (Cerqueira, 2016) e *hub* para algumas companhias aéreas, entre as quais a TAP Air Portugal.

Segundo a base de dados PORDATA (2021), apesar de o Aeroporto de Lisboa ter descido de cerca de 31 milhões de passageiros para 9 milhões, em 2020 (Anexo II), devido à pandemia COVID-19, ao longo dos anos tem-se verificado um crescimento significativo do número de passageiros no aeroporto de Lisboa, sendo que de 2018 para 2019 houve um crescimento de 7.4% (ver Anexo III).

Estruturalmente, o Aeroporto de Lisboa/Humberto Delgado está dividido pelo Lado Ar — “zona de movimento dos aeródromos e seus terrenos e edifícios adjacentes, ou parte destes, cujo acesso é restrito, reservado e controlado (...) a fim de garantir a segurança da aviação civil” (ANAC, 2015, p. 107 e 197), ou seja, todo o lado operacional do aeroporto, e o Lado Terra — “todas as áreas dentro do perímetro do aeródromo que não sejam qualificadas como lado ar” (ANAC, 2015, p. 107), correspondendo, assim, a toda área pública, como os parques de estacionamento, espaços comerciais, áreas de check-in ou terminais (ver Anexo IV).

O aeroporto de Lisboa dispõe de dois terminais civis: o terminal 1 — situa-se no edifício principal e destina-se a partidas e chegadas, em especial de voos internacionais, sendo considerado o principal *hub* para as companhias aéreas (Cerqueira, 2016) — e o terminal 2 — criado em 2007, que se dedica às companhias aéreas de *low-cost*, nomeadamente a RyanAir, easyJet, Blue Air, Wizz Air, Transavia e Norwegian e só se destina a partidas. Apesar de este terminal ser mais novo, é significativamente mais pequeno, quando comparado com o Terminal 1 (ANA — Lisboa Aeroporto, s.d.b).

Em ambas as áreas de embarque existem portões dedicados a destinos dentro e fora do espaço Schengen<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> O Espaço Schengen suprime o controlo “nas fronteiras internas e instaurar um regime de livre circulação para todos os nacionais dos países signatários, dos outros Estados-membros da União Europeia (UE) e de certos países não pertencentes à UE.” (EUR-Lex, s.d.b). No aeroporto, passageiros provenientes de um dos 26 países europeus pertencentes a este acordo, não são sujeitos a controlos fronteiriços.

A aerogare do aeroporto de Lisboa dispõe, além do transporte aéreo, de uma vasta gama de serviços nas áreas públicas, como, por exemplo, serviços bancários, restauração, transporte terrestre, lojas de retalho, balcões de informação, parques infantis, serviços de câmbio, serviços de *handling* (Lisbon Airport, s.d.a) e o serviço MYWAY, destinado para passageiros com mobilidade reduzida ou qualquer deficiência ou incapacidade.

É importante destacar que todas as instalações do aeroporto são acessíveis, fazendo uso de rampas de acesso, elevadores e espaços nos parques de estacionamento, casas de banho apropriadas e canais prioritários (Figura 1) dedicados para pessoas com qualquer tipo de deficiência.

### 7.1. MYWAY

Os serviços de assistência profissional especializada são fundamentais para garantir que as pessoas com deficiência ou incapacidade consigam navegar pelo aeroporto, sendo que, sem esta assistência, seria muito difícil realizarem a sua viagem (Guerreiro et al., 2019). Assim sendo, a ANA, Aeroportos de Portugal, S.A, criou o serviço MYWAY, em resposta ao Regulamento (CE) n.º 1107/2006, com o objetivo de dar apoio a passageiros com deficiências e incapacidades, ou seja,

“(…) 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” (Regulamento (CE) n.º 1107/2006, de 5 de julho, p. 3).

A MYWAY é um serviço gratuito — tal como é definido no Regulamento (CE) n.º 1107/2006 “a bem da integração social, as pessoas em causa deverão receber tal assistência sem custos adicionais.” (Regulamento (CE) n.º 1107/2006, de 5 de julho, p. 1) —, encarregue de dar “(…) assistência pessoal e de bagagem nos serviços de check-in, controlos de segurança, fronteira e de embarque, até ao lugar no avião, momento em que termina a responsabilidade do aeroporto.” (ANA — Lisboa Aeroporto s.d.c) e vice-versa, desde o lugar no avião do passageiro até ao ponto de chegada. Este serviço inclui “(…) meios de comunicação facilitadores da mobilidade e bem como profissionais capacitados, que asseguram total assistência e conforto na sua passagem pelo aeroporto (...)” (ANA — Lisboa Aeroporto s.d.c).

O serviço é requisitado às companhias aéreas 48 horas antes da partida do voo, ao embarcar ou desembarcar, através da companhia aérea ou do agente de viagens (ANA — Lisboa Aeroporto

s.d.c) e o pedido de assistência tem de ser transmitido à MYWAY no mínimo 36 horas antes da hora da partida ou chegada do voo.

Os passageiros que não cumprirem com a hora de marcação antecipada são considerados “não notificados” e não há garantias de que as pessoas sejam auxiliadas,

“Normalmente tem de ser com 36 horas de antecedência, se não é considerado “não notificado”. Se eles não fizerem a assistência têm que antecipadamente...eles têm de pedir aqui na companhia aérea aqui nas partidas, depois têm de ficar a aguardar que a companhia registre o pedido de assistência no sistema. (...) Os passageiros acompanhados requisitam o serviço apenas na chegada, ou seja, não é uma “não notificação”, são aconselhados a usar as cadeiras *self use*, porque nós não garantimos que conseguimos fazer a assistência...Nós temos sempre muito serviço e damos sempre prioridade aqueles que estão...” (Francisco Casegas)

Através da MYWAY, os passageiros conseguem deslocar-se dentro do aeroporto, tendo acesso prioritário no controlo de segurança e passaporte e ainda têm locais de espera específicos da MYWAY (Figura 2) (ANA Aeroportos de Portugal, 2017),

“A MYWAY tem também os seus espaços, nós chamamos de *staging areas*, temos, por exemplo, no hall de chegada, na praça Lisboa, no espaço *não-Schengen*, no desembarque e nas partidas, isto é, porque... porque às vezes os passageiros chegam muito cedo e nós não os levamos logo para a porta, então reunimos neste espacinho onde eles estão sempre supervisionados e quando chegam, por exemplo, todos os passageiros desse voo eles vão todos juntos, ou quando chegam é a mesma coisa...que é também para otimizar o serviço. Se o passageiro PMR quiser sair do espaço por qualquer razão, por exemplo, ir a uma loja, etc, tem de assinar aqui um compromisso de comparência que é para depois voltar a apresentar neste espaço com a devida antecedência.” (Francisco Casegas)

“Temos também restrições com o número de bagagens, só levamos uma...antes do check-in só auxiliamos uma peça de bagagem de porão, desde que tenha rodas, caso tenha mais de uma mala e precise de ajuda tem de contactar os nossos serviços de bagageiro, que é um serviço pago que o aeroporto oferece...que o aeroporto disponibiliza. A bagagem de mão o passageiro pode levar consigo também uma peça, desde que ele consiga transportar a sua própria bagagem, normalmente ou vai ao colo ou..., entretanto nós compramos umas cadeiras de rodas novas que por baixo do assento têm uma...uns sítios para colocar a mala...fizemos esse investimento porque realmente ajuda. O transporte da restante bagagem é da responsabilidade da companhia aérea.” (Francisco Casegas)

No Aeroporto de Lisboa existem pontos indicados para os passageiros se dirigirem para serem assistidos, o “Ponto Designado de Chegada” — para os passageiros que vão embarcar — e, o

“Ponto Designado de Partida” — para os passageiros que estiverem a desembarcar (ANA — Lisboa Aeroporto s.d.c). Estes pontos também são chamados de *call points* (Figura 3 e Figura 4),

“As pessoas vão ter aos *call points* e clicam para que alguém do serviço da MYWAY as vá buscar. Existem *call points* no parque de estacionamento 1 e 2 que é partidas e chegadas, à saída do metro, na zona dos táxis. (...), por exemplo, o passageiro chega, estaciona ali num dos parques e pode chamar a MYWAY através disto e a MYWAY vai lá buscá-lo e leva-o ao *check-in* se for necessário, ou então diretamente para a porta — aliás, tem sempre de ir ao *check-in*, que é para avisar a companhia aérea.”

Os profissionais da MYWAY recebem uma formação teórica de duas semanas e formação prática de um mês pelo Centro de Formação da Portway<sup>4</sup>, tornando-os qualificados e sensibilizando-os para lidar com qualquer situação ou pessoa com deficiência ou incapacidade.

O profissionalismo da MYWAY é fundamental para eliminar as diversas barreiras que as pessoas com deficiência ou incapacidade sentem durante a sua passagem pelo aeroporto, especialmente a eventual falta de profissionalismo do *staff* do aeroporto, sendo que, na formação, entre outros conteúdos, é destacada a importância da comunicação com o passageiro e como agir e guiar o passageiro com deficiência visual. Este profissionalismo foi destacado na nossa entrevista com a MYWAY como sendo a maior qualidade do serviço,

“A MYWAY tem pessoas muito boas a trabalhar, já estão...já são pessoas com muita experiência, nomeadamente os coordenadores e eles fazem...fazem questão que as pessoas que formam também tenham esse cuidado e, aliás, toda a gente que passa por uma formação de sensibilização da forma como devem tratar os passageiros e não.” (Francisco Casegas)

Para aprimorar o serviço da MYWAY, estes colaboradores têm de cumprir o Service Level Agreement (SLA), que constitui a referência para o nível de serviço mínimo das assistências,

“Temos também os nossos SLA, este SLA é *service level agreement*, é a qualidade de serviço que nós estamos obrigados a prestar. Ou seja, nas notificadas, aquelas que eu te disse que são mais de 36 horas de antecedência, temos que responder a 80% a menos de 10 minutos, temos que estar lá, junto ao passageiro, em menos de 10 minutos, 90% em menos de vinte e 100% em menos de trinta. As “não notificadas” já temos mais tempo, vinte cinco, trinta e cinco e quarenta e cinco, também alinhado com o documento europeu. Em caso de incumprimento do passageiro nas horas de chegada, na antecedência da chegada, nós fazemos sempre o

---

<sup>4</sup> Em 2006, a ANA, adquiriu 100% do capital da Portway Handling de Portugal, S.A., uma empresa de serviços de assistência de escala (Portway, s.d.a). Dois anos mais tarde, em 2004, a Portway criou o seu primeiro centro de formação, certificado pela IATA, com o objetivo de garantir a segurança na aviação e o conforto dos passageiros (Portway, s.d.b).

melhor que podemos, mas não assumimos qualquer responsabilidade se o passageiro perder o voo ou se causar atrasos ao voo.” (Francisco Casegas)

Os passageiros com deficiências visuais, com ou sem cães-guia, são categorizados pela MYWAY por BLND. Os códigos do tipo de passageiro, como o BLND, são utilizados internacionalmente para identificar qual o tipo de assistência que terão de prestar (ANAC — Agência Nacional de Aviação civil, 2013).

Segundo os dados presentes na tabela 1 fornecidos pelo nosso contacto da MYWAY, podemos verificar que o número de passageiros com deficiência visual que solicita o serviço da MYWAY é muito pequeno, correspondendo, num ano típico, a cerca de 4000.

Este número baixo pode ser justificado tendo em conta que a maior parte destes passageiros viaja acompanhado dos seus familiares e amigos e, portanto, não necessitam do apoio da MYWAY.

Os valores da tabela 1 mostram, ainda, que apesar do impacto inicial da pandemia da COVID-19 que afetou significativamente o tráfego de passageiros, os dados deste ano (2022), que correspondem até ao dia 6 de outubro, mostram que, em comparação com 2019, os números já estão a estabilizar, o que é uma grande vitória para o setor do turismo.

Tabela 1 — Número de passageiros com deficiência e deficiência visual que solicitou o serviço da MYWAY entre 2019-2022

|  | 2019   | 2020  | 2021  | 2022   |
|--|--------|-------|-------|--------|
| Nº total de passageiros com deficiência        | 154700 | 65415 | 88789 | 151700 |
| Nº total de passageiros com deficiência visual | 4215   | 1488  | 2060  | 2960   |

Fonte: Elaborado pela autora

A assistência da MYWAY é basilar para que o passageiro com deficiência ou incapacidade possa desfrutar da sua experiência no aeroporto, sem ter de ficar ansioso. Isto, por sua vez, faz com que o passageiro tenha uma atitude mais positiva, por se sentir confiante e seguro perante as viagens de avião e, assim, sentir-se encorajado a voltar a viajar.

## 8. Metodologia da Investigação

Marconi et al. (1985, p. 83) explicaram que a metodologia é um

"conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo — conhecimentos válidos e verdadeiros —, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista."

Sendo esta investigação uma pesquisa empírica, foi primeiro desenvolvida uma pesquisa exploratória, através da recolha de fontes bibliográficas, como documentos, legislações, livros, fontes web, dados estatísticos, dissertações de mestrado, teses de doutoramento, jornais, revistas, artigos científicos e congressos, para produzir revisão da literatura.

A realização desta dissertação terá maioritariamente por base uma pesquisa qualitativa, sendo utilizadas fontes primárias e secundárias. Tal como Hennink et al. (2020, p. 10) explicaram

"(...) Perhaps one of the most distinctive features of qualitative research is that the approach allows you to identify issues from the perspective of your study participants and understand the meanings and interpretations that they give to behaviour, events, or objects".

Além disso, Bogdan et al. (1994, p. 16) afirmaram que os dados qualitativos estão

"ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas, e de complexo tratamento estatístico (...) Privilegiam, essencialmente, a compreensão dos comportamentos a partir da perspectiva dos sujeitos da investigação."

A abordagem qualitativa irá permitir-nos um maior conhecimento e análise das experiências e dos pontos de vista das pessoas com deficiência visual (Dwyer et al., 2012). Esta abordagem tem sido especialmente importante nos estudos de saúde pública, pois é necessário compreender como é que as pessoas e a sociedade lidam e interagem com as suas doenças ou deficiências (Baum, 1995).

Como tal, para desenvolver a investigação, o Aeroporto de Lisboa foi escolhido como nosso estudo de caso, tendo-se utilizado como principal instrumento de investigação as entrevistas semiestruturadas, por serem “um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social” (Marconi et al., 2017, p. 195).

As entrevistas foram realizadas a partir de três guiões (Apêndice II), desenvolvidos com base na revisão da literatura realizada, considerando a nossa pergunta de partida e os objetivos da investigação. A estes guiões foram também adicionadas perguntas de reforço para completar qualquer questão que surgisse durante as entrevistas.

Apesar de as entrevistas semiestruturadas também seguirem um guião, as ordens das suas perguntas podem mudar e assim adaptar-se melhor as entrevistas a cada entrevistado (Conceição, 2021) e, desse modo, ser mais fácil obter informações mais diversificada. Estas entrevistas foram realizadas ao senhor Francisco Casegas, o nosso contacto com a projeto MYWAY, e a pessoas com deficiência visual.

A entrevista ao senhor Francisco Casegas é fundamental para compreender quais são os equipamentos disponibilizados no Aeroporto e qual o *feedback* dos turistas com deficiência visual sobre as comodidades oferecidas pelo serviço.

Para as entrevistas realizadas às pessoas com deficiência visual elaboraram-se dois guiões: uma para pessoas com experiência com o aeroporto de Lisboa e outro para pessoas sem essa experiência; estas últimas, reconhecemos, foram contactadas sobretudo devido à dificuldade em encontrar pessoas com deficiência visual que tivessem experiência com o aeroporto de Lisboa e disponibilidade em realizar a entrevista.

Ao todo, foram entrevistadas 6 pessoas com deficiência visual, via Zoom e WhatsApp, e a entrevista com a MYWAY foi realizada pessoalmente no aeroporto. As entrevistas demoraram entre 30 minutos a 1 hora, tendo sido gravadas e posteriormente transcritas.

Depois de 6 entrevistas, ainda que estas sejam em número reduzido acreditamos que a saturação já era suficiente, dado que já não estavam a ser recolhidos dados diferentes que fossem facilitar a análise e dar resposta às questões desta investigação (Lowe et al., 2018). A transcrição de 16 horas e 24 minutos horas de entrevistas resultou em 36 páginas de texto transcrito. No Apêndice III encontra-se uma tabela com as características dos nossos entrevistados.

Dado que este trabalho é sobre a usabilidade do aeroporto de Lisboa para pessoas com deficiência visual, é basilar dar voz a estas pessoas, para compreendermos as suas experiências e perspetivas, alicerçadas ao seu estilo de vida, necessidades, barreiras e motivações. Além disso, com os seus testemunhos será possível compreender o que poderia ser melhorado no aeroporto de Lisboa, de modo a incentivar futuros turistas a viajarem e possivelmente melhorar a acessibilidade no aeroporto de Lisboa

O tratamento de dados foi realizado através de uma análise de conteúdos das entrevistas pois, "(...) a análise de conteúdo compreende técnicas de pesquisa que permitem, de forma sistemática, a descrição das mensagens e das atitudes atreladas ao contexto da enunciação, bem como as inferências sobre os dados coletados" (Cavalcante et al., 2014, p. 14).

A escolha deste método apontou algumas dificuldades no progresso da investigação, devido, por um lado, à falta de disponibilidade e de vontade por parte das pessoas com deficiências visuais para participarem nas entrevistas e, por outro lado, na pouca divergência de respostas.

No que diz respeito à análise da acessibilidade do *website* oficial do Aeroporto de Lisboa, foi realizada através de quatro ferramentas — Teste de Acessibilidade Web (TAW), AChecker, Accessibility Checker e Access Monitor —, com base nas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo da Web (WCAG) 2.1, criado pela World Wide Web Consortium (W3C). A escolha destas ferramentas foi feita tendo por base as suas características, por serem utilizadas em diversas referências bibliográficas estudadas (Akgül et al., 2016, Eusébio et al., 2020 e Vila et al., 2017) e por serem gratuitas.

Já as redes sociais – Facebook e Instagram – do aeroporto de Lisboa foram analisadas através do leitor de ecrã do programa NonVisual Desktop Access (NVDA) para permitir a identificação das descrições automáticas das publicações.

Tanto as informações encontradas no website de Lisboa, como nas suas redes sociais, foram analisados através de uma análise de conteúdos.

Estas análises são importantes para perceber se nestas plataformas o aeroporto de Lisboa consegue ser acessível e comunicar a sua acessibilidade para as pessoas com deficiência visual, de forma que estas consigam obter todas as informações necessárias antes de iniciarem a sua viagem.

## 9. Apresentação e análise/discussão dos resultados

### 9.1. Análise da acessibilidade nos Websites

No contexto turístico, os websites são ferramentas essenciais para fornecer as informações detalhadas dos destinos e dos seus serviços (Smith et al., 2013).

Como já vimos, os idosos e as pessoas com deficiências ou incapacidades estão a viajar cada vez mais, contudo, nem sempre utilizam os websites para planejar as suas viagens, devido à sua falta de acessibilidade, o que torna difícil compreender e recolher a informação precisa (WHO, 2016).

Vários autores como Michopoulou et al. (2013), Akgül et al. (2016) e Eusébio et al. (2020) consideram que a acessibilidade de um website pode ser definida através do nível da capacidade pelo qual é utilizado por todas as pessoas, especialmente focado nas pessoas com deficiências ou incapacidades. Ou seja, a configuração do website deve procurar facilitar o acesso às informações e eliminar possíveis dificuldades para que mais pessoas possam compreender, navegar e interagir com o website e o seu conteúdo (Dattolo et al., 2016 e Eusébio et al., 2020).

Para esse propósito, a acessibilidade dos websites está relacionada com diferentes apresentações de conteúdo, ferramentas de navegação e orientação, alternativas de texto e compatibilidade com tecnologias de assistência (Kling et al., 2019), o que depende da configuração do website (Voykinska et al., 2016).

De acordo com as entrevistas realizadas por Devile (2014), as pessoas com deficiência visual indicaram que muitas vezes os websites até são acessíveis, contudo, a sua informação nem sempre é atual, fiável, apropriada, adequada, pormenorizada, clara ou bem estruturada (Devile, 2014 e Small et al., 2012), o que faz com que os websites sejam difíceis de navegar, mesmo utilizando as tecnologias de assistência (Packer et al., 2008).

Por essa razão, e com o objetivo de eliminar as barreiras que impeçam o acesso ao conteúdo na Internet, a World Wide Web Consortium (W3C), uma comunidade internacional estabelecida com o objetivo de desenvolver um padrão da web para a potencializar (Vila et al., 2017), criou as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG), a fim de orientar e ajudar os criadores de websites a torná-los mais acessíveis e flexíveis para todas as pessoas, independentemente da sua capacidade, conhecimento ou até mesmo das suas tecnologias de assistência (Akgül et al., 2016, Vila et al., 2017 e Silveiro, 2019).

Estas diretrizes organizam-se em torno de quatro princípios, ou seja, qualidades básicas que cada website deve ter para tornar possível o acesso e utilização dos websites (Web Content Accessibility, 2020):

1. Perceptível: tanto a informação como os componentes da interface do utilizador devem ser apresentados para que todas as pessoas o possam entender e consigam aceder ao conteúdo ou ter alternativas disponíveis, se assim precisarem, por exemplo, imagens com alternativas em texto.
2. Operável: a navegação e os componentes da interface do utilizador devem ser operáveis por qualquer tecnologia de assistência preferível pelos utilizadores para interajam com o website.
3. Compreensível: a informação e a operação da interface dos utilizadores devem ser compreensíveis, ou seja, tanto o conteúdo do website como a sua interação são compreensíveis.
4. Robusto: o conteúdo tem de ser robusto o suficiente ao ponto de ser interpretado de maneira segura, isto é, os componentes e códigos do website têm de estar corretos para que a tecnologia de assistência utilizada possa conseguir interpretar a informação exposta.

Cada um destes princípios tem as suas diretrizes e estas podem ser avaliadas através de critérios de sucesso, de acordo com três níveis de conformidade – A (nível mínimo de acessibilidade básica), AA (nível de acessibilidade intermediária da qual todos os websites deverão cumprir) e AAA (acessibilidade elevada) (Web Content Accessibility (2020)).

Para tornar os websites mais acessíveis, Eusébio et al. (2020) insistem que seguir as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG) é um requerimento básico para que todas as pessoas consigam utilizar todos os websites disponibilizados na Internet.

Por outro lado, Voykinska et al. (2016) acrescentaram que, mesmo com a implementação destas diretrizes, ainda se mantêm diversas complicações no que diz respeito à acessibilidade dos websites, nomeadamente para pessoas com deficiências e incapacidades.

## 9.2. Análise da acessibilidade do website do Aeroporto de Lisboa

Dada a importância da acessibilidade dos websites para a obtenção de informações para os turistas, realizamos de seguida uma análise não só da usabilidade e acessibilidade do website do Aeroporto de Lisboa como do seu conteúdo.

Foram utilizadas quatro ferramentas de análise de acessibilidade automática baseadas nas Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG) 2.1 —Teste de Acessibilidade Web (TAW), AChecker, Accessibility Checker e Access Monitor, sob o critério de sucesso nível

de conformidade A, para compreender se o website do Aeroporto de Lisboa cumpre com os níveis essenciais de acessibilidade de todos os websites.

O TAW identifica os problemas de acessibilidade em automáticos, quando a ferramenta está segura de que o problema infringe as diretrizes, e manuais, sendo aqueles que precisam de ser revistos por um especialista (Akgül et al., 2016). Já o AChecker classifica os problemas de acessibilidade em três categorias: problemas conhecidos (problemas que foram identificados como barreiras à acessibilidade), problemas possíveis (problemas que foram identificados como potenciais barreiras, mas necessitam que um humano tome uma decisão) e potenciais problemas (problemas que o AChecker não consegue identificar, pois necessita que um humano tome uma decisão) (Akgül et al., 2016). Por outro lado, o Accessibility Checker identifica problemas relacionados com a acessibilidade e explica qual a melhor maneira de os resolver, sob a Diretiva (UE) 2019/882 e a Norma Europeia EN 301 549 (Accessibility Checker, s.d.).

O Access Monitor é uma ferramenta de validação de práticas de acessibilidade Web (WCAG 2.1) do projeto [acessibilidade.gov.pt](https://www.acessibilidade.gov.pt) que tem o objetivo de promover e partilhar as melhores práticas de acessibilidade para conteúdos Web e aplicações móveis e melhorar a experiência de utilização dos serviços digitais ([acessibilidade.gov.pt](https://www.acessibilidade.gov.pt), s.d.). Esta ferramenta está em conformidade com o Decreto-Lei n.º 83/2018 e tem sido fundamental para obtenção da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade nos websites portugueses.

Na tabela seguinte, foi realizada uma comparação entre os resultados da ferramenta TAW e do AChecker sobre a acessibilidade do website do Aeroporto de Lisboa. Em ambas as análises, só foram considerados os problemas reconhecidos automaticamente pelas ferramentas e não aqueles que necessitavam de comprovação manual; como tal, na análise do TAW foram encontrados 761 problemas e na análise do AChecker, foram identificados 119 problemas.

Tabela 2 — Avaliação comparativa da acessibilidade do Website Oficial do Aeroporto de Lisboa através das ferramentas de análise de acessibilidade automática TAW e AChecker

|          | Website Oficial Aeroporto de Lisboa <a href="https://www.aeroportolisboa.pt/pt/lis/home">https://www.aeroportolisboa.pt/pt/lis/home</a> |     |     |     |          |     |     |     |               |     |     |         |
|----------|---|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|---------------|-----|-----|---------|
|          | Percetível  |     |     |     | Operável |     |     |     | Compreensível |     |     | Robusto |
|          | 1.1   | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 2.1      | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 3.1           | 3.2 | 3.3 | 4.1     |
| TAW      | 154   | N/A | 176 | -/- | -/-      | -/- | -/- | 17  | -/-           | 3   | 119 | 293     |
| AChecker | 22  | -/- | 48  | -/- | -/-      | -/- | -/- | 11  | -/-           | -/- | 38  | -/-     |

1.1: Alternativas em Texto; 1.2: Mídia Dinâmica ou Contínua; 1.3: Adaptável; 1.4: Distinguível; 2.1: Acessível por Teclado; 2.2: Tempo suficiente; 2.3: Convulsões 2.4: Navegável; 3.1: Legível; 3.2: Previsível; 3.3: Assistência na Inserção de Dados; 4.1: Compatível.

Fonte: Elaborado pela autora

Após a análise da acessibilidade do website oficial do Aeroporto de Lisboa, através destas duas ferramentas distintas, foi possível verificar uma concordância no que diz respeito aos problemas

apresentados pelo website. Ambas as ferramentas apontam para a falta de alternativas para o conteúdo não textual (1.1), necessidade de apresentar o conteúdo de maneiras diferentes sem que este perca a sua informação (1.3), problemas de navegação e localização de conteúdos, nomeadamente a falta de contexto dos links/hiperligações (2.4) e a falta de etiquetas ou instruções (3.3).

No entanto, a ferramenta TAW identificou ainda outros dois problemas relacionados com a imprevisibilidade do funcionamento do website (3.2), nomeadamente, os controlos que alteram inesperadamente o conteúdo da página e a falta de linguagens de marcação (4.1), o que dificulta a análise precisa do website pelas tecnologias de assistência.

Por outro lado, de acordo com a análise realizada pelo Accessibility Checker, foi possível verificar que o website oficial do Aeroporto de Lisboa não respeita os pressupostos estabelecidos na EAA nem na Norma Europeia EN 301 549, tendo obtido uma pontuação de 30%, quando todos os websites abaixo dos 75% são considerados em risco de serem processados por falta de acessibilidade. Os resultados mostraram que apesar de 64% dos elementos terem sido aprovados, 36% corresponderam aos mesmos problemas críticos identificados no TAW e no AChecker.

Por exemplo, alguns dos problemas detetados pela ferramenta Accessibility Checker que afetam especificamente a pessoa com deficiência visual, deficiência que se presta como objeto de estudo a esta dissertação, foram:

- Ausência de descrição das imagens (1.1);
- Os elementos de título não estão em ordem decrescente sequencial, ou seja, se o enquadramento ou *frames* não estiverem marcados devidamente com os atributos do título, as tecnologias de assistência não serão capazes de descrever o seu conteúdo (1.3);
- As cores do primeiro plano e do fundo não têm um contraste suficiente, o que dificulta a navegação pelo website (1.4);
- A função de zoom está desativada (1.4);
- Botões sem nome acessível, o que faz com que qualquer tecnologia de assistência os anuncie como “botão”, não dando qualquer informação sobre o que é aquele botão e o que é que ele faz (2.4);
- Os links não possuem uma descrição que permita compreender onde aquele link o levará (2.4);
- Elementos sem etiquetas ou instruções, o que faz com que as tecnologias de assistência não sejam capazes de navegar pelo website, pois não conseguem anunciar os controlos de formulário (3.3).

Além disso, na avaliação do Access Monitor o website do Aeroporto de Lisboa recebeu uma pontuação de 3.1 em 5, tendo sido encontrados 13 práticas não aceitáveis. Estas práticas coincidem com os erros que até então foram encontrados através das outras ferramentas, nomeadamente:

- Um erro relacionado com a falta de alternativas de conteúdo não textual (1.1);
- Três erros de falta de conteúdo não apresentado de maneiras diferentes sem que este perca a sua informação, especificamente a falta de disponibilidade de alternativas de texto (1.3);
- Quatro erros de falta de contexto dos links/hiperligações e falta de um mecanismo que evite o conteúdo que é repetido nos websites, como, por exemplo, o menu, que pode ser saltado automaticamente para o conteúdo da página (2.4);
- Um erro, que até agora não tinha sido detetado, relacionado com a falta de codificação do idioma da página web, o que impede tecnologias de assistência de reconhecer a língua da página (3.1);
- Um erro na imprevisibilidade do funcionamento do website, tal como foi explicado na ferramenta TAW (3.2);
- E três erros relativos aos controlos alterarem inesperadamente o conteúdo da página, a falta de linguagem de marcação e o nome, função e valor dos componentes de interface do usuário não estarem propriamente definidos por meio de um código de programação, ou seja, existem componentes na página, como, por exemplo, botões que não estão devidamente identificados, o que faz com que as tecnologias de assistência não os consigam ler nem explicar a sua função (4.1).

Apoiando o argumento de Voykinska et al. (2016), apesar da avaliação realizada por estas ferramentas de análise de acessibilidade automática, é importante lembrar que esta análise não é elaborada através da experiência de uma pessoa com deficiência visual ao utilizar o website; como tal, os resultados aqui apresentados podem não cobrir todos os problemas de acessibilidade, mas sim só os problemas maiores em termos de acessibilidade geral.

No que diz respeito ao conteúdo de informação sobre a acessibilidade no Aeroporto de Lisboa, particularmente para as pessoas com deficiência visual, não existe qualquer indicação de mecanismos facilitadores para estas pessoas, para além da oferta do serviço de assistência MyWay e informações sobre os cães-guia e a sua circulação pelo aeroporto.

Seria fundamental que o website do aeroporto de Lisboa tivesse uma secção especial para disponibilizar informações revelantes para pessoas com deficiência, por exemplo sobre o layout do aeroporto, com vídeos que demonstrassem os vários percursos desde a chegada até à porta de

embarque, informações sobre a localizações dos check-ins das diversas companhias áreas e dos serviços existentes, para não só dar a conhecer o aeroporto como tentar facilitar a viagem do passageiro com deficiência visual. Contudo, não basta só o website ter estas informações, como é vital este corresponder às regras de acessibilidade implementadas na Europa para que as informações possam ser acedidas e compreendidas.

### 9.3. Análise das Redes Sociais do Aeroporto de Lisboa

As redes sociais não só se têm tornado progressivamente nas mais importantes fontes de acesso, difusão e partilha de informação, como “a voz de toda a população” (Michopoulou et al., 2013 e Kang et al., 2013), alterando, assim, a forma como a sociedade consome e contribui para a criação de informação, expressando as suas opiniões e pensamentos (Hays et al., 2013).

Em termos turísticos, as redes sociais são utilizadas não só enquanto estratégias para a promoção dos destinos turísticos e dos seus serviços, como para a pesquisa de informações turísticas e a tomada de decisão (Zeng et al., 2014 e Chung et al., 2015). Por conseguinte, as redes sociais substituíram a forma como os turistas procuram, encontram e confiam nas informações por serem mais atualizadas e fiéis (Cox et al., 2008).

Para as pessoas com deficiências e incapacidades, as redes sociais têm tido um papel fundamental na consciencialização e ajuda nas suas vidas, melhorando assim a sua qualidade de vida e igualdade (Altinay et al., 2016).

Estas também têm facilitado e encorajado as pessoas com deficiências e incapacidades a participarem no planeamento das suas viagens, graças ao CGU que, ao partilharem as suas recomendações e conselhos (Zeng et al., 2014 e Ceccarini et al., 2019), têm permitido a aquisição de informações e ideias mais apropriadas e customizadas às necessidades de cada pessoa, contribuindo para a sua tomada de decisão, por conseguirem diminuir quaisquer barreiras que possam enfrentar durante a sua viagem (Yoo et al., 2008).

A participação nas redes sociais na fase da pré-viagem aumenta a independência e confiança deste tipo de turistas, por se sentirem em controlo, o que irá contribuir não só para uma experiência mais positiva, como também para que, depois, no final da sua viagem, se sintam inspirados a partilhar as suas experiências com outros turistas (Cox et al., 2008, Altinay et al., 2016 e Ceccarini et al., 2019).

Por esse motivo, as redes sociais são atualmente consideradas as principais fontes de informação para os turistas com deficiências e incapacidades, sendo que as consideram mais fiáveis, exatas e objetivas, quando comparadas com os meios tradicionais de comunicação de marketing (Kang et al., 2013 e Michopoulou et al., 2013).

Todavia, o grande problema com as redes sociais é que a maioria do seu conteúdo é visual, o que, por sua vez, o torna inacessível para as pessoas com deficiências visuais; mesmo com a utilização de tecnologias de assistência, estas ainda têm várias falhas no que diz respeito à captação do conteúdo da imagem ou vídeo, o que complica a apreciação de entretenimento e a participação na vida social (Qiu et al., 2015, Voykinska et al., 2016 e MacLeod et al., 2017).

Se a fotografia ou vídeo não tiver uma descrição acessível, a pessoa com deficiência visual irá recorrer a outras componentes, como descrições, comentários ou as pessoas mencionadas nas publicações para poder compreender o seu conteúdo e contexto (Voykinska et al., 2016).

Ademais, para que as tecnologias de assistência como os leitores de ecrã consigam funcionar melhor, não só é necessário fazer a descrição do conteúdo visual como também saber utilizar corretamente os *hashtags*, dado que, atualmente, a sua utilização é essencial para que as pessoas consigam encontrar facilmente informações sobre um conteúdo específico. Dessa maneira, é importante que cada primeira letra de uma palavra esteja em maiúscula, para que os leitores de ecrã consigam pronunciar cada palavra, o que muitas vezes não acontece, pois, algumas pessoas escrevem os *hashtags* em minúscula, o que dificulta a sua leitura.

Além do cuidado que é necessário ter com os *hashtags*, é preciso ter em atenção o uso excessivo de *emojis*, pois os leitores de ecrã irão lê-los literalmente, por exemplo “😄” como “cara com lágrimas de felicidade”; portanto, ao se utilizar muitos *emojis* no meio de uma frase, esta pode tornar-se incompreensível, aumentando a frustração e confusão da pessoa com deficiência visual.

A disseminação do conteúdo visual não é a única barreira ao acesso das redes sociais por utilizadores com deficiências visuais, pois, muitas vezes, estes enfrentam dificuldades na navegação pelas páginas, como, por exemplo, *feeds* em que é possível deslocar a página infinitamente, o que é incompatível com os leitores de ecrã (Voykinska et al., 2016).

Para a análise das redes sociais do Aeroporto de Lisboa – Facebook e Instagram – foi utilizado o programa NonVisual Desktop Access (NVDA), um leitor de ecrã com sintetizador de fala, que permite às pessoas com deficiência visual acederem e interagirem com as diversas funções da internet, não só com as redes sociais, como para utilizar o e-mail e programas da Microsoft como o Word, Excel, PowerPoint e afins (NV Access, s.d.). Este programa foi utilizado dado que as descrições automáticas são invisíveis e, como tal, só poderão ser ouvidas com a utilização de leitores de ecrã.

### 9.3.1. Facebook do Aeroporto de Lisboa (@aeroporto LISBOA)

Fundado em 2004 por Mark Zuckerberg, o Facebook tornou-se rapidamente na rede social mais utilizada pelo mundo inteiro, não só para a partilha de fotografias e vídeos, como de informações.

Para facilitar a sua navegação, o Facebook tem várias teclas de acesso, como, por exemplo, L para gostar ou retirar o gosto ou Q para procurar contactos no chat (Facebook, s.d.c), servindo como um atalho para os utilizadores de leitores de ecrã conseguirem mais fácil e rapidamente explorar esta rede social (AFB, 2015).

Ademais, o Facebook oferece texto alternativo automático através da inteligência artificial e a visão computacional para criar uma descrição automática para as imagens (Facebook, s.d.b). Contudo, essa descrição é vaga e muitas vezes incorreta, sendo que depende do que é que a tecnologia de reconhecimento de objetos consegue interpretar na imagem. Como alternativa, é possível editar essa descrição, substituindo o texto alternativo automático para proporcionar uma explicação mais detalhada e correta.

Para os vídeos no Facebook, é possível adicionar legendas, tanto automáticas, geradas pelo Facebook, como escritas pela própria pessoa (Facebook, s.d.a). No entanto, os leitores de ecrã não conseguem lê-las, portanto, a menos que estes vídeos tenham descrição áudio, diálogo ou uma descrição escrita sobre o conteúdo do vídeo, são geralmente inacessíveis para as pessoas com deficiência visual.

Ao entrarmos no Facebook do Aeroporto de Lisboa, deparamo-nos com uma série de informações variadas, essencialmente sobre o aeroporto e a sua sustentabilidade.

Após pesquisarmos por “acessibilidade” e “acessível”, rapidamente foi possível perceber que não existem quaisquer conteúdos publicados sobre este assunto. Em contrapartida, existem 10 publicações sobre o serviço da MYWAY, tendo várias destas publicações o mesmo conteúdo, só que em línguas diferentes (português, inglês, espanhol, italiano, francês e alemão).

Através do programa NVDA verificamos que o Aeroporto de Lisboa não edita a descrição automática, sendo que as descrições das fotografias são superficiais e pouco coerentes. Por exemplo, na fotografia que se encontra no Anexo V, a descrição automática revela "Pode ser uma imagem de telefone. Ecrã e texto", o que não só é uma descrição vaga, como não explica o conteúdo da imagem, deixando as pessoas com deficiência visual sem qualquer tipo de informações, a não ser que recorram à descrição da publicação, o que, neste caso, esclarece o objetivo da publicação.

No que diz respeito aos vídeos publicados, a sua descrição explica brevemente o seu objetivo, permitindo compreender qual será o contexto do vídeo; porém, não existe qualquer descrição do conteúdo do vídeo, ou seja, não existem alternativas de texto. Além do mais, muito do conteúdo dos vídeos consiste em montagens de clips com música, o que os torna impossíveis de serem compreendidos, pois a pessoa com deficiência visual somente irá ouvir uma música sem saber o que se está a passar.

O Aeroporto de Lisboa utiliza os *hashtags* na maior parte das vezes corretamente, havendo somente algumas publicações onde foram escritos os *hashtags* em letra minúscula. Já o uso de emojis é feito com moderação e quase sempre no final das frases, o que torna a compreensão do texto através dos leitores de ecrã menos confusa.

### 9.3.2. Instagram do Aeroporto de Lisboa (@aeroporto Lisboa)

A rede social Instagram permite a partilha de fotografias e vídeos, o que a torna numa rede social maioritariamente visual. Em 2012 foi adquirida pelo Facebook, atualmente conhecido como META; a empresa-mãe destas redes sociais ajudou o Instagram a caminhar para se tornar numa plataforma cada vez mais acessível, através de algumas das mesmas ferramentas de acessibilidade que o Facebook dispõe.

A diferença de acessibilidade entre o Facebook e o Instagram é que o Instagram não tem qualquer atalho de teclado, sendo que os utilizadores da aplicação a utilizam maioritariamente pelo telemóvel e não pelo computador.

Como alternativa ao conteúdo visual, e tal como o Facebook, o Instagram cria automaticamente um texto alternativo que cada pessoa pode editar antes de fazer a publicação, indo à secção “acessibilidade” na configuração avançada, ou depois da sua publicação, ao carregar em “editar” (Instagram Help Center, s.d.).

Como as *stories* ainda não são acessíveis para os leitores de ecrã, é importante que qualquer conteúdo lá colocado, especialmente se for importante, seja publicado noutra local, para que todas as pessoas possam ter acesso a essa informação.

O Instagram do Aeroporto de Lisboa contém exatamente as mesmas publicações e correspondentes descrições com *hashtags* e *emojis* como no seu Facebook. Além do mais, da mesma forma que o Facebook não edita o texto alternativo das suas fotografias e vídeos, o Instagram também não o faz, o que, mais uma vez, corresponde a uma grande barreira no acesso e participação a pessoas com deficiência visual.

#### 9.4. Análise das entrevistas

A análise do conteúdo das entrevistas permitiu o levantamento de 5 temas que respondessem às questões desta investigação. O primeiro tema relaciona-se com as “estratégias de negociação” que as pessoas com deficiência visual desenvolveram para que as suas viagens de avião tivessem o mínimo possível de barreiras, de modo a tornar a sua experiência mais agradável; o segundo tema debruçou-se sobre a perspetiva das pessoas com deficiência visual acerca da acessibilidade atual do aeroporto de Lisboa; o terceiro tema focou-se nas barreiras detetadas pelos entrevistados no aeroporto de Lisboa; o quarto tema tentou averiguar o conhecimento dos entrevistados acerca do website e das redes sociais do aeroporto; e, por fim, no último tema foram expostas algumas sugestões dos entrevistados, com o objetivo de poder arranjar soluções que resolvam algumas das barreiras impostas e assim tornar o aeroporto de Lisboa num espaço mais acessível para pessoas com deficiência visual.

##### 1. As “estratégias de negociação” das pessoas com deficiência visual nos aeroportos

Apesar de alguns contratemplos e barreiras que mais à frente serão explorados, todas as pessoas entrevistadas revelaram que as suas experiências ao viajar de avião foram positivas,

“Acho que é positiva” (E1)

“Eu já tive em assim muitos aeroportos e em todos esses aeroportos eu me sinto bem e confortável, porque o apoio funciona e então uma pessoa cega até pode viajar sozinha. Muitas vezes eu não ia sozinha, muitas vezes eu ia acompanhada, mas enquanto eu estou dentro de um aeroporto, eu sinto que posso viajar sozinha, portanto, e sinto-me confortável e no avião também. (...) acho que há muitos pontos positivos...acho que o aeroporto de Lisboa, na generalidade, eu dou nota positiva e nota boa (...)” (E2)

“O aeroporto em si tem muitas limitações, tanto que eles se fartam de falar em construir um aeroporto novo, portanto...vá lá, o aeroporto em si tem muitas limitações...agora dentro das limitações que tem...epá a experiência tem sido boa, não posso dizer que não. (...) Aconteceram algumas coisas más? Aconteceram, e quando aconteceram foram muito desagradáveis. Agora passado algum tempo...passou, podia acontecer em qualquer outro aeroporto eu imagino..., portanto, sinceramente a experiência não...não é má, acho que podemos classificar como boa.” (E4)

“(...) têm sido boas...tirando o apoio até aos balcões (...)” (E5)

“Foi boa, porque tive o acompanhamento necessário” (E6)

À medida que foram aumentando as suas experiências nos aeroportos e nas viagens de avião, os entrevistados reportaram que foram criando “estratégias de negociação” para conseguirem

adaptar-se a qualquer barreira e assim conseguem lidar com mais leveza com os problemas que surgiram nas suas primeiras experiências, em especial, no aeroporto de Lisboa.

Tal como mencionamos anteriormente, as “estratégias” criadas dependem dos fatores intrapessoais, o que foi verificado em algumas entrevistas que expressaram que o entusiasmo por viajar era o suficiente para se sentirem determinados a enfrentarem qualquer barreira que possa atrapalhar a sua viagem,

“Eu não sei... eu gosto muito de viajar de avião, para começar, e então para mim ela é sempre tranquila e segura.” (E1)

“Boa disposição, à vontade, descontração e...e olhe é o que tem de se fazer (...)” (E5)

Alguns dos entrevistados salientaram a importância de comprar os bilhetes, sempre requisitando o serviço de apoio, neste caso a MYWAY, para garantirem que são ajudados, mesmo se forem acompanhados por familiares ou amigos, para que os comissários de bordo tenham conhecimento da sua presença caso ocorra alguma urgência,

“(...) na altura de comprar os bilhetes, pusemos lá com acompanhante e pronto (...)” (E3)

“(...) foi uma situação extraordinária e que realmente me deixou muito muito espantada, que foi... no aeroporto de Lisboa levaram-me, tudo tranquilo, para o avião... voei, e tal, aterrei no aeroporto de Bruxelas e diz-me a hospedeira “Então, e agora você?” e eu digo-lhe “Então deve estar aí alguém para me vir buscar” e diz a senhora “Não, não, só está ali um senhor que veio buscar os menores de idade, mas espere aí que eu vou falar com ele”. E o senhor dos menores de idade é que avisa a outra equipa que alguém terá de vir porque afinal há um deficiente no avião... e dizem do aeroporto “Ninguém nos avisou que havia um deficiente para ir buscar a este avião!” É mais uma situação stressante (...) foi muito, muito estranho porque se a equipa de cá me ajudou e se as hospedeiras ou comissárias de bordo, etc., tinham informação na lista de passageiros de que eu tinha um problema, porque é que o aeroporto de lá não foi avisado? (...) Mas a partir de agora eu tenho sempre imenso cuidado, quando eu entro no avião, pergunto “Eu estou na vossa lista... de passageiros assinalados?” (E4)

“Sim, faço questão, no formulário, de preencher o quadradinho onde diz “pessoa com deficiência” para poder ter a assistência necessária (...) assino sempre que preciso de ajuda (...) convém que se coloque lá porque eles têm muitos passageiros e tipo se cada passageiro for pedir ajuda naquela hora (...)” (E6)

O Entrevistado 4 mencionou a importância de ir sempre comunicando com alguém para saberem da sua localização e do que se está a passar, de maneira a garantir que caso aconteça alguma coisa, as pessoas saibam do seu paradeiro,

“Mantenho o telemóvel comigo para comunicar, por exemplo, aconteceu uma vez uma situação... que agora dá-me vontade de rir, mas na altura não deu (...) Por uma questão de segurança, vou fazendo checkpoints de estou aqui, estou ali, estou na porta de embarque, pronto, para que as pessoas saibam onde é que eu estou.” (E4)

Além disso, o mesmo entrevistado mencionou que sempre que possível é preferível alguém ficar no aeroporto à espera que o avião descole, caso seja necessário voltar para atrás por qualquer problema com o voo, como atrasos, ou até mesmo cancelamentos,

“Quando eu viajava e era menor de idade, a minha mãe tinha de ficar no aeroporto até o avião levantar voo (...) Portanto, a minha mãe só pode sair do aeroporto quando o avião levantar voo e ela ganhou esse hábito e pronto, e mesmo eu já sendo crescidíssima ela fica lá... e tenho uma amiga que também já ficou lá até o avião levantar voo. (...) vou para o aeroporto sempre acompanhada de alguém que *a priori* possa ficar lá comigo o tempo que seja necessário e vou comunicando com as pessoas que me esperarem lá do outro lado, geralmente as pessoas também vão ver ao site da companhia como é que está os voos e se o avião está atrasado ou não está.” (E4)

## 2. A acessibilidade no aeroporto de Lisboa

Neste tema foi relatado aquilo que os entrevistados acharam que tornava o aeroporto de Lisboa num local acessível a pessoas com deficiência visual. Os entrevistados que viajavam sozinhos ou com outras pessoas com deficiência visual apontaram logo para o serviço de assistência do aeroporto — a MYWAY,

“(...) aqui a experiência com a MYWAY tem duas partes... uma na ida e outra na volta. A ida merece cem pontos ou duzentos ou trezentos ou votação máxima, com aplausos e tudo. É sempre perfeita, eles são cinco estrelas, são perfeitos (...) Nós pronto, se a gente tiver para mudar de avião... também a MYWAY funciona lindamente.” (E2)

“O que mais me ajudou em termos de acessibilidade no aeroporto de Lisboa foi o serviço da MYWAY (...) a acessibilidade que existe neste momento eu acho que é prática e tem uma qualidade média...é assim, não te vou dizer alta, porque já te apontei alguns problemas da MYWAY e dos próprios procedimentos do aeroporto, portanto, não te vou dizer que tem qualidade alta, mas acho que tem qualidade média...É relativamente acessível. Não é perfeito, não, o serviço da MYWAY podia ser melhor? Podia, mas também já melhorou em relação ao que foi, portanto...podia ser melhor? Podia, mas acho que é...é médio. É acessível..., portanto, não é como se eu chegasse lá e não conseguisse...ir aonde preciso. Acabo por conseguir ir aonde preciso, portanto...é acessível, podia ser melhor? Podia..., portanto acho que vou classificar assim: médio.” (E4)

“(...) Eu preciso sempre de ajuda...por isso a assistência.” (E6)

Dois dos entrevistados indicaram alguns aspetos físicos e sensoriais do aeroporto que os ajudam não só a ter um fácil acesso até ao aeroporto e dentro deste, como também os ajudam a navegar mais facilmente e chegar aos sítios pretendidos (Figura 5),

“Pronto, as indispensáveis são de facto o acesso... e acho que aí eu considero que é bom. Temos metro, temos táxi, temos Uber... eu acho que temos bastante facilidade de acesso e, então em Lisboa, é espetacular, porque é muito pertinho. Pronto, isso é logo a primeira situação que acho boa.” (E2)

“A existência de escadas rolantes” (E1)

“(...) haver informação sonora, dos altifalantes “Chamamos os passageiros...o voo tal vai entrar na porta tal”. Acho que isso é importante também para nós – “O voo está atrasado não sei quê”. Pronto, haver a sinalização áudio, não só visual. Eu acho que isso é muito bom... haver no aeroporto, não é. (...)” (E2)

O Entrevistado 3 mencionou a importância da comunicação verbal para as pessoas com deficiências visuais e como esta é bem utilizada no aeroporto de Lisboa, sendo que a maior parte dos seus prestadores de serviço têm a capacidade de comunicar em várias línguas, o que facilita a compreensão entre as pessoas e para que todos os passageiros se sintam mais à vontade,

“(...) nós aqui as pessoas que estavam...no aeroporto conseguiam falar as línguas, até quem estava mesmo nas lojas conseguiam falar várias línguas. (...) Eu acho uma das características é como eu vejo aqui em Portugal... se em Portugal existem pessoas que trabalham nos aeroportos e que saibam falar português, inglês, sabem falar francês, pronto, há sempre lá alguém que consiga dominar este tipo de língua (...) é muito importante mesmo, porque uma pessoa que trabalhe neste tipo de áreas, neste tipo restauração, hotéis, essas coisas assim, é sempre muito importante saber um pouco de tudo.” (E3)

O Entrevistado 2 ainda utilizou a companhia aérea TAP como exemplo que possa ser seguido por outras companhias aéreas, por esta disponibilizar as instruções a bordo em Braille, o que facilita a compreensão dos processos de segurança às pessoas com deficiência visual, já que a explicação dos comissários de bordo normalmente é bastante visual,

“(...) a TAP, por exemplo, traz as instruções em Braille, o que é muito bom (...) eu por acaso gosto, porque lá tem a localização dos cordões...porque se eu ouvisse só a explicação da comissária como ela dá no avião, ficava sem saber onde é que eram os cordões vermelhos e os cordões amarelos ou azuis, sei lá, já não me lembro dos outros. Eu viajo tanta vez que normalmente desligo. Quando elas estão a dar as instruções como eu já li aquilo.” (E2)

### 3. As barreiras do aeroporto de Lisboa e transporte aéreo

No nosso estudo, identificamos que as principais barreiras no aeroporto de Lisboa e no transporte aéreo, em geral, foram as barreiras interpessoais e estruturais.

As barreiras estruturais demonstraram o motivo pela qual vários entrevistados acreditam que os aeroportos são locais que nunca serão completamente acessíveis se não existirem serviços de apoio ou forem acompanhados por alguém e, por isso, viajar sem acompanhamento parece ser algo impossível de concretizar,

“Um: o tamanho, que no aeroporto de Lisboa não é terrível, mas olha que há umas portinhas de embarque bem longínquas...quando há a situação para se ir embarcar tem de se atravessar o aeroporto de uma ponta a outra, portanto...Bom, ainda assim há outros maiores, ok? Portanto quanto maior o tamanho maior a dificuldade (...) Ponto número dois: é mutante. Mutante em vários sentidos... Em sentido de cada vez que uma pessoa chega ao aeroporto e já não viaja há algum tempo, tem que descobrir qual é que é o esquema atual, porque às vezes o esquema é ir ao balcão de assistência, independentemente de qualquer que seja a companhia, etc, etc, ir ao balcão da assistência e no balcão da assistência fazer tudo (...) Quem diz o de Lisboa os outros provavelmente também são um bocado mutantes, então como é possível ensinar uma coisa destas a um cego à partida? Não dá. (...) é um sítio complicado para ser acessível (...) Para uma pessoa que não tenha resíduo visual ou que tenha um resíduo visual que não dê para se orientar, não penso que...parto logo do princípio que não é acessível e muito dificilmente seria.” (E4)

“É assim...a acessibilidade...quer dizer na verdade eu acho que nenhum aeroporto é completamente acessível, porque se não nós não precisamos de acompanhamento. O que se fez ultimamente no aeroporto de Lisboa, claro que já são grandes avanços, mas mesmo assim, não dá para nenhum cego ir sozinho. A acessibilidade não é nenhuma, quer dizer..., nós não podemos andar sozinhos no aeroporto, quer dizer, eu não recomendo a ninguém. É que nem uma pessoa com cão-guia, porque eles não conseguem...” (E6)

Esta ideia foi corroborada pelo nosso contacto com a MYWAY, que acredita que pelo aeroporto de Lisboa ser mais antigo é mais complicado de este ter um *layout* que possa ser mais acessível às pessoas com deficiências visuais,

“(...) aqui no aeroporto há sempre imprevisibilidade (...) É assim: o nosso aeroporto já é um bocadinho velho, o *layout* é assim mais complicado, mas nós tentamos contornar essas dificuldades com algumas iniciativas que tomamos, nomeadamente a instalação do piso podotátil, dos *call points* e da... de alguma informação adicional para os passageiros.” (Francisco Casegas)

Os motivos apresentados para esta falta de acessibilidade no aeroporto de Lisboa e a incerteza que as pessoas com deficiência visual sentem dentro do aeroporto assentaram no seu acesso físico e sensorial. Apesar de, posteriormente, estes dois tipos de acessos terem sido mencionados como algo que os ajuda a orientarem-se pelo aeroporto, foram, ainda assim, mencionados por dois dos entrevistados, que exaltaram a importância do ambiente físico ser acessível. Não nos podemos esquecer que a acessibilidade dos espaços físicos deveria ser um requisito básico dentro das normas do Desenho Universal, que defende a necessidade de criar ambientes acessíveis e funcionais. Neste caso, devido à versatilidade do aeroporto, torna-se difícil ter um design flexível que possa ser adaptado a todas as necessidades das pessoas.

Apesar de o nosso contacto da MYWAY ter afirmado que a área pública do aeroporto é a mais acessível para que as pessoas com deficiências ou incapacidades se possam orientar,

“Sim, na parte pública...na aérea pública nós tentamos fazer com que eles se orientem o mais autonomamente possível...na parte pública já está apetrechado até ao momento que eles fazem o contacto com a MYWAY e depois a partir daí eles estão sempre acompanhados, nunca ficam sozinhos.” (Francisco Casegas)

tal como mencionado nos estudos de Chang et al (2011) Darcy (2012) e Silva et al. (2019), os entrevistados expressaram que este problema se manifesta logo à chegada ao aeroporto, quer pelos pisos táteis, quer pela falta de ajuda prestada à entrada no aeroporto,

“Os pisos táteis são uma barreira, aquilo é... eu nem considero uma barreira, considero uma inexistência, uma ineficácia, não é eficiente nem eficaz, é como se não existisse. Sabe como é que eu faço? Eu quando chego ao aeroporto, como da última vez, que vou sozinha, eu vou sozinha, eu chego, peço para encontrar algum porteiro, polícia, alguém que esteja ali na portaria e peço ajuda para alguém me levar ao balcão do apoio, aquele balcão que vamos pedir a MYWAY... pronto, porque sozinha (...) é uma pena... se há para lá pisos táteis, eles deviam ter alguma utilidade. (...) aqui o de Lisboa... epá aquilo é muito mau de se perceber... muito mau, aquilo, a gente não chega a perceber que aquilo não leva muito a lado nenhum... não sei qual é a coerência daquilo, aquilo é uma coisa muito incoerente (...) Há pontas do piso tátil que nos levam a portas de saída, ok, embora a pessoa nem saiba em que porta está, mas pronto. E depois há outras que, por exemplo, param ali. Para ali, assim em lado nenhum.” (E2)

“Olhe o tipo de – as grandes barreiras começam logo à entrada. Quando entra no aeroporto de Lisboa pela parte das entradas para voos internacionais, tem uma...umas linhas, umas...uns coisões no chão para as pessoas poderem ser guiadas com a bengala e poderem correr a parte frontal do aeroporto e conduzem todas elas à porta, mas nenhuma conduz para o interior. O que é que acontece? A pessoa chega ali, apanha a linha e depois? Para onde é

que vai? Para a esquerda, para a direita e para dentro? Para onde é que vai? (...) Olhe, eu a última vez que lá estive e não foi há muito tempo, foi em junho, o piso tátil ia – portanto, saí das três portas de entrada, corria as três portas, mas depois não virava para dentro do balcão da MYWAY..., portanto...não virava...Só se vira agora! (...) Há de reparar que tem uma...tinha uma...uma daquelas fitas que indicavam a passagem ao longo das...das montras, mas não havia piso tátil. O piso tátil é só em frente às portas...não digo que não haja agora, certo? Porque a última vez que lá estive foi em junho, mas em junho ainda não havia.” (E5)

“Eu acho que, por exemplo, é chegar aos balcões do check-in...(...) eu acho que o aeroporto é enorme e eu, por exemplo, não consigo ir sozinha a uma casa de banho no aeroporto, não consigo ir ao café sozinha...sei lá, não consigo ir à *Duty Free*! (...) Nós no aeroporto também não conseguimos andar sozinhos (...) “Se me falar de acessibilidade em termos da existência do piso tátil e tudo isso (...) imagino que isso também veio facilitar alguma coisa. Mas isso não é o suficiente. Especialmente se há só nas entradas.... Pronto, e do que é que isso me serve? Mas é isso que o estado paga. As pessoas também não fazem milagres.” (E6)

Além disso, ao contrário do que foi relatado anteriormente, dois entrevistados afirmaram a falta de os acessos sonoros alertarem os passageiros das mudanças de portas e horários, sem ser pelos ecrãs,

“(...) se me deixarem muito cedo na porta de embarque, porque portas de embarque mudam... de um minuto para o outro pode mudar da 22 para a 32! E não necessariamente isso é anunciado por som! Isso pode simplesmente aparecer nos quadros... quem leu, leu, quem não leu...” (E4)

“Não há nada sonoro, não há absolutamente indicação nenhuma, ou seja, estamos sempre dependentes da informação que terceiros nos possam dar”. (E5)

A comunicação verbal foi mencionada como uma necessidade fundamental para a acessibilidade no aeroporto de Lisboa para as pessoas com deficiência visual, no entanto, o Entrevistado 4 mencionou a redução de balcões de *check-in* para os *check-ins* automáticos da TAP, o que se tornou numa frustração para as pessoas com deficiência visual que, se não fizerem o *check-in online*, têm agora de ir à procura de alguém no aeroporto que as possa levar a um balcão físico para as ajudar a fazer o *check-in*,

“O facto de a TAP em si ter passado a ter muitos menos balcões e ter passado aquilo para os *check-ins* automáticos também complica as coisas, na medida em que dantes ia-se a um balcão qualquer da TAP (...) agora não existe um balcão qualquer da TAP! Tem de se correr aquela zona do aeroporto, em busca de um funcionário que geralmente está rodeado de uma quantidade de passageiros a perguntarem coisas (...) Portanto... o facto de a TAP ter deixado de ter balcões...também não ajuda muito à festa.” (E4)

Uma das barreiras estruturais do aeroporto de Lisboa está relacionada com a falta de pessoal no serviço da MYWAY, o que tem levado a várias inconveniências e descontentamento por parte das pessoas com deficiência visual:

- 1) Levar as pessoas com deficiência visual por meios inapropriados à sua deficiência para facilitar o transporte

“Outra também que eu não gosto, e só me aconteceu uma vez... foi quando eles fazem o serviço de entrada para o avião, também querem levar os cegos sem ser pelas escadas... Eu juro mesmo, foi a primeira vez que me acontecer ter de entrar por aqueles elevadores estúpidos, porque aquilo demora um horror de tempo. Primeiro que uma pessoa embarque nas plataformas elevatórias é muito humilhante para uma pessoa cega... eu só fui uma vez, nunca na minha vida não tinha subido as escadas do avião, por amor da santa, nunca, nunca. (...) Lá está é aquela falta de recursos que eles têm, ou seja, como não têm mais pessoas da MYWAY disponíveis, querem logo juntar ali todos para irmos todos juntos (...) Pronto e era isso que eles queriam um bocado fazer só que isto também torna – eu como...como pessoa cega detesto ir nas plataformas elevatórias... acho que para mim não faz sentido.” (E2)

Tal como o Entrevistado 2 mencionou, ser levado por meios que não são apropriados à sua deficiência não só lhes retira o seu direito de escolha por onde e como quer ir, como pode ser humilhante. Muitas pessoas podem pegar nestas experiências e desistirem de viajar por se sentirem invalidados pelos métodos dos aeroportos. Felizmente, apesar destas inconveniências, todos os entrevistados que passaram por este problema, com o tempo, aprenderam a lidar com estas situações e fazer com que estas não estraguem a sua experiência.

- 2) Deixar as pessoas com deficiência sozinhas após as deixarem nas portas de embarque

“Querem me levar demasiado cedo para a área de embarque porque... têm muito trabalho e tem de ser aquela hora... Deixarem-me sozinha na zona de embarque, imagine, eu estou sozinha numa zona que eu não conheço, imagine que eu preciso de ir à casa de banho, ou que preciso de água... Deixarem me sozinha numa zona que eu não conheço... Pior! Esquecerem-se de me dizerem “Olhe eu agora vou deixá-la aqui, por favor não se mova, eu vou pôr aqui nas anotações o seu aspeto e onde é que você está e quando a porta de embarque abrir, virá outro colega da minha equipa buscá-la para a levar para o avião.” e o colega não vem (...) nos últimos anos o maior problema deles, eu tenho impressão, que é terem falta de pessoal e, portanto, terem dificuldade em gerir tanto as horas às quais o balcão de *check-in* está aberto, como as pessoas que têm a circular no aeroporto para fazerem o transporte e o embarque de... dos passageiros... Porque, por exemplo, chegar ao aeroporto às cinco da manhã, porque tem de ser e o balcão estar fechado. Eu dirigi-me ao balcão VIP da companhia

que eu ia viajar e perguntei, disse “Olhe, desculpe eu estar aqui a incomodá-la, sei que não é a sua função, mas eu vou viajar, não vejo e não está ninguém no balcão de assistência e eu sei que tenho de estar no aeroporto a esta hora porque tem de ser duas horas antes do embarque e agora fazem imensa questão disso, ainda por cima com esta histórias todas do COVID e papéis e mostrar papéis, mostrar formulários, fazem questão que a gente esteja duas horas antes”, e a menina disse “Ah, espere aí que eu vou ver”. Telefonou lá para não sei para onde e disse-me “Olhe, eles não têm ninguém, só daqui a meia hora é que vai lá estar o colega, não se preocupe que eu faço aqui o seu embarque.”. E fez ela o embarque... e passado algum tempo apareceu a pessoa da MYWAY para me ir buscar. Mais uma vez muitíssimo cedo porque estava provavelmente sozinho e não sabia o que fazer com os vários passageiros que fossem aparecendo (...) não é forma de fazer com que as pessoas vão demasiado cedo para a porta de embarque... não é forma. Nem para os passageiros, para quem não é nada agradável, nem para eles mesmos porque correm o risco de, lá está, esquecerem-se de algum passageiro. Primeiro andam a correr para os irem buscar todos e irem distribuir todos às portas de embarque e depois andam a correr para fazer a volta das portinhas de embarque todas para os descerem todos lá para baixo, para os outros das carrinhas os apanharem (...)” (E4)

“(...) depois há falta de pessoal e tudo isso, pronto... E o que é que acontece, eu fiquei lá sentadinha numa sala com outras pessoas com incapacidade, o tempo foi passando, disseram-me “Ah, já vamos buscá-la”. Quando eu cheguei disseram-me logo que o voo estava atrasado, ok, o problema é quando o voo atrasa mais e ninguém que está lá na receção é capaz de informar a pessoa com incapacidade visual que não vê o ecrã. Eu acho que isso é fundamental, é porque isto já não é a primeira, nem a segunda vez que me acontece. E, portanto, eu fui obrigada a levantar-me do meu lugar, ir até ao balcão, que eu por acaso até sabia mais ao menos onde é que estava e perguntar o que é que se estava a passar porque ainda não me tinham ido buscar (...) ninguém foi capaz de me informar que o voo ainda estava mais atrasado e, portanto, isso acontece frequentemente. Se os voos estão atrasados eles não dizem às pessoas que não vêm. Isso não pode ser.” (E6)

### 3) Deixar as pessoas com deficiência visual para trás, priorizando outras pessoas com deficiência,

“À chegada a Lisboa é simplesmente horrível e estou a dizer isto com conhecimento de causa, porque já me aconteceu duas vezes e sei de uma série de pessoas cegas que eu conheço. Nós temos de começar a reclamar em massa, porque eles não dão prioridade. Ou seja, eles dão prioridade para quem vai para outros voos, dão prioridade às partidas, e os cegos que chegam, esperam. Não é digno. Nós chegamos a esperar uma hora e meia. Eu, a última vez disse aos senhores: “Eu vou sozinha.”. Bem aquilo não está a imaginar. A gente estava no quarto piso, tínhamos de descer vários e eu peguei na bengala sozinha e “Eu vou, eu vou entrar em

qualquer lado. Eu vou sozinha. Eu vou.”. Cada vez mais viajam pessoas com deficiência e então quando o avião chega e a tripulação se despede de nós, está sempre alguém porque há mais pessoas com deficiência, há cadeiras de rodas, por exemplo. Imagine que o grupo são de sete pessoas com necessidade de apoio, pronto, sete pessoas, e dessas sete pessoas dois somos cegos, imagine assim, foi o caso da última vez (...) Dá prioridade a outros que vão apanhar outros voos, dá prioridade às pessoas com cadeiras de rodas e os cegos esperam. Ou seja, quando, por exemplo, se uma pessoa da MYWAY está a levar uma cadeira de rodas, pode levar perfeitamente um cego de cada lado (...) A MYWAY nas chegadas está a funcionar muito mal... muito mal... (...) Mas nos aeroportos corre sempre em geral tudo bem, exceto a chegada a Lisboa... a chegada a Lisboa eu dou nota é que nem é negativa, é abaixo de zero” (E2)

“É chato quando se trata de deficiência visual, por exemplo, que as pessoas ficam à espera de não sei quanto tempo porque eles têm que ir dar outra assistência em vez de levarem duas pessoas ao mesmo tempo que não custa nada...É que não podem.” (E6)

Este problema foi discutido com o nosso contacto da MYWAY e esclarecido que não existe qualquer tipo de priorização de passageiros, por isso, este contratempo nem deveria ter ocorrido.

Este descontentamento levou a que todas as pessoas entrevistadas para esta investigação manifestassem a necessidade de que para a MYWAY melhorar o seu serviço, seria necessário contratar mais pessoal,

“Contratação de mais recursos humanos. Porque eles não são maus profissionais, eles fazem o melhor, não é, só que eles têm falta de recursos humanos e então... contratação de mais recursos humanos, não é ter um serviço só para dizer que tem...ou têm um serviço para funcionar (...) é mesmo porque acho que há falta de recursos humanos e eles têm de estabelecer prioridades e para eles sair do aeroporto não é prioritário... pronto, mas claro que também não é digno para nós não é...” (E2)

“(...) Terem mais pessoal... ou então... já que não podem ter mais pessoal arranjem forma de gerir as coisas da melhor maneira que puderem, não sei, aprendam a jogar tetrís, porque... porque têm – se não podem meter mais pessoal e têm de assegurar o trabalho... vão ter que fazer coisas de alguma maneira (...) As pessoas parecem ter uma melhor formação, uma melhor noção de como é que se guia um cego, como se dá o cotovelo, de explicar como é que se vai para as zonas mais estreitas... parecem ter uma melhor noção das coisas. Ainda são um bocadinho atrapalhados quando se pede alguma coisa como a caminho da porta de embarque, já depois da segurança pedir para dar uma passadinha na casa de banho, já que vou ter de ficar lá sozinha não sei quanto tempo, ou pedir para comprar uma garrafa de água, porque não se pode passar com garrafas de água no raio X, portanto tem que se adquirir a garrafa depois do raio X. Eles ficam muito atrapalhados e há outros aeroportos em que não,

são simpatiquíssimos, dizem “Ah claro que sim, espere só um bocadinho aqui no carrinho que eu vou buscar uma garrafa de água para si”. São como é que eu hei de dizer...são muito atenciosos, muito atenciosos são muito cavalheirescos, muito atenciosos. Aqui ainda não chegaram a esse ponto (...)” (E4)

“(...) alguma formação aos próprios prestadores de serviço, porque muitas vezes não sabem muito bem como lidar com a deficiência visual (...) Eles estão devidamente formados para apoiar pessoas com deficiência motora, mas não têm a ideia de como é que se lida com a deficiência visual e, portanto, muitas vezes o tipo de apoio que dão também não é o mais adequado...é o possível, pronto, é o possível. Porque as pessoas não têm noção...e há técnicas para lidar com a deficiência visual que são muito positivas, não só para quem guia, como para quem é guiado e, portanto, é essa formação que eu acho que falta nas pessoas que prestam o apoio às pessoas com deficiência.” (E5)

“(...) o que eu acho é que a MYWAY o que necessita neste momento é reforçar o pessoal...porque...porque às vezes há problemas com as assistências. Não é o meu caso. Eu nunca tive problemas com a assistência, praticamente, mas já ouvi outros casos que tiveram problemas... de outras pessoas. (...) Por isso é que a MYWAY existe, não é? Só que o que acho é que depois da pandemia as coisas pioraram muito porque eles nunca pensaram que as pessoas voltassem a viajar tão rapidamente e, portanto, não reforçaram o pessoal.” (E6)

Esta necessidade também foi mencionada pelo nosso contacto da MYWAY, tendo sido apontada como uma fraqueza que infelizmente ainda existe no serviço,

“(...) e às vezes não há um...não há um número de pessoas suficientes, por uma razão ou outra, e acaba por ser um bocadinho complicado e os passageiros sofrem um bocadinho.”  
(Francisco Casegas)

Quanto às barreiras interpessoais, estas manifestaram-se maioritariamente devido às atitudes negativas dos prestadores de serviço no aeroporto, quer pelos seguranças, empregados dos cafés ou pelo serviço da MYWAY.

“Só na Alemanha é que nós temos um bocadinho mais dificuldade... as comissárias são um bocado... antipáticas. Pela...sei lá, deve ser pela sua cultura, já me aconteceu uma comissária a dizer-me “Don’t touch me”, não queria que eu a tocasse. Ora a técnica de guia de um cego é colocar a mão no braço da pessoa. E eu perguntei-lhe em inglês “Como é que eu vou consigo se não a toco?” (...) O que é que eu fiz: eu tinha a bengala na mão, fechada, abri a bengala, e comecei a bater a bengala – a fazer técnica tac tac, aquela técnica de um lado para o outro a bater no chão, até com força e a dar passinhos de bebé, um dois, um dois. Ela furiosa à minha frente, tipo olha constantemente para trás e eu... pronto...se não lhe posso dar o braço... eu só sei ir assim.” (E2)

“Só tive problemas uma vez que me queria ir embora do aeroporto, porque fui levar uma amiga e nenhum segurança me queria acompanhar...aliás, depois já nem sei como é que eu resolvi isso. Sim, porque tipo não é o trabalho deles. Eu fui acompanhar uma pessoa...não saí de um voo, portanto...é assim todos se recusavam a dar me ajuda...e isso é complicado..., mas isto já foi há uns anos. Mas é chato...” (E6)

Esta barreira foi apontada pelas pessoas com deficiência visual por acreditarem que estas interações ocorrem por falta de formação e conhecimento sobre as suas necessidades e como lidar com elas, como pode ser corroborado nas seguintes citações,

“Outra barreira é a falta de formação dos funcionários, principalmente do bar. Muitas vezes não é fácil, ou seja, é claro que nós, através do diálogo, conseguimos ultrapassar, mas eles estão muito habituados a comunicarem com o olhar e pelos gestos, não é? Porque também têm ali pessoas de todas as nacionalidades e, portanto, eles estão constantemente habituados até a comunicar sem usar a linguagem. E então já não a usam quase, mas com um cego a linguagem é fundamental, porque é o meio principal de comunicação.” (E2)

“A falta de formação que há nos aeroportos...Para mim foi só mesmo essa parte de falta de formação, porque o resto ... decerto que para uma pessoa cega deve ser muito mais complicado, não é...pronto... (...) mas as pessoas tentam fazer, não é? Às vezes podem nem fazer da maneira correta, não é, mas fazem e ajudam, não é?” (E3)

“O grande problema é que nós entramos no aeroporto e não há ninguém que se dirija a nós e temos de andar a perguntar a terceiros (...) Há pessoas que se disponibilizam e vão nos lá levar, ou chamam o segurança. Mas os seguranças não era preciso serem chamados deviam ser obrigados a dirigirem-se a nós (...) as pessoas cegas não vêm, também não sabem onde é que estão os seguranças e eles também não se dirigem a nós. E, portanto, temos de andar sempre a pedir a terceiras pessoas que nos ajudem a ir aos pontos que precisamos de consultar e isso é muito mau. Isso é a grande barreira que eu deteto no aeroporto de Lisboa (...)” (E5)

“Se calhar as pessoas terem mais formação, não é? Relativamente às várias deficiências (...) porque o que eu noto é que as pessoas às vezes são um bocadinho...têm um bocadinho falta de sensibilidade, são um bocadinho de rotinas. E acho que isso é um pouco...que também nos incomoda um pouco (...) Quer dizer, em geral, até sabem que nós é que devemos dar o braço e tudo isso, mas também já aconteceu situações em que as pessoas são um pouco...pronto...insensíveis (...) E se elas não – e se elas me agarrarem eu explico logo que é o contrário e tudo isso, porque as pessoas não são obrigadas a saber tudo (...)” (E6)

O problema de falta de formação foi maioritariamente apontado para o serviço da MYWAY. O principal problema relatado, que atualmente foi resolvido e raramente acontece, foi a insistência do serviço em trazer cadeiras de rodas para as pessoas com deficiência visual,

“Mas o que é que acontece, nós chegamos ao aeroporto e vem a cadeira de rodas e eu pronto, cancelo-a logo, digo que quero apoio, mas não quero a cadeira. Pode haver sempre uma pessoa cega que tenha por exemplo caído ontem e tenha o joelho esquerdo magoado, eu até posso ser cega e ontem ter partido uma perna, mas à partida...” (E2)

“A experiência com a MYWAY tem dias. Nos últimos tempos têm tido pontos em que melhoraram e têm tido pontos em que pioraram. Os pontos em que melhoraram, era um ponto que sempre me irritava absurdamente que era... eu sou cega, mas eu consigo caminhar perfeitamente bem e até consigo correr... por que motivo é que levavam uma cadeira de rodas e me queriam obrigar a andar na cadeira de rodas? Eu não compreendia...e recusava. E já tive altas discussões. Entretanto esse ponto melhorou... foi melhorando ao longo dos anos, já chegou ao ponto em que eles já perguntam se a pessoa precisa ou não de cadeira de rodas, portanto... esse ponto acho que foi melhorando ao longo dos anos e acho que eles deviam continuar a perguntar em vez de deduzirem coisas... eles não deviam deduzir coisas à partida (...)” (E4)

“(...) alguma formação aos próprios prestadores de serviço (...) para tentarem ultrapassar a situação, normalmente trazem a cadeira de rodas (...) É evidente que não se sente confortável numa cadeira de rodas porque não tem deficiência motora...tem deficiência visual e isso cria por vezes alguma...algum...alguns constrangimentos, não só pela parte deles, como por parte da pessoa com deficiência visual.” (E5)

“(...) eu não gosto de andar de cadeira de rodas. A não ser que, por exemplo, em Gatwick, eles pediram se eu não me importava de utilizar aqueles carrinhos que eles têm para que as pessoas se desviassem e fosse mais rápido a locomoção dentro do aeroporto. Mas aí eu compreendo, agora Lisboa... por amor de Deus. Em Lisboa eles levam algumas vezes a cadeira de rodas e eu torço logo o nariz. Digo logo que não quero. As pessoas acham que pronto...sei lá, que por sermos cegos temos de andar de cadeira de rodas e não tem nada a ver.” (E6)

Para o serviço, a cadeira de rodas pode ser uma forma de acelerar, podendo ser mais rápido levar as pessoas onde precisam de estar, contudo, para as pessoas com deficiência visual a cadeira de rodas pode ser humilhante e fazer crescer o sentimento de incapacidade, pois estas pessoas não têm qualquer problema na locomoção.

Apesar de a maioria dos entrevistados ter tido algumas experiências menos boas, isso nunca os afetou, como tal, não foram detetadas quaisquer barreiras intrapessoais.

#### 4. A experiência das pessoas com deficiência visual com o website e as redes sociais do aeroporto de Lisboa

Com as entrevistas realizadas, podemos concluir que nenhum dos entrevistados utilizou alguma vez o website ou as redes sociais do aeroporto de Lisboa, não só para consultar informações sobre a acessibilidade no aeroporto de Lisboa, como para consultar qualquer tipo de informação,

“Nunca utilizei nenhum dos dois” (E1)

“Nunca consultei nenhum...” (E2)

“Nunca consultei...nem as redes sociais” (E3)

“Eu não recorri...nunca, nem nunca abri o site do aeroporto, nem sequer sabia que o aeroporto tinha um site.” (E4)

“Nunca os abri.” (E5)

“Não, porque eu peço aos outros para o fazerem. E de informações nunca precisei de procurar.” (E6)

Devido a este desconhecimento sobre estas tecnologias de informação e comunicação do aeroporto de Lisboa, alguns dos entrevistados tiveram dificuldade em dar uma opinião sobre que informações achariam necessárias para lá estarem presentes,

“Não me estou a recordar de nada...não sei...” (E1)

“eu gostava para dar informações mais concretas teria de facto ter utilizado...confesso que aí... sei que há pessoas o utilizam, mas não consigo dar sugestões muito concretas porque uma vez que eu não utilizei seria aqui um bocadinho... Pronto eu aí só falo do que eu conheço, não é, como eu não conheço muito bem não poderei dar aqui muitas sugestões para já.” (E2)

“Pois não sei porque nunca consultei nenhum.” (E3)

“Sobre esse assunto eu não lhe posso falar porque não conheço.” (E5)

“Eu não consigo responder porque eu não sei o que é que há lá.” (E6)

Não obstante, dois entrevistados exaltaram a necessidade de estas plataformas estarem sob as normas de acessibilidade para que os leitores de ecrã possam funcionar e, assim, as pessoas com deficiência visual consigam ter acesso às informações,

“(...) para alguém que nunca viajou, pode sentir-se inseguro a viajar sozinho e talvez se sentisse mais seguro se descobrisse que afinal essas coisas todas existem (...) será que respeita as normas de acessibilidade? Será que se eu entrar nesse site utilizando um leitor de

ecrã, digamos o JAWS ou NVDA ou o VoiceOver, o que for, se eu entrar nesse site utilizando um leitor de ecrã será que consigo realmente ter acesso a essa informação? ... É muito giro você entrar num site e aquilo diz assim “Botão 1, botão 2, botão 3, botão imagem 1, botão imagem 2, botão imagem 3” e você pensa “Hm...qual será o que eu quero? Vamos fazer um dó li tá, pode ser que isto abra o que eu quero”, ou então ir abrindo cada um deles e ver o que é que abre, não é? Algum há de abrir uma coisa que me interessa. Portanto, não vale a pena apenas ter lá informação... Se tem lá informação referente a deficiência visual, por exemplo, ou outros tipos de deficiência, então não deveriam ter essa informação de forma acessível? Portanto é muito giro ter essa informação no site, mas também era giro que a informação para além de estar no site fosse acessível...porque não basta estar lá é preciso que alguém consiga ler se estamos a falar de acessibilidade e de autonomia...não é suposto que eu vá pedir a alguém que veja bem para me ir procurar alguma coisa no site do aeroporto.” (E4)

“(...) mas há um conjunto de regras de acessibilidade que estão implementadas e são impostas a nível nacional, principalmente aos serviços públicos, e há um diploma de 2018 que entrou em vigor em 2019 que impõe a todas as entidades públicas a acessibilidade dos seus sites a obedecer a um conjunto de regras que era bom que o aeroporto pudesse cumprir, para que as pessoas com deficiência visual fossem autónomas, não só em consultar o site para ver voos e etc., como até para realizar o *check-in*...porque eu não sei se um cego consegue fazer o *check-in* sozinho, mas eu acho que não, eu acho que tem de ser através de terceiras pessoas...Pelo que eu conheço, tenho uma pessoa de família que também viaja bastante e o *check-in* tem de pedir sempre a alguém que lhe faço o *check-in*, não é a própria pessoa que faz, portanto eu acho que deveria ser acessível, o cego devia ser autónomo quando entra nos sites...não só consultar os horários dos voos, consultar tudo! Conseguir acesso a toda a informação como qualquer outro cidadão (...)” (E5)

##### 5. O que é preciso melhorar no aeroporto de Lisboa?

Neste tema, procuramos saber o que é que as pessoas com deficiência visual acham que poderia ser melhorado para que o aeroporto de Lisboa se tornasse num local mais acessível. Já sabemos que grande parte dos entrevistados acredita que tanto o aeroporto de Lisboa, como qualquer outro aeroporto, dificilmente pode ser acessível, no entanto, é possível implementar métodos e meios para aprimorar o serviço no aeroporto.

Através das entrevistas retiramos seis sugestões que podem ser fundamentais para melhorar a experiência das pessoas com deficiência visual no aeroporto de Lisboa: Contratação e formação de pessoal; Apoio à entrada do Aeroporto; Meios de transporte; Equipamentos em Braille; Entretenimento em Braille; e Criação de uma aplicação para a assistência de navegação.

## 1) Contratação e formação de pessoal

Ao logo desta investigação foi reportada, por mais do que uma vez, a importância da contratação e formação de pessoal no aeroporto, principalmente para o serviço da MYWAY, dado que o aeroporto é um sítio onde dificilmente uma pessoa com deficiência consegue ter total independência e chegar ao seu destino sem necessitar de assistência.

Por esse motivo, este ponto foi dos mais discutidos e necessitados pela maioria dos entrevistados, por sentirem que, às vezes, as coisas não correm tão bem devido a estas falhas, o que lhes traz mais ansiedade durante a viagem, em vez de desfrutarem da experiência,

“(…) acho que o indispensável é que haja funcionários em número suficiente e com formação suficiente para fazerem o acompanhamento das pessoas e que haja material suficiente para fazer esse acompanhamento, carrinhos de bebé para quem for preciso, cadeiras de roda para quem for preciso, os carrinhos elétricos como já falamos seriam bons...portanto, boa comunicação entre eles e outras pessoas, uma boa gestão da equipa e da informação e boa comunicação entre eles (...) de modo a conseguirem atender a todos que...os que precisam e material, o que já existe e mais algum que possa ser útil.” (E4)

“Acho que todos os seguranças deviam ter formação e indicações para quando chegasse ou viesse uma pessoa cega dentro do aeroporto, imediatamente se dirigir a ela, como obrigação, não como devoção, ou seja, tivessem o dever de imediatamente se dirigirem à pessoa para a apoiar até ao balcão adequado (...)” (E5)

“(…) A característica essencial é ter uma boa assistência, dentro do aeroporto, não é, da MYWAY. E para isso é preciso reforçar o pessoal como já referi anteriormente (...) Acho que é mesmo a formação às pessoas que lá estão. Ser uma formação se calhar mais...tipo direcionada, não é, para deficiência visual, para deficiência auditiva, para... porque não é tudo no mesmo saco. E a existência de avisos sonoros.” (E6)

## 2) Apoio à entrada do Aeroporto

A ideia de um apoio à entrada foi o segundo ponto mais discutido pelos entrevistados, por sentirem a carência de assistência mal chegam ao aeroporto. Este é o primeiro impacto que têm com o aeroporto e, como tal, deveria ser mais encorajador para que as pessoas com deficiência visual não se sintam logo perdidas quando chegam,

“(…) o acolhimento, eu acho que poderia ser mais... para as pessoas com deficiência visual, deviam ter mesmo em cada entrada tipo um balcãozinho para acolher especificamente pessoas com dificuldades ... não só cegos, mas também pessoas que não sabem mesmo para onde querem ir, pronto, quem vê normalmente procura os seguranças, procura os balcões para ir perguntar as informações. Nós, até encontrar alguém...as pessoas nem sempre...às

vezes dirigem-se a nós, outras vezes não. Nós temos de pedir ajuda para encontrar. Então, eu penso que poderia haver um melhor acolhimento aqui, não é? Podia haver sempre os mesmos locais, três...quatro...eu acho que o aeroporto tem...não sei... em cada entrada, digamos assim, devia haver ali um sítio específico para acolhimentos, onde as pessoas vão pedir a primeira informação (...) Portanto, logo assim destacados tipo um quiosque, como quem está a vender gelados! Um quiosquezinho logo ali de informação. Eles mandam-nos muito dirigir ao balcão “Ah, tem que ir ali até ao balcão das bagagens e balcão onde se chama a MYWAY”, mas ir até lá...pronto temos que sempre encontrar alguém que nos leve até lá.” (E2)

“(...) olha, imagina que o aeroporto realmente queria prestar um serviço de excelência, podia haver funcionários no meio dos seguranças, por exemplo, supomos que existam seguranças em número suficiente que quando uma pessoa deficiente visual entrasse sozinha no aeroporto se aproximasse dessa pessoa (...) e a acompanhasse aonde ela necessitasse de ser acompanhada. E... pronto que fosse prestado esse serviço às pessoas...seria possível, seria uma forma de tornar um deficiente visual autónomo no aeroporto...sim, se calhar... com um acompanhante e não com piso tátil ou alguma coisa que tentasse guiar a pessoa sozinha por si mesma (...) Desde o início, desde que a pessoa chega ao metro e sai para o lado do aeroporto que houvesse um acompanhamento.” (E4)

“(...) um apoio adequado desde a entrada das portas até ao local que nós queiramos dirigir” (E5)

### 3) Meios de transporte

Apesar da existência dos carrinhos elétricos, como foi confirmado na entrevista com a MYWAY,

“Sim, o aeroporto de Lisboa tem os carrinhos elétricos para poder levar mais pessoas. Temos dois tipos de carrinhos. Curtas distâncias, normalmente o serviço da MYWAY leva o passageiro a pé, para longas distâncias às vezes usam os buggies ou os emobi (cadeira operada só por operador que leva 3 passageiros)” (Francisco Casegas)

muitos dos entrevistados mencionaram por alto a inexistência destes, como foi o caso do Entrevistado 4, que explicou os benefícios destes carrinhos em aeroportos de outros países para a realização das assistências, enquanto em Portugal acreditava que não existiam nenhuns.

“Por outro lado, há uma coisa que acontece em alguns aeroportos e que não acontece em Lisboa, que é: existem carrinhos elétricos que transportam as pessoas. E com aquele carrinho elétrico, eles conseguem levar, por exemplo, quatro passageiros tranquilamente e vão distribuí-los pelas portas de embarque tranquilamente porque têm tempo porque o carrinho não anda muito depressa, mas anda mais depressa do que as pessoas andam a pé! (...) Portanto, aqueles carrinhos são muito úteis (...)” (E4)

A utilização destes carrinhos elétricos pode ser o suficiente para combater as barreiras mencionadas, como a priorização de pessoas com outras deficiências às pessoas com deficiência visual, que ficam tempos indeterminados à espera para serem levados.

Além disso, também foi mencionada a utilização das mangas para o embarque e desembarque de passageiros, dado que torna o caminho mais plano e assim mais fácil e confortável, não só para os passageiros com deficiência visual, como para qualquer passageiro que tenha alguma dificuldade em subir escadas,

“(...) existem muitas poucas mangas de acesso aos aviões. Eu nem sei sequer se cheguei algum dia a embarcar ou desembarcar através de uma manga no aeroporto de Lisboa. Não... não sei qual é a localização nem qual é a gestão da coisa, não sei se só alguns voos é que lá vão se só algum tipo de avião é que lá vão, mas eu penso que existem muito poucas (...) Isso é uma pena porque o embarque e desembarque através de manga, obviamente é muito mais rápido e muito mais fácil para pessoas com qualquer tipo de problema, não é, tanto para quem anda de cadeira de rodas como para quem veja mal ou não veja...” (E4)

Neste aspeto, o nosso contacto com a MYWAY confirmou a existência de novos meios de transporte que estão a ser essenciais para facilitar o transporte dos passageiros e que, por reflexo, ajudam a otimizar o serviço (Figura 6 e Figura 7),

“Compramos dois ambulifts e duas VTAs. O ambulift é este aparelhinho aqui, este veículo, que nós usamos em que casos: tu aqui tens dois tipos de embarque, o em manga, que é quando tu entras diretamente no avião por aquele braço e outros que é o remoto, o remoto é quando tens de ir de autocarro e depois ir para o avião. Nos casos do autocarro o passageiro depois chega lá e tem umas escadinhas para subir, só que, claro, que há passageiros que não conseguem subir, então nós usamos este veículo para fazer de plataforma elevatória e o passageiro sai diretamente no avião. O VTA são as viaturas de transporte adaptado, são umas carrinhas normais que nós usamos tipo aquelas de nove lugares, mas sem maior parte dos bancos, para as cadeiras de rodas, com as devidas alterações...e transporta o passageiro desde o terminal até ao avião. Depois são transferidos para o ambulift, se for necessário (...) só chamas o ambulift quando os passageiros não conseguem subir as escadas.”

#### 4) Equipamentos em Braille

Dado que as únicas informações em Braille no aeroporto de Lisboa são nos botões dos *call points* da MYWAY e nos elevadores da área pública,

“Temos sinais de Braille nos *call points* da MYWAY e todos os elevadores da área pública têm botões com Braille e depois acrescentamos a informação que há em cada piso. No lado ar não temos sinalização.” (Francisco Casegas)

alguns dos entrevistados acreditam que existe uma grande falta de informações acessíveis. Além disso, os pisos táteis, que foram muito discutidos, foram apontados como algo que também seria fundamental para aumentar a sua autonomia,

“Além disso, se nos pusessem uma indicação na porta, a dizer, imagine, casa de banho homens, casa de banho mulheres, se todas tivessem, os cegos iriam tocar. Eu entre a possibilidade em entrar na casa de banho dos homens ou de entrar na certa, com certeza que eu iria procurar informação.” (E2)

“(…) aquelas indicações táteis, colocá-las e estendê-las até aos locais adequados que prestam apoio às pessoas, não é..., pelos menos sempre geram alguma autonomia.” (E5)

#### 5) Entretenimento em Braille

O Entrevistado 1 foi o único a mencionar a necessidade de entretenimento em Braille, para que as pessoas que gostam de ler se consigam entreter e passar o tempo, tanto na espera pelo embarque, como no avião,

“(…) da mesma maneira que as pessoas que veem leem revistas ou livros ou consultam alguma coisa, nós também temos essa possibilidade de ler em Braille, pronto, haver algumas coisas. Por exemplo. a maior parte dos elevadores tem Braille, mas se calhar outras coisas também deveriam ter (...) nós também podíamos ter livros ou revistas em Braille...que também nos pudessem ajudar nesse sentido, para também nos entretermos um pouco na viagem. Para nos entretermos também a ler alguma coisa ou então, sei lá..., por exemplo mapas táteis das cidades dos países para onde íamos e pronto, acho que também passava mais por aí.” (E1)

#### 6) Criação de uma aplicação para a assistência de navegação

Por fim, ainda foi referida a criação de uma aplicação com as mesmas funções da investigação, acima mencionada, de Guerreiro et al. (2019), com o objetivo de orientar as pessoas com deficiência visual nos aeroportos. Mas esta ideia foi declarada com pouca confiança devido à sua funcionalidade num espaço tão complicado e movimentado, como o aeroporto de Lisboa,

“(…) podes arranjar alguma APP maravilhosa para o telemóvel que dêem indicações dentro do aeroporto com algum sinal por Bluetooth ou o que seja de “Você está perto do balcão número não sei quantos”, “Você está perto de uma casa de banho”, “Você está perto de um café”. Até se pode arranjar, imagina, não seria impossível, uma APP e meter pontos de...lá pelo aeroporto fora, que tivessem informações, que a pessoa pudesse captar com o telemóvel se quisesse. Mas, isso faria com que a pessoa se conseguisse deslocar sozinha, num sítio onde pessoas passam a correr sem olhar para o lado com malas... será que seria realmente possível... não sei. Nunca tinha pensado nisso.” (E4)

De acordo com o nosso contacto da MYWAY, estão a ser feitos planos para melhorar a acessibilidade no aeroporto de Lisboa para as pessoas com deficiência visual, o que demonstra que não só o serviço está disposto a melhorar, como dão importância ao feedback das pessoas,

“A nossa ideia é tentar expandir aquilo que já fizemos a nível do piso podotátil, se calhar pensar na extensão a outras áreas, aumentar também as pontes onde temos também os diretórios de Braille ou até criar plantas do aeroporto em Braille para as pessoas saberem que serviços é que há e não há. Pronto, basicamente é estender alguns serviços que já temos (...) vamos tentar melhorar e também queremos que...receber feedback, levamos o feedback a sério, já implementámos coisas com base nas sugestões que recebemos, não só de passageiros com mobilidade reduzida, mas também passageiros em geral e pronto, o nosso objetivo é sempre melhorar.” (Francisco Casegas)

## 10. Conclusão

Ao longo desta dissertação foram abordados diversos tópicos fundamentais para o seu enquadramento, nomeadamente: a Acessibilidade; o Turismo Acessível e as suas barreiras; a Deficiência e a Incapacidade; a Deficiência Visual; o Turista com deficiência visual e, por fim, a acessibilidade nos aeroportos.

O Turismo tem contribuído excecionalmente para o desenvolvimento não só das sociedades como pessoal. Por esse motivo, este tornou-se num direito de todos e, como tal, nenhuma pessoa deveria ser discriminada e impedida de participar neste setor.

O Turismo Acessível e Inclusivo é uma área em constante evolução, que tem por objetivo tornar o turismo numa atividade acessível a todas as pessoas, independentemente das suas deficiências ou incapacidades, dado que a acessibilidade é fundamental para todas as pessoas conseguirem viver uma vida mais livre e independente, pois a qualquer momento da nossa vida poderemos necessitar de algum tipo de ajuda ou assistência.

Muitas legislações, programas e planos de ação têm sido implementados para garantir a acessibilidade no setor turístico e, assim, conseguirem garantir a proteção dos direitos dos turistas e a inclusão social; contudo, ainda há muitas barreiras que dificultam a participação das pessoas nas atividades turísticas e, muitas vezes, podem levar a que as pessoas desistam de viajar.

As barreiras podem ser intrapessoais (restrições de origem pessoal), interpessoais (restrições apreendidas por interações com outros) e estruturais (restrições fora do controlo do indivíduo e relacionadas com o ambiente físico). Para a possível ultrapassagem destas barreiras, Jackson, Crawford e Godbey idealizaram em 1993 as “estratégias de negociação”, fundamentando que as pessoas são capazes de desenvolver capacidades à medida que têm experiências turísticas, para conseguirem dominar os efeitos destas barreiras (Devile et al., 2018).

Estas barreiras são especialmente desafiantes para as pessoas com deficiências ou incapacidades, que atualmente têm estado cada vez mais a aumentar a sua participação em atividades turísticas. Por outro lado, verificou-se um forte incremento deste grupo populacional, graças ao crescimento da esperança média de vida e à diminuição da natalidade, o que acelerou o envelhecimento da população, com o conseqüente aumento de deficiências e incapacidades, facto que, naturalmente, fez crescer a necessidade de tornar o turismo mais acessível.

O objetivo aplicado desta dissertação passou pela necessidade de entender se o aeroporto de Lisboa é acessível para as pessoas com deficiência visual, uma vez que estas pessoas, apesar de terem os mesmos desejos e motivações para viajar como qualquer outro turista, não costumam ser tão incluídos nas investigações sobre o Turismo Acessível, pois ainda existe a convicção de

que o turismo é um setor exigentemente visual, o que não é o caso, visto que o turismo é uma experiência multissensorial.

Assim sendo, esta investigação, para além do necessário enquadramento teórico-conceitual, possibilitou a compreensão da acessibilidade do aeroporto de Lisboa e dos diferentes pontos de vista das pessoas com deficiência visual sobre a acessibilidade no aeroporto, através das entrevistas semiestruturadas ao nosso contacto com a MYWAY e a pessoas com deficiência visual.

Além disso, tentámos compreender não só se o aeroporto, em si mesmo, estava adaptado para as pessoas com deficiências visuais, mas também o uso que este faz das tecnologias de informação e comunicação, sendo que estas são ferramentas fundamentais para que os turistas obtenham informações sobre os locais para onde vão, de modo a conseguirem garantir a sua segurança e melhorar a sua experiência turística, ao criarem “estratégias de negociação” adequadas a cada barreira que um local ou serviço possa suscitar.

As tecnologias de informação e comunicação têm sido fundamentais para o acesso e disseminação da informação turística a todas as pessoas (Devile, 2014). Todavia, após a análise do website e das redes sociais do Aeroporto de Lisboa, podemos concluir que tanto a sua navegabilidade como o conteúdo disponível ainda são medíocres no domínio da acessibilidade, especialmente para pessoas com deficiência visual.

Para a análise do website do aeroporto de Lisboa utilizámos as ferramentas de análise de acessibilidade automática TAW, AChecker, Accessibility Checker e Access Monitor, por não só serem grátis e de fácil compreensão, como por seguirem as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG), um guia que define o que é necessário para tornar os websites acessíveis para as pessoas com deficiências.

Através destas ferramentas foi possível observar que o website do Aeroporto de Lisboa ainda tem muito que mudar para se tornar acessível às pessoas com deficiência visual, dado que foram encontradas diversas barreiras, devido à incompatibilidade do website com as tecnologias de assistência, principalmente com os leitores de ecrã.

Apesar de a avaliação da acessibilidade do website do aeroporto de Lisboa ter sido realizada com base no nível de conformidade A, para termos noção dos níveis básicos da acessibilidade e usabilidade do website, foram detetados bastantes erros, o que nos levou a concluir que este website não respeita as normas de acessibilidade, dado que estes têm de, no mínimo, cumprir com o nível de conformidade AA e o aeroporto de Lisboa nem com o nível de conformidade A é totalmente acessível.

Foram destacadas falhas em todos os quatro princípios destas diretrizes — Percetível; Operável; Compreensível; Robusto — sendo que o princípio que apresentou mais falhas foi o da percetibilidade, que está relacionado com a falta de alternativas do conteúdo, o que afeta diretamente as pessoas com deficiências visuais, pois sem alternativas de texto, por exemplo, para imagens, o conteúdo torna-se incompreensível.

Já no que respeita às redes sociais — Facebook e Instagram —, apesar de estarem cada vez mais fáceis de navegar, graças às ferramentas que têm sido implementadas para melhorar a sua acessibilidade, as contas do Aeroporto de Lisboa não aproveitam estas soluções para tornar o seu conteúdo mais acessível a pessoas com deficiências visuais, fazendo com que seja quase impossível compreender plenamente o conteúdo das suas publicações.

Além do mais, existe uma escassez de informações sobre a acessibilidade no Aeroporto de Lisboa nestes meios de comunicação, o que se traduz numa grande barreira para o planeamento de viagens, pois a ausência de conhecimento prévio poderá aumentar a ansiedade e insegurança das pessoas e, conseqüentemente, criar receio de viajar para Portugal.

Existem, pois, vários aspetos nos quais o Aeroporto de Lisboa pode melhorar a comunicação no que diz respeito à acessibilidade para pessoas com deficiência visual, de forma a tornar essa comunicação mais clara, compreensível, pormenorizada e inclusiva, especialmente nas redes sociais, para não só melhorar o envolvimento e relação com os turistas, como também dar-lhes mais segurança.

Contudo, a partir das entrevistas realizadas podemos concluir que tanto o website como as redes sociais não são tendencialmente utilizados; admitimos que essa indicação possa ocorrer devido à idade dos entrevistados e por estes já viajarem há bastantes anos e, por isso, nunca sentiram a necessidade de os consultar para certificarem a acessibilidade no aeroporto de Lisboa; ou porque acreditam que estas informações não estariam presentes, dado que os aeroportos são locais confusos e mutantes, o que dificilmente os torna acessíveis a um nível para que pessoas com deficiência visual, sozinhas, os possam utilizar com sucesso.

As entrevistas às pessoas com deficiência visual permitiram, ainda, comprovar aquilo que fora apurado durante a revisão da literatura sobre a acessibilidade nos aeroportos e as barreiras que estas pessoas têm de enfrentar.

Segundo os entrevistados, a acessibilidade do aeroporto de Lisboa é aceitável tendo em conta o local em estudo. As pessoas deram grande valor ao serviço da MYWAY, aos acessos até ao aeroporto e aos avisos sonoros do mesmo.

Tal como verificado na revisão da literatura, podemos confirmar que as maiores barreiras dos turistas com deficiência visual são as barreiras estruturais e interpessoais.

As principais barreiras estruturais apreendidas nesta investigação estão ligadas ao tamanho do aeroporto e à sua versatilidade, falta de pessoal no serviço da MYWAY e aos avisos sonoros.

O tamanho e a versatilidade do aeroporto de Lisboa dificultam a navegação pelo mesmo, tendo em conta que as pessoas com deficiência visual utilizam a sua memória para se conseguirem orientar pelo espaço. Além do mais, exatamente por causa do tamanho do aeroporto, os pisos táteis tornam-se complicados de utilizar, para indicarem para onde levam as pessoas, já que nenhum se encontra dentro do aeroporto, pois seria ainda mais confuso para as pessoas com deficiência visual.

A falta de pessoal no serviço da MYWAY tem restringindo um pouco a experiência da pessoa com deficiência visual, pois dificilmente pode explorar o aeroporto como qualquer outro passageiro, devido ao horário apertado que os profissionais da MYWAY têm para conseguirem cumprir todo o seu serviço. Esta dificuldade dos profissionais conseguirem gerir o tempo com os passageiros com deficiências visuais tem levado a alguns problemas, como deixar as pessoas demasiado cedo nas portas de embarque sozinhas, o que as impede de conseguirem ir à casa de banho ou se alimentarem, atrasarem-se para os voos caso estes mudem de porta e ninguém vá buscar estas pessoas e priorizar passageiros com outras deficiências, deixando para trás as pessoas com deficiência visual, ou levá-las em cadeiras de rodas para poderem facilitar e tornar mais rápido o serviço — felizmente verificou-se que os profissionais da MYWAY já não trazem a cadeira de rodas por saberem que isso traz um grande descontentamento às pessoas com deficiência visual que não têm qualquer problema de locomoção.

Quanto aos avisos sonoros, apesar de existirem, alguns entrevistados não sabiam da existência dos mesmos, talvez por causa do barulho constante presente no aeroporto.

Já as barreiras interpessoais estavam relacionadas às atitudes negativas dos prestadores de serviço no aeroporto como os profissionais da MYWAY, seguranças e empregados de cafés.

Face a estes contratemplos, as pessoas entrevistadas mantiveram-se sempre positivas e assim conseguiram lidar com o máximo de boa disposição para que estas experiências menos boas não afetassem a sua viagem.

Para contornar qualquer complicação que pudesse surgir, passaram a criar algumas “estratégias de negociação”, como pedir o serviço da MYWAY, realizar o *check-in online*, avisar os

comissários de bordo da sua deficiência, ir dando *checkpoints* a amigos ou familiares para que saibam por onde andam e pedir a alguém para ficar no aeroporto caso aconteça alguma coisa.

Durante a análise das entrevistas, foi possível comparar aquilo que era dito pelas pessoas com deficiência visual e com o nosso contacto da MYWAY, e percebemos que grande parte das pessoas entrevistadas ainda não teve oportunidade de desfrutar de todos os equipamentos acessíveis que o aeroporto tem ao seu dispor.

Por outro lado, podemos verificar que a MYWAY está consciente das suas falhas e, por isso, esforça-se para melhorar naquilo que é estruturalmente possível no aeroporto de Lisboa; tem criado mais espaços para as pessoas com deficiências e comprado meios de transportes, como as VTAs ou os ambulifts, para facilitar a deslocação das pessoas com deficiências.

Como já referido, a maioria das pessoas entrevistadas acredita que o aeroporto de Lisboa é um espaço que dificilmente poderia ser acessível para que uma pessoa com deficiência visual consiga viajar sozinha, devido à natureza da sua infraestrutura.

Contudo, face às barreiras mencionadas, os entrevistados acreditam que existem vários meios para aumentar a acessibilidade do aeroporto e acabar com as barreiras, acima mencionadas, que passam pela formação das pessoas que lá trabalham, para saberem lidar e interagir com pessoas com deficiências visuais, a contratação de mais pessoal, principalmente da MYWAY, a utilização dos carrinhos elétricos e das mangas para otimizar e facilitar o transporte, equipamentos mais acessíveis e funcionais, como os pisos táteis, informações e entretenimento em Braille e a possível criação de uma aplicação que facilite a orientação das pessoas com deficiência visual na sua circulação pelo aeroporto.

Com os dados desta investigação e o apoio da revisão da literatura, foi possível concluir que os objetivos desta investigação foram alcançados, apesar de algumas limitações, pois encontramos poucas pessoas que estivessem interessadas em participar nas entrevistas; na verdade, ao longo dessa fase foi explicado à investigadora, por instituições e alguns dos entrevistados, que havia uma grande falta de vontade por parte destas pessoas em participarem em estudos desta natureza, por nunca verem nenhuma mudança consequente ou sequer receberem *feedback* por parte dos investigadores.

Ainda assim, este estudo permitiu compreender como são as experiências das pessoas com deficiência visual não só no aeroporto de Lisboa, como nos aeroportos, em geral, o que poderá ser importante para que estudos futuros consigam implementar estratégias que potencializem estes espaços.

Por fim, é importante lembrar que, tal como o modelo social de abordagem à deficiência defende, não é a deficiência que torna as pessoas incapazes, mas sim o ambiente em seu redor; como tal, a remoção de barreiras não só é uma obrigação legal como uma responsabilidade social para garantir os direitos das pessoas com deficiência.

Por esse motivo, é fundamental haver mais investigações na área do Turismo Acessível, e em particular na acessibilidade nos aeroportos, aumentando a confiança das pessoas com deficiência para conseguirem viajar. Pode também ser importante que em futuras investigações haja uma maior diversidade de pessoas com diferentes tipos de deficiência visual e de utilização de meios de locomoção, neste caso, com cães-guia, o que, infelizmente, não ocorreu neste projeto.

Além disso, seria enriquecedor ter pessoas com deficiência visual a utilizarem o website do aeroporto de Lisboa, sendo que existem erros identificados pelas ferramentas utilizadas que precisam de ser verificados por uma pessoa, e alguns dos erros não identificados podem, às vezes, até representar algum tipo de barreira para quem tem problemas de visão.

Com esta investigação consideramos ter conseguido aumentar o conhecimento nesta área e esperamos impulsionar o desenvolvimento de mais trabalhos, pois é fundamental a continuação de investigações futuras para se continuar a lutar para uma participação plena das pessoas com deficiências e incapacidades no turismo.

## Referências Bibliográficas

ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (s.d.). *O que Fazemos*. Disponível em: <https://www.acapo.pt/o-que-fazemos> [obtido a 15/03/2022].

Acessibilidade.gov.pt (s.d.). *Quem Somos*. Disponível em: <https://www.acessibilidade.gov.pt/quem-somos/> [obtido a 24/08/2022].

*Accessibility Checker* (s.d.). Disponível em: <https://www.accessibilitychecker.org/> [obtido a 20/06/2022].

Accessible Portugal (2021). *Turismo Acessível*. Disponível em: <https://accessibleportugal.com/turismo-acessivel/> [obtido a 1/03/2022].

Accessible Portugal (s.d.) *Quem Somos*. Disponível em: <https://accessibleportugal.com/quem-somos/>

*AChecker – Web Accessibility Checker* (s.d.). Disponível em: <https://achecker.achecks.ca/checker/index.php> [obtido a 02/06/2022].

Aeroporto de Lisboa. Sabia que agora é ainda mais fácil estarmos ligados? O chatbot no site da ANA ajuda a qualquer hora [...]. Lisboa, 29 de jul. 2022. Facebook: <https://www.facebook.com/AeroportoLisboa/photos/a.128651313828761/6073556906004809/> [obtido a 30/06/2022].

Aeroportos de Portugal & VINCI Airports. (2018). *Normas de Segurança na Plataforma*. Disponível em: [https://ana.pt/pt/system/files/documents/normas\\_de\\_seguranca\\_na\\_plataforma\\_ahd\\_la\\_edicao\\_nov2018.pdf](https://ana.pt/pt/system/files/documents/normas_de_seguranca_na_plataforma_ahd_la_edicao_nov2018.pdf) [obtido a 13/05/2022].

AFB – American Foundation for the Blind. (2015). *Facebook Accessibility for Users with Visual Impairments: What Facebook Wants You To Know*. Disponível em: <https://www.afb.org/aw/16/4/15469> [obtido a 15/06/2022] [obtido a 19/06/2022].

Akgül, Y. & Vatansever, K. (2016). Web Accessibility Evaluation of Government Websites for People with Disabilities in Turkey. *Journal of Advanced Management Science*, 4(3), pp. 201-210. Disponível em: <http://www.joams.com/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=52&id=264> [obtido a 30/05/2022].

Akyüz, A. (2013). Determinant Factors Influencing eWOM. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(11), pp. 159-166. Disponível em: <https://doi.org/10.5901/mjss.2013.v4n11p159> [obtido a 30/05/2022].

Alles, M. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia*, 9, pp. 211-224. Disponível em: [https://econpapers.repec.org/article/ervancoec/y\\_3a2009\\_3ai\\_3a9\\_3ap\\_3a211-224.htm](https://econpapers.repec.org/article/ervancoec/y_3a2009_3ai_3a9_3ap_3a211-224.htm) [obtido a 18/02/2022].

Almeida, C. & Costa, C. (2014). Novas tendências de serviços nos aeroportos. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 4(21/22), pp. 343-352. Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v4i21/22.12381> [obtido a 23/12/2021].

Altinay, Z., Saner, T., Bahçelerli, N., & Altinay, F. (2016). The Role of Social Media Tools: Accessible Tourism for Disabled Citizens. *Educational Technology & Society*, 19 (1), pp. 89–99. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/jeductechsoci.19.1.89?seq=1> [obtido a 09/04/2022].

Ambrose, I., Garcia, A., Papamichail, K. & Veitch, C. (2017). *Accessible Tourism Destination Handbook. Turismo de Portugal e ENAT*. Disponível em: <http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/accessible-tourism-destination-management-handbook-enat.pdf> [obtido a 31/10/2021].

ANA – Aeroportos de Portugal (s.d.a). *Sobre a ANA*. Disponível em: <https://www.ana.pt/pt/institucional/a-ana/sobre-a-ana> [obtido a 12/03/2022].

ANA – Lisboa Aeroporto (s.d.a). Disponível em: <https://www.aeroporto lisboa.pt/pt/lis/home> [obtido a 12/03/2022].

ANA – Lisboa Aeroporto (s.d.b). *Chegar e Sair do Aeroporto*. Disponível em: <https://www.ana.pt/pt/lis/acesso-e-estacionamento/chegar-e-sair-do-aeroporto/terminal-2> [obtido a 12/03/2022].

ANA – Lisboa Aeroporto (s.d.c). *Mobilidade reduzida*. Disponível em: <https://www.ana.pt/pt/lis/servicos-e-compras/servicos-essenciais/mobilidade-reduzida> [obtido a 12/03/2022].

ANA Aeroportos de Portugal (2017). *ANA MyWay - PT* [video]. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=7LCkmYBT6\\_o&t=91s&ab\\_channel=ANAAeroportosdePortugal](https://www.youtube.com/watch?v=7LCkmYBT6_o&t=91s&ab_channel=ANAAeroportosdePortugal) [obtido a 26/12/2021].

ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil (s.d.) *Atribuições e Competências*. Disponível em:

<https://www.anac.pt/vPT/Generico/ANAC/Atribuicoes/Paginas/AtribuicoesCompetencias.aspx>  
[obtido a 17/04/2022].

ANAC — Agência Nacional de Aviação Civil (2013). *Resolução n° 280, de 11 de julho de 2013. Dispõe sobre os procedimentos relativos a acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências*. Disponível em:

[https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo\\_norma/RA2013-0280.pdf](https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf)  
[obtido a 25/05/2022].

ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil (2015). *Glossário da Aviação Civil*. Disponível em:

[https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Publicacoes/estudos/glossario\\_da\\_aviao\\_civil.pdf](https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Publicacoes/estudos/glossario_da_aviao_civil.pdf) [obtido a 17/04/2022].

Anacleto, S. (2014). *Turismo Acessível: Criação de um circuito turístico para a população com deficiência visual, na cidade de Braga* (projeto de mestrado). Instituto de Ciências Sociais: Universidade do Minho. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/34246>  
[obtido a 23/12/2021].

Andrade, C. (2018). *Pessoas com deficiência visual e a sua experiência em hotéis* (dissertação de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Disponível em: [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/32685/1/2018.04.026\\_.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/32685/1/2018.04.026_.pdf) [obtido a 27/12/2021].

APD – Associação Portuguesa de Deficientes (s.d.). Disponível em: <https://www.apd.org.pt/>  
[obtido a 12/10/2021] [obtido a 15/03/2022].

APDSI – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (s.d.). *Glossário da Sociedade da Informação*. Disponível em: <https://apdsi.pt/glossario/t/tecnologia-de-assistencia/%20APDSI,%20s.d.> [obtido a 24/08/2022].

APSURDOS – Associação Portuguesa de Surdos (s.d.) *História*. Disponível em: [https://apsurdos.org.pt/?page\\_id=361](https://apsurdos.org.pt/?page_id=361) [obtido a 15/03/2022].

Arsénio M. (2016). *A hotelaria acessível: Bases conceptuais e exemplos de aplicação em Portugal* (dissertação de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/18240> [obtido a 22/12/2021].

Asbell, P., Dualan, I., Mindel, J., Brocks, D., Ahmad, M., & Epstein, S. (2005). Age-related cataract. *The Lancet*, 365(9459), pp. 599-609. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(05\)17911-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(05)17911-2) [obtido a 19/03/2022].

Assembleia da República. (2005). Constituição da República Portuguesa VII Revisão Constitucional. Disponível em: <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx> [obtido a 12/02/2022].

Assembleia da República (2016). *Cidadãos Portadores de Deficiência: Enquadramento Nacional*. Disponível em: <https://ficheiros.parlamento.pt/DILP/Publicacoes/Sinteses/22.CidadaosDeficiencia/22.pdf> [obtido a 13/04/2022].

Bao, D. Hua, S. & Gu, J. (2016). Relevance of airport accessibility and airport competition. *Journal of Air Transport Management*, 55, pp. 52-60. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.04.009> [obtido a 30/03/2022].

Bauer, I. (2018). When travel is a challenge: Travel medicine and the "dis-abled" traveller. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 22, pp. 66-72. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29454050/> [obtido a 22/12/2021].

Baum, F. (1995). Researching public health: Behind the qualitative-quantitative methodological debate. *Social Science & Medicine*, 40, pp. 459-468. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)E0103-Y](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)E0103-Y) [obtido a 13/10/2022].

Benda, P., Havlíček, Z., Lohr, V. & Havránek, M. (2011). ICT helps to overcome disabilities. *Agris on-line Papers in Economics and Informatics*, 3(4), pp. 63-69. Disponível em: <https://online.agris.cz/archive/2011/04/07> [obtido a 12/05/2022].

Bicas, H. (2002). Acuidade visual: medidas e notações: atualização continuada. *Arquivos Brasileiros de Oftalmologia*, 65(3), pp. 375-384. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0004-27492002000300019> [obtido a 21/04/2022].

Blichfeldt, B. & Nicolaisen, J. (2011) Disabled travel: not easy, but doable, *Current Issues in Tourism*, 14(1), pp. 79-102. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13683500903370159> [obtido a 30/12/2021].

Boes, K. (2014). *The cultural heritage experience of visually impaired tourists: an insight beyond sight* (dissertação de mestrado). University of Applied Sciences Salzburg. Disponível em:

[https://www.academia.edu/18320094/The\\_cultural\\_heritage\\_experience\\_of\\_visually\\_impaired\\_tourists\\_An\\_Insight\\_beyond\\_sight](https://www.academia.edu/18320094/The_cultural_heritage_experience_of_visually_impaired_tourists_An_Insight_beyond_sight) [obtido a 18/01/2022].

Bogdan, R. e Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora. Disponível em: [https://www.academia.edu/6674293/Bogdan\\_Biklen\\_investigacao\\_qualitativa\\_em\\_educacao](https://www.academia.edu/6674293/Bogdan_Biklen_investigacao_qualitativa_em_educacao) [obtido a 14/10/2022].

Bosch, S. & Gharaveis, A. (2016). Flying solo: A review of the literature on wayfinding for older adults experiencing visual or cognitive decline. *Applied Ergonomics*, 58, pp. 327-333. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2016.07.010> [obtido a 05/01/2022].

Bourne, R., Flaxman, S., Braithwaite, T., Cicinelli, M., Das, A., Jonas, J., Keefle, J., Kempen, J., Leasher, J., Limburg, H., Naidoo, K., Pesudovs, K., Resnikoff, S., Silvester, A., Stevens, G., Tahhan, N., Wong, T. & Taylor, H. (2017). Magnitude, temporal trends, and projections of the global prevalence of blindness and distance and near vision impairment: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet Glob Health*, 5(9), pp. 888 - 897. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(17\)30293-0](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(17)30293-0) [obtido a 30/03/2022].

Bourne, R., Steinmetz, J., Flaxman, S., Briant, P., Taylor, H., Resnikoff, S., Casson, R., Abdoli, A., Abu-Gharbieh, E., Afshin A., Ahmadieh, H., Akalu, Y., Alamneh, A., Alemayehu, W., Alfaar, A., Alipour, V., Anbesu, E., Androudi, S., Arabloo, J...Vos, T. (2021). Trends in prevalence of blindness and distance and near vision impairment over 30 years: an analysis for the Global Burden of Disease Study. *The Lancet Global Health*, 9(2), pp. 130-143. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(20\)30425-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(20)30425-3) [obtido a 10/06/2022].

Bourne, R., Steinmetz, J., Flaxman, S., Briant, P., Taylor, H., Resnikoff, S., Casson, R., Abdoli, A., Abu-Gharbieh, E., Afshin A., Ahmadieh, H., Akalu, Y., Alamneh, A., Alemayehu, W., Alfaar, A., Alipour, V., Anbesu, E., Androudi, S., Arabloo, J...Vos, T. (2021). Trends in prevalence of blindness and distance and near vision impairment over 30 years: an analysis for the Global Burden of Disease Study. *The Lancet Global Health*, 9(2), pp. 130-143. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(20\)30425-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(20)30425-3) [obtido a 10/06/2022].

Brahm, M. (2012). Turismo Cultural Acessível: A proposta de um novo produto turístico para a cidade de Pelotas-RS. In: *Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul (SeminTUR)*. Caxias do Sul, Brasil: Universidade de Caxias do Sul. Disponível em: [https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/turismo\\_cultural\\_acessivel.pdf](https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/turismo_cultural_acessivel.pdf) [obtido a 23/12/2021].

Burton, M., Ramke J, Marques A., Bourne, R., Congdon, N., Jones, I., Tong, B., Arunga, S., Bachani, D., Bascaran, C., Bastawrous, A., Blanchet, K., Braithwaite, T., Buchan, J., Cairns, J., Cama, A., Chagunda, M., Chuluunkhuu, C., Cooper, A...Faal, H. (2021). The Lancet Global Health Commission on Global Eye Health: vision beyond 2020. *Lancet Glob Health* 2021. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(20\)30488-5](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(20)30488-5) [obtido a 30/04/2022].

Cavalcante, R. B., Calixto, P., & Pinheiro, M. M. K. (2014). Análise de Conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. *Informação & Sociedade: Estudos*, 24(1), pp. 13-18. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/10000> [obtido a 15/10/2022].

Câmara Municipal de Lisboa – CML (2013). Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa. 5 Volumes. Lisboa: Câmara Municipal de Lisboa. Disponível em: <https://www.am-lisboa.pt/documentos/1518801486X6zHF8ec9Pe37RE2.pdf> [obtido a 20/12/2021].

Carvalho, C. (2019). *Airport Management Strategies in Recovery the Air Flight Disruption: The Case in the Lisbon Humberto Delgado Airport* (dissertação de mestrado). Instituto Universitário de Lisboa. Disponível em: <https://www.iscte-iul.pt/tese/9825> [obtido a 02/05/2022].

Carvalho, I. (2015). *O Turismo Acessível: estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa* (tese de doutoramento). Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, Universidade de Lisboa. Disponível em: <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/22718> [obtido a 23/12/2021].

Ceccarini, C. & Prandi, C. (2019). Tourism for all: a mobile application to assist visually impaired users in enjoying tourist services. In: *16th IEEE Annual Consumer Communications & Networking Conference (CCNC)*. Disponível em: <https://doi.org/10.1109/CCNC.2019.8651848> [obtido a 10/04/2022].

Cerqueira, P. (2016). *Museus e Aeroportos: O Aeroporto de Lisboa como novo Lugar de Conhecimento* (dissertação de mestrado). Departamento de Sociologia e Políticas Públicas, Instituto Universitário de Lisboa. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/12681/1/Tese.Fevereiro2017.pdf> [obtido a 02/05/2022].

Chang, Y. & Chen, C. (2011). Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management*, 33(3), pp. 529-536. Disponível em: <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20123050130> [obtido a 05/01/2022].

Chung, N. & Koo, C. (2015). The use of social media in travel information search. *Telematics and Informatics*, 32(2), pp. 215-229. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.08.005> [obtido a 14/04/2022].

CNOD – Confederação Nacional de Organizações de Pessoas com Deficiência (s.d.). *Quem somos*. Disponível em: <https://cnod.pt/cnod/quem-somos/> [obtido a 15/03/2022].

Coelho, C. (2014). *Turismo acessível para todos, um paradigma emergente e um desafio para a oferta turística - O caso dos espaços museológicos e empreendimentos turísticos de Cascais* (dissertação de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Disponível em: [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18924/1/2014.04.011\\_.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18924/1/2014.04.011_.pdf) [obtido a 23/12/2021].

Cole, S., & Morgan, N. (2010). Introduction: Tourism and Inequalities. In: S. Cole, & N. Morgan (eds.), *Tourism and Inequality: Problems and Prospects*. Wallingford: CABI, pp. xvii-xxv. Disponível em: <https://uwe-repository.worktribe.com/output/984085/introduction-tourism-and-inequalities> [obtido a 23/12/2021].

Comissão Europeia (s.d.) *União da Igualdade: Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030*. Disponível em: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=pt> [obtido a 30/04/2022].

Comissão Europeia (2015). Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços. Comissão Europeia. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX:52015PC0615> [obtido a 30/04/2022].

Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género – CIG. (s.d.). *Declaração Universal dos Direitos do Homem*. Disponível em: <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2018/01/Declaracao-Universal-dos-Direitos-Humanos.pdf> [obtido a 04/02/2022].

Conceição, Cristina Palma (2021) *Tourism Research Methodologies 2020/21: Research interviews*. Estoril: ESHTE.

Conceito Europeu da Acessibilidade. (2001). [https://www.inr.pt/documents/11309/217178/acessibilidade\\_dos\\_locais\\_de\\_trabalho.pdf/32d493ca-d2ce-4ff5-baeb-6ea097aea63f](https://www.inr.pt/documents/11309/217178/acessibilidade_dos_locais_de_trabalho.pdf/32d493ca-d2ce-4ff5-baeb-6ea097aea63f) [obtido a 11/01/2022].

Connell, B., Jones, M., Mace, R., Mueller, J., Mullick, A., Ostroff, E., Sanford, J., Steinfeld, E., Story, M. & Vanderheiden, G. (1997). *The principles of universal design: Purpose and History*. Disponível em:

<https://www.sphassociates.ca/uploads/files/Principles%20of%20Universal%20Design.pdf>

[obtido a 29/01/2021].

Costa, F. (2016). *Turismo Acessível: Boas Práticas, Desenvolvimento e Desafios na Região do Algarve* (dissertação de mestrado). Estoril: Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve. Disponível em: <https://sapiencia.ualg.pt/handle/10400.1/10016> [obtido a 22/12/2021].

Cox, C., Burgess, S., Sellitto, C., & Buultjens, J. (2008). *Consumer generated web-based tourism marketing*. Queensland, Australia: CRC for Sustainable Tourism. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/228434134\\_Consumer-generated\\_web-based\\_tourism\\_marketing](https://www.researchgate.net/publication/228434134_Consumer-generated_web-based_tourism_marketing) [obtido a 22/03/2022].

Daniels, M., Rodgers, E. & Wiggins, B. (2005). “Travel Tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), pp. 919-930, Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.06.010> [obtido a 16/12/2021].

Darcy, S. (1998). *Anxiety to access: tourism patterns and experiences of New South Wales People with a Physical Disability*. Sydney: Tourism New South Wales. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/235993174\\_Anxiety\\_to\\_Access\\_Tourism\\_Patterns\\_and\\_Experiences\\_of\\_New\\_South\\_Wales\\_People\\_with\\_a\\_Physical\\_Disability](https://www.researchgate.net/publication/235993174_Anxiety_to_Access_Tourism_Patterns_and_Experiences_of_New_South_Wales_People_with_a_Physical_Disability) [obtido a 11/12/2021].

Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. Disponível em: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32> [obtido a 20/12/2021].

Darcy, S. (2012). (Dis)Embodied Air Travel Experiences: Disability, Discrimination and the Affect of a Discontinuous Air Travel Chain. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 19, pp. 91-101. Disponível em: <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/18851/4/1-s2.0-S1839526012000090-main.pdf> [obtido a 05/01/2022].

Darcy, S. & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(7), pp. 468-476. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.09.009> [obtido a 30/03/2022].

Daruwalla, P., & Darcy S. (2005). Personal and Societal Attitudes to Disability. *Annals of Tourism Research*, 32 (3), pp. 549-570. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.10.008> [obtido a 30/03/2022].

Dattolo, A., Luccio, F. & Pirone, E. (2016). Web Aecessibility Recommendations for the Design of Tourism Websites for People with Autism Spectrum Disorders. *International Journal on Advances in Life Sciences*, 8(3&4). Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/Webpage-Accessibility-and-Usability-for-Autistic-a-Dattolo-Luccio/857009149888a3cd8923b4b6d6ae185d2849a719> [obtido a 01/02/2022].

Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 48/2008. Ministério da Economia e da Inovação. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/39-2008-247248> [obtido a 20/03/2022].

Decreto-lei n.º 74/2007, de 27 de março. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 61/2007. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/74-2007-520261> [obtido a 24/03/2022].

Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 202/2008. Presidência do Conselho de Ministros. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/83-2018-116734769> [obtido a 20/08/2022].

Decreto-lei n.º 95/2019, de 18 de julho. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 136. Presidência do Conselho de Ministros. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/95-2019-123279819> [obtido a 20/03/2022].

Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 118/1997. Ministério da Solidariedade e Segurança Social. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/123-1997-397953> [obtido a 24/03/2022].

Decreto-lei n.º 125/2017, de 4 de outubro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 192. Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/125-2017-108244274> [obtido a 24/03/2022].

Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 152/2006. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/163-2006-538624> [obtido a 23/03/2022].

Decreto-lei n.º 191/2009, de 17 de agosto. *Diário da República*, 1ª Série — 158/2009. Ministério da Economia e da Inovação. Disponível em: <https://dre.tretas.org/dre/259290/decreto-lei-191-2009-de-17-de-agosto#warning> [obtido a 20/03/2022].

Decreto-Lei n.º 241/2008, de 17 de dezembro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 243/2008. Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações. Disponível em: <https://dre.tretas.org/dre/243758/decreto-lei-241-2008-de-17-de-dezembro> [obtido a 22/03/2022].

Decreto-lei n.º 246/79, de 25 de julho. *Diário da República*, 1ª Série — 170/1979. Ministério dos Transportes e Comunicações. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/246-381295> [obtido a 22/03/2022].

Decreto-Lei n.º 247/89, de 5 de agosto. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 179/1989. Ministério do Emprego e Segurança Social. Disponível em: <https://dre.pt/dre/analise-juridica/decreto-lei/247-1989-618878> [obtido a 24/03/2022].

Decreto-lei n.º 404/98, de 18 de dezembro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 291/1998. Ministério do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/404-1998-191111> [obtido a 24/03/2022].

Devile, E. (2009). O desenvolvimento do turismo acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (11), pp. 39-46. Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i11.13485> [obtido a 21/12/2021].

Devile, E. (2014). *Dinâmicas de envolvimento das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas* (dissertação de doutoramento). Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, Universidade de Aveiro. Disponível em: <https://ria.ua.pt/handle/10773/14080> [obtido a 21/12/2021].

Devile, E., Garcia, A., Carvalho, F. & Neves, J. (2012a). Turismo Acessível em Portugal - Estudo de casos de boas práticas. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 3(17/18), pp. 1403-1416. Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v3i17/18.13191> [obtido a 21/12/2021].

Devile, E., Kastenholz, E., Santiago, R. (2012b). Inibidores, facilitadores e estratégias de negociação associadas às experiências turísticas das pessoas com incapacidade. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 17/18(3), pp. 1417-1430. Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v3i17/18.13195> [obtido a 20/12/2021].

Devile, E. & Kastenholz, E. (2018). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities, *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), pp. 265-285. Disponível em: <https://doi.org/10.4324/9780429290077-6> [obtido a 20/12/2021].

Direcção-Geral da Saúde & Organização Mundial da Saúde. (2004). *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde*. Disponível em: <https://catalogo.inr.pt/documents/11257/0/CIF+2004/4cdfad93-81d0-42de-b319-5b6b7a806eb2> [obtido a 13/04/2022].

Duarte, A., Umbelino, J., Garcia, A., Duarte, D., Duarte, S., Nunes, C., Dias, V., Duarte R. & Soares, J. (2016). *Turismo Acessível e Inclusivo: quadro conceptual e metodológico - PROJETO BRENDAIT*. Disponível em: <http://www.perfil.com.pt/Brendait/documents/D3Quadroconceptualemetodologico.pdf> [obtido a 12/12/2021].

Dwyer, L., Gill, A. & Seetaram, N. (2012). *Handbook of Research Methods in Tourism Quantitative and Qualitative Approaches*. Glos: Edward Elgar Publishing. Disponível em: [https://moodle.univ-angers.fr/pluginfile.php/2413368/mod\\_resource/content/1/2012\\_Handbook%20of%20Research%20Methods%20in%20TOURISM.pdf](https://moodle.univ-angers.fr/pluginfile.php/2413368/mod_resource/content/1/2012_Handbook%20of%20Research%20Methods%20in%20TOURISM.pdf) [obtido a 13/10/2022].

EC – European Commission (s.d.a). Accessible Tourism. Disponível em: [https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible-tourism\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible-tourism_en) [obtido a 19/02/2022].

ECA – European Concept for Accessibility (s.d.) *About Us*. Disponível em: <http://www.eca.lu/index.php/about-us> [obtido a 16/03/2022].

ECA – European Concept of Accessibility. (2003). *European Concept for Accessibility - Technical Assistance Manual*. Disponível em: <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/13-2003-european-concept-for-accessibility-2003/file> [obtido a 16/03/2022].

ECAC – European Civil Aviation Conference (s.d.) *About ECAC*. Disponível em: <https://www.ecac-ceac.org/about-ecac> [obtido a 16/03/2022].

Eichhorn, V. & Buhalis, D. (2011) Accessibility – A Key Objective for the Tourism Industry. In: Buhalis, D. & Darcy, S. (Eds.) *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, pp. 46-61. Bristol: Channel View Publications. Disponível em: <https://doi.org/10.21832/9781845411626-006> [obtido a 18/01/2022].

Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), pp. 189–210. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2007.07.005> [obtido a 01/02/2022].

Espinosa, M., Ungar, S., Ochaita, E., Blades, M., & Spencer, C. (1998). Comparing methods for Introducing Blind and Visually Impaired People to Unfamiliar Environment. *Journal of Environmental Psychology*, 18, pp. 227-287. Disponível em: <http://homepages.phonecoop.coop/vamos/work/research/papers/wayfinding.pdf> [obtido a 26/01/2022].

Eur-Lex (s.d.b). *Schengen (Acordo e Convenção)*. Disponível em: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=LEGISSUM:schengen\\_agreement](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=LEGISSUM:schengen_agreement) [obtido a 19/03/2022].

Eur-Lex (2010). *Diretiva 2010/13 do Parlamento Europeu e do Conselho de 10 de março de 2010 relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação socio audiovisual (Directiva "Serviços de Comunicação Social Audiovisual")*. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32010L0013> [obtido a 24/08/2022].

Eur-Lex (2015). *European Disability Strategy (2010-2020)*. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aem0047> [obtido a 19/03/2022].

Eur-Lex (2016). *Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies*. Disponível em: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2016.327.01.0001.01.ENG](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.ENG) [obtido a 01/04/2022].

Eur-Lex (2018). *Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de setembro de 2018 que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas*. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=fr> [obtido a 24/08/2022].

Eur-Lex (2019). *Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de abril de 2019 relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços*. Disponível em: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2019.151.01.0070.01.POR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.151.01.0070.01.POR) [obtido a 24/08/2022].

Euroblind (s.d.). *About Blindness and Partial Sight - Facts and Figures*. Disponível em: <https://www.euroblind.org/about-blindness-and-partial-sight/facts-and-figures> [obtido a 06/08/2022].

European Commission (1996). *Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities - Handbook For The Tourism Industry*. Disponível em: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a3bb7972-41e5-4be6-930b-80b730e5032a#> [obtido a 14/02/2022].

Eusébio, C., Silveiro, A. & Teixeira, L. (2020). Website Accessibility of Travel Agents: An Evaluation Using Web Diagnostic Tools. *Journal of Accessibility and Design for All*, 10(2), pp. 180-209. Disponível em: <https://doi.org/10.17411/jaces.v10i2.277> [obtido a 04/02/2022].

Facebook (s.d.a). *Acessibilidade*. Disponível em: <https://www.facebook.com/help/accessibility> [obtido a 15/06/2022] [obtido a 15/06/2022].

Facebook (s.d.b.) *Como funciona o texto alternativo automático no Facebook*. Disponível em: <https://www.facebook.com/help/216219865403298> [obtido a 15/06/2022].

Facebook (s.d.c) *How can I navigate Facebook with keyboard shortcuts?*. Disponível em: [https://www.facebook.com/help/156151771119453/?cms\\_platform=www&helpref=platform\\_switcher](https://www.facebook.com/help/156151771119453/?cms_platform=www&helpref=platform_switcher) [obtido a 15/06/2022].

Ferreira, A. (2013). *Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios* (dissertação de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/6282> [obtido a 21/12/2021].

Figueiredo, E. Eusébio, C. & Kastenholz, E. (2012). How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14, pp. 531-550. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/jtr.1913> [obtido a 05/01/2022].

Garcia, A., Mouta, C., André, N., & Candido, R. (2014). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade – Turismo Ativo: Turismo de Portugal, I.P.* Disponível em: <http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/guia-boas-praticas-turismo-ativo-fev-2014.pdf> [obtido a 11/12/2021].

Gassiot, A., Prats, L. & Coromina, L. (2018). Tourism constraints for Spanish tourists with disabilities: Scale development and validation. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 64(1), pp. 49-71  
Disponível em: [https://www.academia.edu/62329204/Tourism\\_constraints\\_for\\_Spanish\\_tourists\\_with\\_disabilities\\_Scale\\_development\\_and\\_validation](https://www.academia.edu/62329204/Tourism_constraints_for_Spanish_tourists_with_disabilities_Scale_development_and_validation) [obtido a 21/12/2021].

General Assembly of the World Tourism Organization (2005). *Resolution A/RES/492 (XVI), Accessible Tourism for All*. Disponível em:

[https://www.accessibletourism.org/resources/unwto\\_a\\_res\\_492xvi\\_10\\_accessibility-2.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-2.pdf)

[obtido a 13/03/2022].

Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S., & Cockburn-Wooten, C. (2018). Enabling the language of accessible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4), pp. 615–630. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1377209> [obtido a 18/01/2022].

Gouveia, P. H., Mendes, D., e Falcato, S. J. (2010). Turismo Acessível em Portugal: Lei, oportunidades económicas, informação. *Include. Coleção Informar*, n.º 7. Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. Disponível em: [https://www.academia.edu/9783454/Turismo\\_Acess%C3%ADvel\\_em\\_Portugal\\_lei\\_opportunidades\\_econ%C3%B3micas\\_informa%C3%A7%C3%A3o](https://www.academia.edu/9783454/Turismo_Acess%C3%ADvel_em_Portugal_lei_opportunidades_econ%C3%B3micas_informa%C3%A7%C3%A3o) [obtido a 10/12/2021].

Guerreiro, J., Ahmetovic, D., Sato, D., Kitani, K. & Asakawa, C. (2019). Airport Accessibility and Navigation Assistance for People with Visual Impairments. In: *Conference on Human Factors in Computing Systems*. Glasgow, Scotland: United Kingdom, pp. 1-14. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/3290605.3300246> [obtido a 18/05/2022].

Hays, S., Page, S. & Buhalis, D. (2013) Social media as a destination marketing tool: its use by national tourism organisations, *Current Issues in Tourism*, 16(3), pp. 211-239. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13683500.2012.662215> [obtido a 01/05/2022].

Hennig-Thurau, T., Gwinner, K., Walsh, G., & Gremler, D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: what motivates consumers to articulate themselves on the internet? *Journal of Interactive Marketing*, 18(1), pp. 38-52. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S109499680470096> [obtido a 05/05/2022].

Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. Sage. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=InCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=qualitative+methods&ots=3udOpQn1fu&sig=Kfxwdxam6Usn6PiqRR-aBBOu42E#v=onepage&q=qualitative%20methods&f=false> [obtido a 14/10/2022].

IATA – International Air Transport Assotiation (s.d.a) *The Foundation of IATA*. Disponível em: <https://www.iata.org/en/about/history/> [obtido a 26/03/2022].

IATA – International Air Transport Assotiation (s.d.b) *Vision and Mission*. Disponível em: <https://www.iata.org/en/about/mission/> [obtido a 26/03/2022].

ICAO – International Civil Aviation Organization (s.d.a) *About ICAO*. Disponível em: <https://www.icao.int/about-icao/Pages/default.aspx> [obtido a 26/03/2022].

ICAO – International Civil Aviation Organization (s.d.b). *The History of ICAO and the Chicago Convention*. Disponível em: <https://www.icao.int/about-icao/History/Pages/default.aspx> [obtido a 26/03/2022].

ICAO – International Civil Aviation Organization (2019). *The World of Air Transport in 2019*. Disponível em: <https://www.icao.int/annual-report-2019/Pages/the-world-of-air-transport-in-2019.aspx> [obtido a 26/03/2022].

INE – Instituto Nacional de Estatística (2012). *Censos 2011 Resultados Definitivos - Portugal*. Disponível em: [https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine\\_censos\\_publicacao\\_det&contexto=pu&PUBLICACOESpub\\_boui=73212469&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pcensos=61969554](https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacao_det&contexto=pu&PUBLICACOESpub_boui=73212469&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pcensos=61969554) [obtido a 17/01/2022].

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação (2020a). *Acessibilidades*. Disponível em: <https://www.inr.pt/acessibilidades> [obtido a 9/03/2022] [obtido a 07/01/2022].

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação. *Design Universal*. (2020b). Disponível em: [www.inr.pt/design-universal](http://www.inr.pt/design-universal) [obtido a 16/01/2022].

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação (2021). *Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025*. Disponível em: <https://www.inr.pt/documents/11309/284924/ENIPD.pdf> [obtido a 26/03/2022].

Instagram Help Center (s.d.). *Accessibility*. Disponível em: <https://help.instagram.com/308605337351503> [obtido a 15/06/2022].

Jelinčić, D. & Senkić, M. (2017). Creating a Heritage Tourism Experience. The Power of The Senses. *Etnoloska Tribina*, 47(40), pp. 109-126. Disponível em: [https://www.academia.edu/36885831/Creating\\_a\\_Heritage\\_Tourism\\_Experience\\_The\\_Power\\_of\\_the\\_Senses](https://www.academia.edu/36885831/Creating_a_Heritage_Tourism_Experience_The_Power_of_the_Senses) [obtido a 04/04/2022].

Kanashiro, M. (2003). A cidade e os sentidos: Sentir a Cidade. *Desenvolvimento e Meio Ambiente*, 7, pp. 155-160. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/made/article/view/3051> [obtido a 05/04/2022].

Kling, K. & Ioannides, D. (2019). Enhancing Accessibility in Tourism & Outdoor Recreation : A Review of Major Research Themes and a Glance at Best Practice. *Mid Sweden University*.

Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/359437618\\_Enhancing\\_Accessibility\\_in\\_Tourism\\_Outdoor\\_Recreation\\_A\\_Review\\_of\\_Major\\_Research\\_Themes\\_and\\_a\\_Glance\\_at\\_Best\\_Practice](https://www.researchgate.net/publication/359437618_Enhancing_Accessibility_in_Tourism_Outdoor_Recreation_A_Review_of_Major_Research_Themes_and_a_Glance_at_Best_Practice) [obtido a 05/01/2022].

Ladeira, F. & Queirós, S. (2002). Compreender a baixa visão. Lisboa: Ministério da Educação. Disponível em: [http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-Compreender\\_Baixa\\_Visao-FL&SQ.pdf](http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-Compreender_Baixa_Visao-FL&SQ.pdf) [obtido a 07/04/2022].

Lam, K.L., Chan, C.S. and Peters, M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. *Journal of Destination Marketing and Management*, 17, pp. 1-9. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100434> [obtido a 28/02/2022].

Leal, N. (2018). *Turismo Acessível: a importância da formação na alteração das atitudes* (dissertação de mestrado). Universidade de Aveiro. Disponível em: <https://ria.ua.pt/handle/10773/25760> [obtido a 12/12/2021].

Lee, B. Agarwal, S. & Kim, H. (2011). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*, 33, pp. 569-579. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/eee/touman/v33y2012i3p569-579.html> [obtido a 23/12/2021].

Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 194. Assembleia da República. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/38-2004-480708> [obtido a 22/04/2022].

Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 165. Assembleia da República. Disponível em: [https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=3477&tabela=leis&so\\_miolo](https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=3477&tabela=leis&so_miolo) [obtido a 22/04/2022].

Lim, L., Mitchell, P., Seddon, J., Holz, F., & Wong, T. (2012). Age-related macular degeneration. *The Lancet*, 379(9827), pp. 1728-1738. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)60282-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60282-7) [obtido a 23/04/2022].

Louro, P. (2019). *Turismo Acessível - A Qualidade do serviço prestado na hotelaria a hóspedes com necessidades especiais de acesso na região de Leiria* (dissertação de mestrado). Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Disponível em: [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/32711/1/2019.04.011\\_PDF](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/32711/1/2019.04.011_PDF) [obtido a 05/01/2022].

- Lowe A., Norris A., Farris A., Babbage D. (2018). Quantifying thematic saturation in qualitative data analysis. *Field Methods* 30(3), pp. 191–207. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1525822X17749386> [obtido a 15/10/2022].
- Kang, M. & Schuett, M. (2013) Determinants of Sharing Travel Experiences in Social Media. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30(1-2), pp. 93-107. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10548408.2013.751237> [obtido a 07/04/2022].
- Kołodziejczak, A. (2019). Information as a factor of the development of accessible tourism for people with disabilities. *Quaestiones Geographicae*, 38(2), pp. 67-73. Disponível em: <https://doi.org/10.2478/quageo-2019-0014> [obtido a 06/02/2022].
- MacLeod, H., Bennett, C., Morris, M. & Cutrell, E. (2017). Understanding Blind People's Experiences with Computer-Generated Captions of Social Media Images. In: *CHI '17: Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing System*. Denver: EUA, pp. 5988-5999. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/3025453.3025814> [obtido a 11/04/2022].
- Manual MDS – Versão Saúde para a Família (s.d.a). *Ambliopia (olho preguiçoso)*. Disponível em: <https://www.msmanuals.com/pt-pt/casa/problemas-de-saude-infantil/disturbios-oculares-nas-criancas/ambliopia> [obtido a 11/04/2022].
- Manual MDS – Versão Saúde para a Família (s.d.b). *Estrabismo (Apertar os olhos; Vesguice; Olho torto)*. Disponível em: <https://www.msmanuals.com/pt-pt/casa/problemas-de-sa%C3%BAde-infantil/dist%C3%BArbios-oculares-nas-crian%C3%A7as/estrabismo?query=estrabismo> [obtido a 11/04/2022].
- Marconi, M. e Lakatos, E. (2017). Metodologia do Trabalho Científico. Rio de Janeiro, Atlas, 8ª ed. Disponível em: [http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy\\_of\\_historia-i/historia-ii/china-e-india/view](http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view) [obtido a 13/10/2022].
- Mayor, N. (2019). *Disabled and Reduced-Mobility Passengers' satisfaction with facilities, services and staff of Faro airport*, Portugal (dissertação de mestrado). Faculdade de Economia, Universidade do Algarve. Disponível em: <https://sapientia.ualg.pt/handle/10400.1/150000> [obtido a 19/12/2021].
- McKercher, B. & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, pp. 59-66. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.01.003> [obtido a 05/01/2022].

- Meacci, L. & Liberatore, G. (2018). A senses-based model for experiential tourism. *Tourism & Management Studies*, 14(4), pp. 7-14. Disponível em: <https://www.tmsstudies.net/index.php/ectms/article/view/1051> [obtido a 04/04/2022].
- Michopoulou, E. & Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50(5), pp. 229–239. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.04.001> [obtido a 01/02/2022].
- Ministério da Saúde (2016). *Rede Nacional de Especialidade Hospitalar e de Referência: Oftalmologia*. Disponível em: [https://www.acss.min-saude.pt/wp-content/uploads/2016/10/Redes\\_Referenciacao\\_Hospitalar\\_Oftalmologia.pdf](https://www.acss.min-saude.pt/wp-content/uploads/2016/10/Redes_Referenciacao_Hospitalar_Oftalmologia.pdf) [obtido a 04/04/2022].
- Ministério do Turismo (2009). *Introdução a uma Viagem de Inclusão*. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo. Disponível em: [http://antigo.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/VOLUME\\_I\\_Introducao\\_a\\_uma\\_Viagem\\_de\\_Inclusao.pdf](http://antigo.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf) [obtido a 20/11/2021].
- Ministério Público (1975). Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes. Disponível em: <https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/decl-dtosdeficientes.pdf> [obtido a 02/12/2021].
- Ministério Público de Portugal – Gabinete de Documentação e Direito Comparado (1993). Declaração e Programa de Ação de Viena. Disponível em: [https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/declaracao\\_e\\_programa\\_acao\\_viena.pdf](https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/declaracao_e_programa_acao_viena.pdf) [obtido a 16/03/2022].
- Montes, R., & Aragall, F. (2009). Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade de Negócio. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, pp. 141-145. Disponível em: <https://www.ua.pt/file/30832> [obtido a 12/03/2022].
- Morgan, I., Ohno-Matsui, K., & Saw, S. (2012). Myopia. *The Lancet*, 379(9827), pp. 1739-1748. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)60272-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60272-4) [obtido a 04/04/2022].
- Moris, M., Alakhras, H., Eid, N. & Higazy, M. (2021). The Models of Disability Impact on Attitudes towards Accessible Tourism. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 5 (1/2), pp. 59-75. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/357016425\\_The\\_models\\_of\\_Disability\\_impact\\_on\\_the\\_attitudes\\_towards\\_Accessible\\_Tourism](https://www.researchgate.net/publication/357016425_The_models_of_Disability_impact_on_the_attitudes_towards_Accessible_Tourism) [obtido a 08/04/2022].

Mothiravallya, V., Anga, S., Balocha, G., Kulampallila, T. & Geetha, S. (2014). Attitude and perception of visually impaired travelers: A case of Klang Valley, Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144, pp. 366-377. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.306> [obtido a 05/01/2022].

Moura, A. (2014). *Turismo Acessível: Recurso de coping para gerir o stress na incapacidade* (tese de doutoramento). Departamento Economia, Gestão e Engenharia Industria, Universidade de Aveiro. Disponível em: <https://ria.ua.pt/handle/10773/14223> [obtido a 29/12/2021].

NV Access (s.d.). *About NVDA*. Disponível em: <https://www.nvaccess.org/about-nvda/> [obtido a 18/06/2022].

Ordem dos Advogados (2022). *Parlamento aprova lei das comunicações eletrónicas*. Disponível em: <https://portal.oa.pt/comunicacao/imprensa/2022/7/21/parlamento-aprova-lei-das-comunicacoes-eletronicas/> [obtido a 31/08/2022].

Organização Mundial de Saúde. (2011). *Relatório Mundial Sobre a Deficiência*. São Paulo: Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo. Disponível em: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44575/9788564047020\\_por.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44575/9788564047020_por.pdf) [obtido a 05/04/2022].

Packer, T., Small, J., & Darcy, S. (2008). Tourist Experiences of Individuals with Vision Impairment. *Gold Coast: Sustainable Tourism Commonwealth Research Centre*. Disponível em: [https://www.academia.edu/14341069/TOURIST\\_EXPERIENCES\\_OF\\_INDIVIDUALS\\_WITH\\_VISION\\_IMPAIRMENT](https://www.academia.edu/14341069/TOURIST_EXPERIENCES_OF_INDIVIDUALS_WITH_VISION_IMPAIRMENT) [obtido a 08/04/2022].

PAIPDI – Plano de Ação para a Integração das pessoas com Deficiência ou Incapacidade (2006). Primeiro Plano. Ministério do trabalho e Solidariedade Social, (1ª. Ed.), Lisboa. <http://www.inr.pt/uploads/docs/programaseprojectos/paipdi/PAIPDIdesenv.pdf> [obtido a 02/02/2022].

Pasha, M. & Hickman, M. (2017). *Airport Employees Ground Accessibility: Review and Assessment*. In: 39th Australasian Transport Research Forum (ATRF). Auckland, New Zealand. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/325922604\\_Airport\\_Employees\\_Ground\\_Accessibility\\_Review\\_and\\_Assessment/citations](https://www.researchgate.net/publication/325922604_Airport_Employees_Ground_Accessibility_Review_and_Assessment/citations) [obtido a 03/05/2022].

Pereira, M. (2011). *Turismo Acessível para Todos - O Caso específico de Fátima* (dissertação de mestrado). Faculdade de Economia, Universidade do Algarve. Disponível em:

<https://sapiencia.ualg.pt/bitstream/10400.1/4066/1/Tese%20Marina%20Pereira.pdf> [obtido a 23/12/2021].

Peixoto, N. & Neumann, P. (2009). Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económico-social. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, pp. 147-154. Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i11.13501> [obtido a 17/12/2021].

PORDATA – Base de Dados Portugal Contemporâneo (2021). *Passenger traffic at major airports: Lisbon, Oporto and Faro*. Disponível em: <https://www.pordata.pt/en/Portugal/Passenger+traffic+at+major+airports+Lisbon++Oporto+and+Faro-3248-292100> [obtido a 11/01/2022].

Poria, Y., Reichel, A. & Brandt, Y. (2010). The Flight Experience of People with Disabilities: An Exploratory Study. *Journal of Travel Research*, 49(2), pp. 216–227. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0047287509336477> [obtido a 05/01/2022].

Portway (s.d.a). *Empresa*. Disponível em: <https://www.portway.pt/pt/empresa/portway/> [obtido a 02/05/2022].

Portway (s.d.b). *O Nosso Negócio*. Disponível em: <https://www.portway.pt/pt/o-nosso-negocio/servicos/> [obtido a 02/05/2022].

Preiser, W. & Smith, K. (2011). *Universal Design Handbook* (2ªed.). Nova Iorque: Estados Unidos da América: The McGraw-Hill Companies. Disponível em: [https://disabilitystudies.nl/sites/disabilitystudies.nl/files/beeld/onderwijs/universal\\_design\\_handbook\\_with\\_interesting\\_chapters\\_23\\_30\\_31\\_33\\_etc.pdf](https://disabilitystudies.nl/sites/disabilitystudies.nl/files/beeld/onderwijs/universal_design_handbook_with_interesting_chapters_23_30_31_33_etc.pdf) [obtido a 30/01/2022].

Qiu, S., Hu, J. & Rauterberg, M. (2015). Mobile Social Media for the Blind: Preliminary Observations. In: *Conference: International Conference on Enabling Access for Persons with Visual Impairment*. In: Atena, Grécia. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/272789958\\_Mobile\\_Social\\_Media\\_for\\_the\\_Blind\\_Preliminary\\_ObservationsQiu](https://www.researchgate.net/publication/272789958_Mobile_Social_Media_for_the_Blind_Preliminary_ObservationsQiu) [obtido a 07/03/2022].

Rahman, N., Khalifah, Z. & Ismail, H. (2015). The Senses In Tourism: Why Is It Important?. In: *International Conference of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism*. At: Bangkok, Thailand, pp. 310-318. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10548400903276897> [obtido a 04/04/2022].

Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004. *Jornal Oficial da União Europeia* n.º 204. Disponível em:

<https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6/language-pt/format-PDF> [obtido a 30/04/2022].

Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, 5 de julho. Jornal Oficial da União Europeia n.º. 204. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32006R1107> [obtido a 30/04/2022].

República Portuguesa (2020). *Estratégia Portugal 2030*. Disponível em: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/documento?i=resolucao-do-conselho-de-ministros-que-aprova-a-estrategia-portugal-2030> [obtido a 08/02/2022].

República Portuguesa (2021). *Lei das Comunicações Eletrónicas aprovada em Conselho de Ministros*. Disponível em: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/comunicado?i=lei-das-comunicacoes-eletronicas-aprovada-em-conselho-de-ministros> [obtido a 31/08/2022].

Resolução do Conselho de Ministros n.º 4/2020, de 5 de fevereiro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 25. Presidência do Conselho de Ministros. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/resolucao-conselho-ministros/4-2020-128865461> [obtido a 28/02/2022].

Resolução do Conselho de Ministros n.º 9/2007, de 17 de janeiro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 12/2007. Presidência do Conselho de Ministros. Disponível em: <https://dre.tretas.org/dre/204956/resolucao-do-conselho-de-ministros-9-2007-de-17-de-janeiro> [obtido a 24/03/2022].

Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2010, 14 de Dezembro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 240. Disponível em: <https://files.dre.pt/1s/2010/12/24000/0566605677.pdf> [obtido a 28/02/2022].

Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014, de 23 de dezembro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 247. Assembleia da República. Disponível em: <https://blook.pt/legislation/diplomas/PT/73534/> [obtido a 03/03/2022].

Resolução do Conselho de Ministros, n.º 120/2006, de 21 de setembro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 183. Presidência do Conselho de Ministros. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/resolucao-conselho-ministros/120-2006-541782> [obtido a 28/02/2022].

Resolução da Assembleia da República n.º 131/2012, de 19 de outubro. *Diário da República*, 1ª Série — n.º 203/2012. Assembleia da República. Disponível em:

<https://dre.tretas.org/dre/304232/resolucao-da-assembleia-da-republica-131-2012-de-19-de-outubro> [obtido a 03/03/2022].

Richards, V., Morgan, N., Pritchard, A. & Sedgley, D. (2010). (Re)Envisioning Tourism and Visual Impairment. *Annals of Tourism Research*, 37(4), pp. 1097–1116. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.04.011> [obtido a 24/12/2021].

Rickly, J., Halpern, N. Hansen, M. & Welsman, J. (2021). Travelling with a Guide Dog: Experiences of People with Vision Impairment. *Sustainability*, 13(5). Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su13052840> [obtido a 05/01/2022].

Rocha da Silva, L. (2015). *Turismo Acessível: Necessidade de Consciencialização e Formação dos Recursos Humanos* (dissertação de mestrado). Instituto Superior de Ciências Empresárias e do Turismo. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/28780/1/TURISMO%20ACESSIVEL%20-%20NECESSIDADE%20DE%20CONSCIENCIALIZA%C3%87%C3%83O%20E%20FORMA%C3%87%C3%83O%20DOS%20RECURSOS%20HUMANOS%20%20LINA%20ROCHA%20DA%20SILVA%20%203933%20284%29.pdf> [obtido a 27/12/2021].

Rosário, T. (2013). *Projeto “Lousã destino de turismo acessível” – percepção dos agentes da oferta turística*. Instituto Politécnico de Coimbra. Disponível em: [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/10938/1/TOMO\\_ROSARIO.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/10938/1/TOMO_ROSARIO.pdf) [obtido a 29/11/2021].

Sasaki, R. (2003). *Terminologia sobre Deficiência na Era da Inclusão*. Disponível em: <https://www.ocuidador.com.br/imgs/utilidades/terminologia-50aa23697289a.pdf> [obtido a 22/04/2022].

Shao, M. & Lin, D. (2021). A Study on How the Five Senses Are Affected When Tourists Experience Towns with Forest Characteristics: An Empirical Analysis Based on the Data of Fujian, Guangdong and Sichuan in China. *Sustainability*, 13. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su13158283> [obtido a 04/04/2022].

Silva, T., Silva, A., Caetano, V., Silvestrini, G. & Menegon, N. (2019). Passageiros com deficiência visual no transporte aéreo: avaliação da acessibilidade em aeroportos, pp. 372-383. Disponível em: <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoao1677> [obtido a 10/03/2022].

Silveiro, A. (2019). *Turismo Acessível: o papel dos intermediários - Agências de Viagens e Operadores Turísticos* (dissertação de mestrado). Departamento de Economia, Gestão,

Engenharia Industrial e Turismo, Universidade de Aveiro. Disponível em: <https://ria.ua.pt/handle/10773/27268?mode=full> [obtido a 04/02/2022].

Silveiro, A., Eusébio, C. & Teixeira, L. (2020). Estarão as agências de viagens Portuguesas preparadas para satisfazer o mercado do turismo acessível? *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 33, pp. 151-168. Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i33.20420> [obtido a 04/02/2022].

Small, J. & Darcy, S. (2010). Tourism, Disability and Mobility: Problems and Prospects. In: S. Cole & N. Morgan (ed.). *Tourism and Inequality: Problems and Prospects*. Wallingford: CABI, pp. 1-20. Disponível em: [https://www.academia.edu/768867/Tourism\\_Disability\\_and\\_Mobility](https://www.academia.edu/768867/Tourism_Disability_and_Mobility) [obtido a 20/11/2021].

Small, J., Darcy, S., & Parker, T. (2012). The embodied tourist experience of people with visual impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33, pp. 941-950. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.015> [obtido a 21/12/2021].

Smith, M., Amorim, E. & Umbelino, J. (2013). Accessible Tourism and Disability Service Information provided on leading airline websites: A Content Analysis. *International Journal for Responsible Tourism*, 2(4), pp. 7-23. Disponível em: <http://repec.turismulresponsabil.ro/RePEc/amfarchive/2013-4/2013-2-4-07-23.pdf> [obtido a 06/01/2022].

TAW – Teste de acessibilidade web (s.d.). Disponível em: <https://www.tawdis.net/?lang=pt> [obtido a 01/06/2022].

Thao, N. & Shurong, T. (2020). Is It Possible for “Electronic Word-of-Mouth” and “User-Generated Content” to be Used Interchangeably?. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 65. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/Is-It-Possible-for-%E2%80%9CElectronic-Word-of-Mouth%E2%80%9D-and-Th%E1%BA%A3o-Shurong/9ff137ab177e48789e2d6c27e64185a69b76af3f> [obtido a 12/06/2022].

The Center for Universal Design. (2008). *About UD*. Disponível em: [http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/about\\_ud.htm](http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/about_ud.htm) [obtido a 11/03/2022].

TUR4all (s.d.). Disponível em: <https://www.tur4all.com/pt/tur4all> [obtido a 16/01/2022].

Turismo de Portugal. (2012). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria. *Ministério da Economia e do Emprego*. Lisboa. Disponível em: <https://www.acessibilidade.gov.pt/publicacao/guia-de-boas-praticas-de-acessibilidade-na-hotelaria/> [obtido a 13/12/2021].

Turismo de Portugal (2013a). *Plano Estratégico Nacional do Turismo: Revisão e Objetivos 2013-2015*. Disponível em:

<https://www.cplp.org/Admin/Public/Download.aspx?file=Files%2FFiler%2FPortalTurismo%2FPENT-2013-vfinal.pdf> [obtido a 18/03/2022].

Turismo de Portugal (2013b). *Turismo Acessível para Todos Recomendações da OMT*. In 20ª Assembleia Geral – Victoria Falls – Zâmbia/Zimbabwe, 24-29 Ago 2013. Disponível em:

<https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/recomendacoes-omt-turismo-acessivel-para-todos.pdf> [obtido a 27/01/2022].

Turismo de Portugal (2014). *Um Mundo para Todos - Declaração da Cimeira Mundial “Destinos para Todos”*. Disponível em:

<https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/um-mundo-para-todos-declaracao-conf-mundial-destinations-montreal-out-2014.pdf> [obtido a 18/03/2022].

Turismo de Portugal (2015). *“Turismo 2020”: um plano de ação para afirmar Portugal como o destino de maior crescimento turístico na Europa*. Disponível em:

<https://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/media/notas-de-imprensa-2015/25-02-2015-turismo-2020-plano-acao-afirmar-portugal-como-destino-maior-crescimento-turistico-europa.pdf> [obtido a 15/11/2021].

Turismo de Portugal (2017). *Estratégia Turismo 2027*. Disponível em

<http://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/estrategia-turismo-2027.pdf> [obtido a 18/03/2022].

Turismo de Portugal (2019). Portugal é o Destino Turístico Acessível 2019 na 1ª edição do prémio da Organização Mundial do Turismo. Disponível em:

<http://www.turismodeportugal.pt/pt/Noticias/Paginas/portugal-destino-turistico-acessivel-2019.aspx> [obtido a 17/04/2022].

Turismo de Portugal (2021). *Plano de Ação “Reativar o Turismo | Construir o Futuro”*. Disponível em:

<http://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/plano-acao-reativar-o-turismo-construir-o-futuro.pdf> [obtido a 3/03/2022].

Umbelino, J., Garcia, A., Amorim, E. & Pinto, P. (2012). Can we promote Accessible Tourism? Yes we can. And we should. *Accessible Tourism in Portugal*. Institute of India, 7 (8), pp. 15-30.

Disponível em: <https://www.yumpu.com/en/document/view/6802950/accessible-tourism-in-portugal-design-for-all-institute-of-india> [obtido a 3/03/2022].

Umbelino, J. e Gonçalves, A. (2016). Turismo Acessível e Inclusivo: do princípio básico de cidadania à democratização do turismo, *Cadernos de Economia*, nº 115, pp. 42-44.

UN - United Nations (s.d.) *Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities*. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/standard-rules-on-the-equalization-of-opportunities-for-persons-with-disabilities.html> [obtido a 10/03/2022].

United Nations (2007). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Disponível em: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Ch\\_IV\\_15.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Ch_IV_15.pdf) [obtido a 12/10/2022].

United Nations. (2013). *Accessibility and Development - Mainstreaming disability in the post-2015 development agenda. Economic & Social Affairs*. Disponível em: [https://www.un.org/disabilities/documents/accessibility\\_and\\_development.pdf](https://www.un.org/disabilities/documents/accessibility_and_development.pdf) [obtido a 11/03/2022].

UNWTO (s.d.). *Global Code of Ethics for Tourism*. Disponível em: <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism> [obtido a 05/08/2021].

Urry, J., & Larsen, J. (2011). *The tourist gaze 3.0*. Sage.

Vieira, D. (2017). *Turismo Acessível: Formação como catalisador de práticas de excelência na oferta turística* (dissertação de mestrado). Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Instituto Politécnico do Porto. Disponível em: [https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/10455/1/dina\\_vieira\\_MGT\\_2017.pdf](https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/10455/1/dina_vieira_MGT_2017.pdf) [obtido a 30/09/2022].

Vila, T., González, E. & Darcy, S. (2017). Website accessibility in the tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world. *Disability and Rehabilitation*, 40(24). Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1362709> [obtido a 06/06/2022].

Voykinska, V., Azenkot, S., Wu, S. & Leshed, G. (2016). How Blind People Interact with Visual Content on Social Networking Services. In: *CSCW '16: Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work & Social Computing*. Califórnia, EUA, pp. 1584-1595. Disponível em: [https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/2818048.2820013?casa\\_token=eutvSHOkkB4AAAAA:78xeYBmQzGP7x1yhb-gqzKOTGAedvO2WzsynMKXfQPUKQ-FMVIrHQljojv2buqVYooBTa4LRImKTRQ](https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/2818048.2820013?casa_token=eutvSHOkkB4AAAAA:78xeYBmQzGP7x1yhb-gqzKOTGAedvO2WzsynMKXfQPUKQ-FMVIrHQljojv2buqVYooBTa4LRImKTRQ) [obtido a 8/06/2022].

Web Content Accessibility (2020). *Introduction to Understanding WCAG*. Disponível em: <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/intro#understanding-the-four-principles-of-accessibility> [obtido a 11/06/2022].

WHO – World Health Organization. (2022). *Blindness and Visual Impairment*. Disponível em: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en/> [obtido a 17/05/2022].

World Health Organization (2007). *Vision 2020: The Right to Sight - Global Initiative for the Elimination of Avoidable Blindness: Action Plan 2006-2011*. Geneva, Switzerland: World Health Organization. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43754> [obtido a 19/04/2022].

World Health Organization - WHO. (2013a). Draft action plan for the prevention of avoidable blindness and visual impairment 2014–2019. Universal eye health: a global action plan 2014–2019. Geneva: World Health Organization. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/78620> [obtido a 15/04/2022].

World Health Organization. (2013b) How to use the ICF: A practical manual for using the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Exposure draft for comment. Geneva: WHO. Disponível em: <https://www.who.int/publications/m/item/how-to-use-the-icf--a-practical-manual-for-using-the-international-classification-of-functioning-disability-and-health> [obtido a 10/04/2022].

World Tourism Organization (1985). Statutory and Legal Matters: Tourism Bill of Rights and Tourist Code. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/unwtogad.1985.1.hp408706117j8366> [obtido a 13/03/2022].

World Tourism Organization (2001). Global Code of Ethics for Tourism. Disponível em: <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism> [obtido a 10/10/2022].

World Tourism Organization (2015). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Public-private Partnerships and Good Practices*, UNWTO, Madrid, Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416585> [obtido a 23/09/2021].

World Tourism Organization (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practice – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*, UNWTO Publications, UNWTO, Madrid. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077> [obtido a 23/09/2021].

Yau, M., Mckercher, B. & Packer, T. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), pp. 946-960. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007> [obtido a 27/10/2021].

Yeh, T. & Fan, S. (2021). Travel Experiences of Older Adults with Visual Impairment: A Qualitative Study. *Tourism Planning & Development*. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/21568316.2021.2012509> [obtido a 01/05/2022].

Yoo, K., & Gretzel, U. (2008). The Influence of Perceived Credibility on Preferences for Recommender Systems as Sources of Advice. *Information Technology & Tourism*, 10(2), pp. 133–146. Disponível em: <https://doi.org/10.3727/109830508784913059> [obtido a 31/05/2022].

Zeng, B. & Gerritsen, R. (2014). What do we know about social media in tourism? A review. *Tourism Management Perspectives*, 10, pp. 27-36. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2014.01.001> [obtido a 24/06/2022].

Zhang, X., Saaddine, J., Chou, C., Cotch, M., Cheng, Y., Geiss, L., Gregg, E., Albright, A. & Klein, R. (2010). Prevalence of diabetic retinopathy in the United States, 2005-2008. *Jama*, 304(6), pp. 649-656. Disponível em: <https://doi.org/10.1001/jama.2010.1111> [obtido a 02/04/2022].

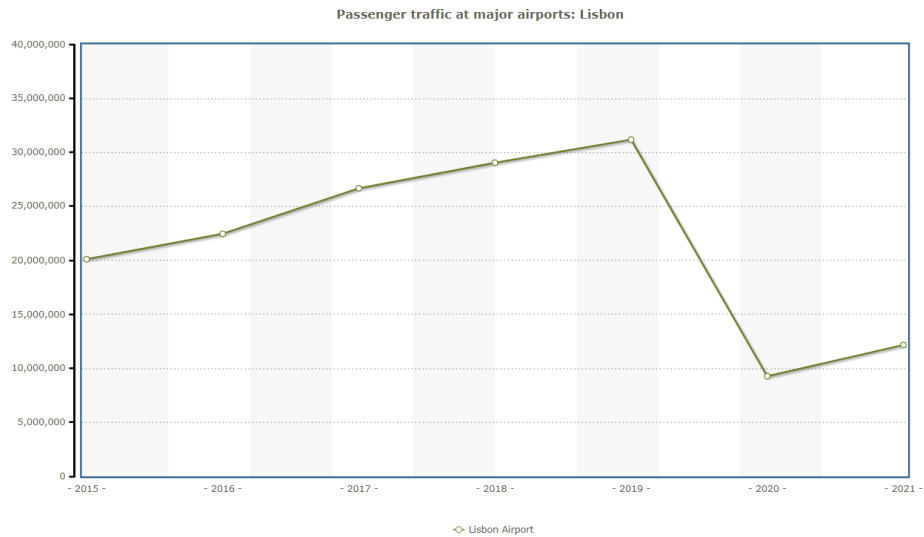
## Anexos

### ANEXO I — Tráfego de passageiros nos principais aeroportos: Lisboa, Porto e Faro, 2015-2021, em percentagem

| Anos | Passageiros |                     |                    |                   |                   |
|------|-------------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
|      | Total       | Aeroporto de Lisboa | Aeroporto do Porto | Aeroporto de Faro | Outros aeroportos |
| 2015 | 100,0       | 50,8                | 20,4               | 16,3              | 12,5              |
| 2016 | 100,0       | 49,6                | 20,7               | 16,9              | 12,8              |
| 2017 | 100,0       | 50,6                | 20,5               | 16,6              | 12,4              |
| 2018 | 100,0       | 51,6                | 21,2               | 15,4              | 11,7              |
| 2019 | 100,0       | 51,9                | 21,8               | 15,0              | 11,3              |
| 2020 | 100,0       | 50,4                | 24,1               | 12,0              | 13,5              |
| 2021 | Pro 100,0   | Pro 47,5            | Pro 22,8           | Pro 12,8          | Pro 17,0          |

Fonte: PORDATA (2022)

### ANEXO II — Tráfego de passageiros no Aeroporto de Lisboa/ Humberto Delgado, 2015-2021



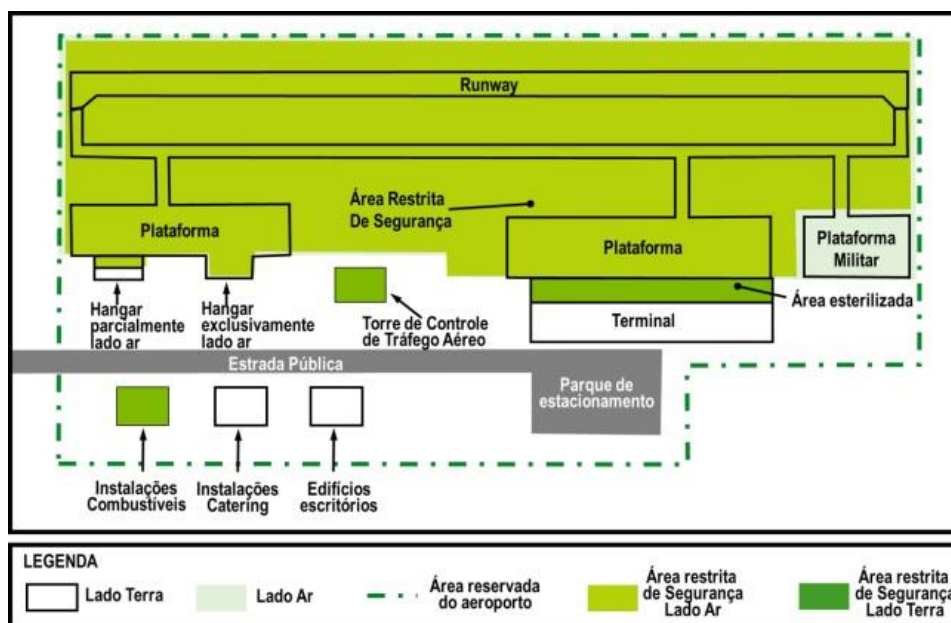
Fonte: PORDATA (2021)

ANEXO III — Comparação percentual do tráfego de passageiros nos principais aeroportos: Lisboa, Porto e Faro, 2016-2021

| Anos | Passageiros |                     |                    |                   |                   |
|------|-------------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
|      | Total       | Aeroporto de Lisboa | Aeroporto do Porto | Aeroporto de Faro | Outros aeroportos |
| 2015 | -           | -                   | -                  | -                 | -                 |
| 2016 | 14,3        | 11,7                | 15,9               | 18,5              | 16,5              |
| 2017 | 16,5        | 18,8                | 15,1               | 14,4              | 12,8              |
| 2018 | 6,8         | 8,9                 | 10,7               | -0,5              | 1,4               |
| 2019 | 6,8         | 7,4                 | 9,8                | 3,7               | 2,9               |
| 2020 | -69,4       | -70,3               | -66,2              | -75,5             | -63,6             |
| 2021 | Pro 39,3    | Pro 31,2            | Pro 31,8           | Pro 48,0          | Pro 75,1          |

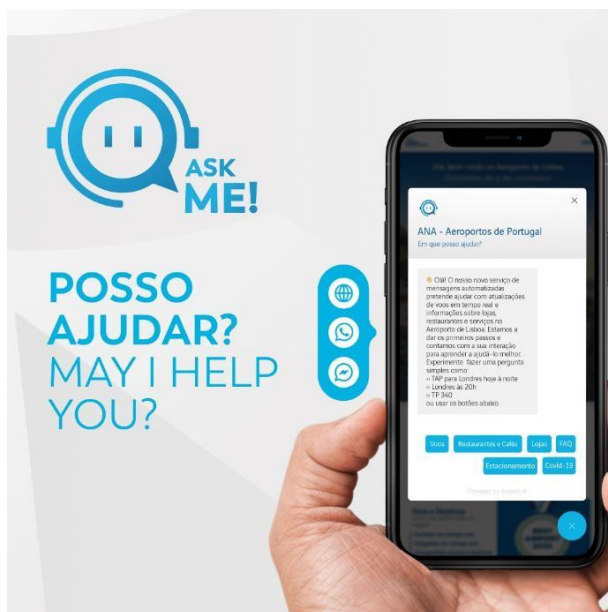
Fonte: PORDATA (2022)

ANEXO IV — Lado Ar e Lado Terra do Aeroporto de Lisboa/ Humberto Delgado



Fonte: Aeroportos de Portugal & VINCI Airports (2018)

ANEXO V — Exemplo de Imagem do Facebook de Lisboa sem texto alternativo



Fonte: ANA — Facebook do Aeroporto de Lisboa (2022)

## Apêndices

### Apêndice I — Tipologia de Deficiências Visuais

|                        |  |
|------------------------|--|
| Miopia                 | As pessoas com miopia têm dificuldade em ver ao longe. Na maioria dos casos, a miopia é considerada um problema benigno, sendo que pode ser objeto da correção ótica adequada, isto é, através do uso de óculos, lentes de contacto ou cirurgia refrativa (Morgan et al., 2012). Contudo, quando se trata de miopia degenerativa ou maligna, nem sempre a correção ótica adequada funciona (Ministério da Saúde, 2016).  |
| Astigmatismo           | As pessoas com astigmatismo têm dificuldade em ver com nitidez a qualquer distância. Segundo o Ministério de Saúde (2016, pp. 9), isto acontece quando o “(...) <i>raio de curvatura de alguma das superfícies do globo ocular (córnea ou cristalino) não ser uniforme e como tal a convergência não é igual em todos os meridianos</i> ”. Tal como a miopia, a resolução deste problema passa pela correção do erro refrativo, através da utilização de óculos, lentes de contacto ou de cirurgia refrativa.  |
| Presbiopia             | A presbiopia é uma condição provocada pelo envelhecimento do olho, causado pelas mudanças de elasticidade da lente cristalina. Assim sendo, as pessoas com presbiopia têm dificuldade em focar em objetos próximos, podendo ser melhorado com a utilização de óculos (Holden et al., 2008).  |
| Hipermetropia          | Pessoas com hipermetropia geralmente têm dificuldade em ver nitidamente ao perto, mas conseguem ver bem ao longe. Esta condição afeta maioritariamente as crianças, pois à medida que o olho vai crescendo, a hipermetropia diminui. No entanto, se este erro refrativo não for melhorado, pode chegar a afetar a nitidez tanto ao perto como ao longe. Este problema deriva de “(...) <i>um defeito de convergência dos raios luminosos em relação ao comprimento axial do olho</i> ” (Ministério da Saúde, 2016, pp. 9). Tal como os outros erros de refração que temos visto, a hipermetropia pode ser controlada através do uso de óculos, lentes de contacto e até mesmo pela cirurgia refrativa. |
| Estrabismo e Ambliopia | O estrabismo é definido pelo desalinhamento ocular, causando visão dupla e confusão. Se este problema não for tratado, pode resultar em perda de visão ou redução da mesma (ambliopia) (Manual MDS, s.d.b). A ambliopia também conhecida como “olho preguiçoso”, está relacionada com uma falha no desenvolvimento visual de um dos olhos, o que leva a diminuição da visão. Metade dos casos de ambliopia são causados pelo estrabismo e ambos normalmente aparecem na infância (Ministério da Saúde, 2016), sendo possíveis de resolver através da utilização de óculos ou lentes de contacto, exercícios oculares e cirurgia (Manual MDS, s.d.a).   |

|   |   |
|---|---|
| Cataratas                                       | A catarata é das principais causas de cegueira no mundo, causada por diversos fatores como a idade, a predisposição genética, exposição aos raios UV, diabetes ou até mesmo o tabaco (Ministério da Saúde, 2016). As pessoas com cataratas apresentam uma visão amarelada, que aos poucos vai reduzindo a transmissão de luz, ou seja, vai tornando a visão opaca e desfocada, o que complica a capacidade de distinguir cores ou ver durante a noite (Asbell et al., 2005). De acordo com o Ministério da Saúde (2016, pp. 12), “a extração cirúrgica da catarata e implante de lente intraocular é o tratamento aceito para esta doença (...)”.   |
| Degenerescência Macular relacionada com a idade | A degenerescência macular é uma doença crônica progressiva da retina central, estando na maioria dos casos relacionada com o avanço da idade (Lim et al., 2012). Nos estados mais avançados desta doença, esta pode-se dividir em dois processos: degeneração macular neovascular (relacionado com o derrame dos vasos sanguíneos, líquidos e lipídios) e degeneração macular com atrofia geográfica (não existe qualquer derrame dos vasos sanguíneos) (Lim et al., 2012). A prevalência desta doença tem vindo a acompanhar o aumento da esperança média de vida e o consequente incremento da população idosa (Ministério da Saúde, 2016); contudo, também afeta pessoas com grande exposição solar, fumadores, pessoas com problemas cardiovasculares (nomeadamente com hipertensão) e obesidade (Lim et al., 2012). Apesar de ser uma doença sem cura, “têm-se observado avanços significativos no tratamento da forma exsudativa da doença com a introdução de terapias com anti-angiogénicos com possibilidade de prevenção da cegueira e, em muitos casos, aumento da sua acuidade visual” (Ministério da Saude, 2016, pp. 16). |
| Retinopatia Diabética                           | A retinopatia diabética é uma complicação proveniente da diabetes, causada por determinantes sociais e ambientais, como, por exemplo, a obesidade ou dietas (Burton et al., 2021). Esta doença é a principal razão para a cegueira nos adultos; contudo, esta pode ser evitada através, por exemplo, de um controlo dos níveis de glucose e da tensão arterial (Zhang et al., 2010).  |
| Glaucoma  | O glaucoma afeta o nervo ótico, nomeadamente, a pressão intraocular. Pessoas com glaucoma perdem a sua visão periférica, e pode avançar para a perda de visão central e até mesmo cegueira total. Contudo, o glaucoma pode ser tratado através da descida da pressão intraocular, medicamentos, cirurgia ou laser (Ministério da Saúde, 2016).  |
| Tracoma   | O tracoma é considerado uma doença infecciosa, causada pela clamídia, que afeta maioritariamente as comunidades com menor acesso a cuidados médicos. Este problema pode ser tratado através de antibióticos ou cirurgia (World Health Organization, 2007).  |

## Apêndice II – Guião das entrevistas

Estas entrevistas semiestruturadas inserem-se no âmbito da presente investigação de dissertação de mestrado em Turismo e Comunicação, sob o tema: “O aeroporto de Lisboa e a sua usabilidade para pessoas com deficiência visual”. As entrevistas dirigem-se ao contacto com o projeto MYWAY, com o objetivo de apurar a acessibilidade ao e no aeroporto de Lisboa e o feedback dos turistas com deficiência visual acerca não só das condições do aeroporto, mas também do serviço MYWAY, designadamente em relação a pessoas com deficiência visual, com e sem experiência de serem viajantes.

### Guia de perguntas dirigido ao contacto com o projeto MYWAY

| Blocos Temáticos   | Objetivos específicos   | Formulário das Questões   |
|--|---|---|
| Bloco A — Legitimação da entrevista.   | — Legitimar a colaboração das pessoas nesta investigação.   | Introdução dos autores desta investigação;<br>Clarificar o trabalho de investigação e os seus objetivos;<br>Esclarecer a importância do entrevistado nesta investigação;<br>Assegurar a confidencialidade;<br>Solicitar a autorização para a gravação áudio da entrevista,  |
| Bloco B — Caracterização do entrevistado.  | — Conhecer a situação profissional.   | 1. Conhecer o seu percurso profissional;<br>2. Entender as suas funções na MYWAY.   |
| Bloco C – Conhecer a usabilidade do aeroporto de Lisboa para os passageiros com deficiência visual | — Identificar a acessibilidade ao e no aeroporto de Lisboa para pessoas com deficiência visual;<br>— Compreender quais são os equipamentos disponibilizados no aeroporto. | 3. Considera que o layout do aeroporto de Lisboa está bem apetrechado para ajudar as pessoas com deficiência visual a se orientarem, desde a sua chegada à partida?<br>4. Existe sinalização adequada (escadas, elevadores, rampas) e sinais em braille no aeroporto de Lisboa que possam ser facilmente acedidos?<br>5. Acha que o aeroporto de Lisboa tem boas condições de acessibilidade para que pessoas com deficiência visual se orientem com autonomia dentro do aeroporto?<br>6. Existem alguns planos futuros para melhorar a acessibilidade do aeroporto de Lisboa para as pessoas com deficiência visual? |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Bloco D — Conhecer o funcionamento do serviço MYWAY.</p> | <p>— Compreender como é que o serviço MYWAY funciona;</p> <p>— Conhecer o feedback dos turistas com deficiência visual sobre as facilidades oferecidas pelo serviço.</p> | <p>7. Como é que funciona o serviço MYWAY?</p> <p>8. Qual acha ser a maior qualidade e fraqueza do serviço MYWAY para as pessoas com deficiência visual?</p> <p>9. Qual é a feedback das pessoas com deficiência visual ao utilizarem o serviço?</p> <p>10. Acha que é preciso melhorar algo no serviço da MYWAY para que pessoas com deficiência visual possam ter uma experiência mais tranquila e fácil?</p> |
|---|--|---|

Grupo A — Pessoas com deficiência visual com experiência de utilização do aeroporto de Lisboa

| Blocos Temáticos   | Objetivos específicos  | Formulário das Questões  |
|--|--|--|
| <p>Bloco A — Legitimação da entrevista.</p>  | <p>— Legitimar a colaboração das pessoas nesta investigação.</p>   | <p>Introdução dos autores desta investigação</p> <p>Clarificar o trabalho de investigação e os seus objetivos;</p> <p>Esclarecer a importância do entrevistado nesta investigação;</p> <p>Assegurar a confidencialidade e anonimato dos entrevistados;</p> <p>Solicitar a autorização para a gravação áudio da entrevista.</p> |
| <p>Bloco B — Caracterização dos entrevistados</p>  | <p>— Género;</p> <p>— Idade;</p> <p>— Tipo e causa da deficiência visual;</p> <p>— Utilização de bengala ou cão-guia.</p>                            | <p>1. Qual é a sua deficiência visual?</p> <p>2. Qual é a sua capacidade visual?</p> <p>3. A sua deficiência visual foi adquirida à nascença ou resultado de uma ocorrência posterior?</p> <p>4. O que é que utiliza como auxiliar de locomoção? Bengala ou cão-guia?</p>  |
| <p>Bloco C — Perceber a relação das pessoas com deficiência visual no que respeita à</p> | <p>— Conhecer as experiências das pessoas com deficiência visual nos aeroportos;</p> <p>— Identificar os problemas do aeroporto que dificultam a</p> | <p>5. Como foi a sua experiência ao viajar de avião?</p> <p>6. O que é que faz para tornar a sua viagem de avião mais tranquila e segura?</p> <p>7. Teve alguma experiência com o serviço MYWAY? Se não, sentir-se-ia à vontade para recorrer a este serviço? Se sim, como correu?</p>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>acessibilidade aos e nos aeroportos.</p>   | <p>mobilidade nele de pessoas com deficiência visual.</p>  | <p>8. Tem alguma sugestão para melhorar o serviço MYWAY?</p>  |
| <p>Bloco D — Analisar o conhecimento sobre a acessibilidade no aeroporto de Lisboa.</p>                                 | <p>— Entender o ponto de vista das pessoas com deficiência visual em relação à acessibilidade que lhes é facultada no aeroporto de Lisboa.</p> | <p>9. Antes de viajar, tinha algum conhecimento sobre a acessibilidade até ao e no aeroporto de Lisboa?</p> <p>10. Na sua opinião, quais são as maiores barreiras que o aeroporto de Lisboa apresenta para as pessoas com deficiência visual?</p> <p>11. Já alguma vez recorreu ao website ou às redes sociais do aeroporto de Lisboa para obter informações sobre a sua acessibilidade? Se sim, conseguiu obter as informações de que necessitava?</p> <p>12. O que mais o ajudou em termos de acessibilidade no aeroporto de Lisboa?</p> <p>13. Como avalia a qualidade e acessibilidade ao e no aeroporto de Lisboa (infraestrutura, profissionais, serviços)?</p> <p>14. Como avaliaria a sua experiência no aeroporto de Lisboa?</p> |
| <p>Bloco E — Soluções das pessoas com deficiência visual sobre a melhoria da acessibilidade do aeroporto de Lisboa.</p> | <p>— Conhecer as sugestões para melhorar a acessibilidade no aeroporto de Lisboa</p>   | <p>15. Quais são as características indispensáveis do aeroporto de Lisboa para realizar a sua viagem?</p> <p>16. O que acha que pode ser melhorado no aeroporto de Lisboa, para que este possa melhorar a sua acessibilidade para pessoas com deficiência visual?</p> <p>17. Que informações sobre a acessibilidade gostaria de encontrar no website e nas redes sociais do Aeroporto de Lisboa?</p>  |

Grupo B — Pessoas com deficiência visual com experiência em viajar de avião

| Blocos Temáticos   | Objetivos específicos  | Formulário das Questões   |
|--|--|---|
| Bloco A — Legitimação da entrevista.   | — Legitimar a colaboração das pessoas nesta investigação.  | Introdução dos autores desta investigação<br>Clarificar o trabalho de investigação e os seus objetivos;<br>Esclarecer a importância do entrevistado nesta investigação;<br>Assegurar a confidencialidade e anonimato dos entrevistados;<br>Solicitar a autorização para a gravação áudio da entrevista.   |
| Bloco B — Caracterização dos entrevistados,  | — Género;<br>— Idade;<br>— Tipo e causa da deficiência visual;<br>— Utilização de bengala ou cão-guia.   | 1. Qual é a sua deficiência visual?<br>2. Qual é a sua capacidade visual?<br>3. A sua deficiência visual foi adquirida à nascença ou resultado de uma ocorrência posterior?<br>4. O que é que utiliza como auxiliar de locomoção?<br>Bengala ou cão-guia?   |
| Bloco C — Perceber a relação das pessoas com deficiência visual no que respeita à acessibilidade aos e nos aeroportos. | — Conhecer as experiências das pessoas com deficiência visual nos aeroportos;<br>— Identificar os problemas do aeroporto que dificultam a mobilidade nele de pessoas com deficiência visual. | 5. Como foi a sua experiência ao viajar de avião?<br>6. O que é que faz para tornar a sua viagem de avião mais tranquila e segura?<br>7. Teve alguma experiência com o serviço MYWAY? Se não, sentir-se-ia à vontade para recorrer a este serviço? Se sim, como correu?<br>8. Tem alguma sugestão para melhorar o serviço MYWAY?  |
| Bloco E — Soluções das pessoas com deficiência visual sobre a melhoria da acessibilidade do aeroporto de Lisboa.       | — Conhecer as sugestões para melhorar a acessibilidade nos aeroportos  | 9. Quais são as características indispensáveis num aeroporto para realizar a sua viagem?<br>10. No seu conhecimento e opinião, quais são as maiores barreiras dos aeroportos para as pessoas com deficiência visual?<br>11. O que acha que os aeroportos podem melhorar em termos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual?<br>12. Que informações sobre a acessibilidade gostaria de encontrar no website dos aeroportos? |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | 13. Que informações sobre a acessibilidade gostaria de encontrar nas redes sociais dos aeroportos? |
|--|--|--|

### Apêndice III — Caracterização dos entrevistados

| Entrevistados | Género    | Idade   | Deficiência Visual    | Causa da Deficiência   | Capacidade Visual  | Método de Locomoção | Grupo |
|---------------|-----------|---------|-----------------------|--|--|---------------------|-------|
| E1            | Masculino | 23 anos | Retinopatia Congénita | Doença congénita   | "Não consigo ver nada mesmo"   | Bengala             | A     |
| E2            | Feminino  | 52 anos | Retinopatia Pigmentar | Nasceu com baixa visão, mas aos 6 meses foi diagnosticado a retinopatia pigmentar.                       | "Tecnicamente sou cega total"  | Bengala             | A     |
| E3            | Feminino  | 45 anos | Retinopatia Diabética | "Eu manifestei os meus diabetes aos 12 anos e perdi a visão aos 30, foi progressivo"                     | "De uma vista não consigo ver nada (...) e da outra, neste momento estou a ver mais ao menos 3%"                   | Não utiliza nada    | B     |
| E4            | Feminino  | 42 anos | Retinopatia Pigmentar | Doença congénita degenerativa  | "A minha capacidade visual é muito, muito baixa (...) Eu sou cega, tenho ainda perceção de luz e de sombras (...)" | Bengala             | A     |
| E5            | Masculino | 67 anos | Glaucoma              | "(...) resultado de um parto demorado que gerou uma infeção intraocular e, portanto, gerou um glaucoma." | "Num olho tenho 95% de incapacidade, no outro sou cego (...) mas não sou cego total, sou baixa visão"              | Bengala             | A     |
| E6            | Feminino  | 41 anos | Glaucoma Congénito    | Doença congénita   | "É 0, quer dizer, eu vejo umas sombras, mas tipo, nem o oftalmologista sabe dizer qual é a percentagem (...)"      | Bengala             | A     |

## Figuras

Figura 1 — Canal prioritário para pessoas com deficiências no aeroporto de Lisboa



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 2 — Staging area da MYWAY no Terminal 1



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 3 — Call Point da MYWAY à saída do metro (Aeroporto)



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 4 — Botão em Braille



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 5 — Piso tátil à saída do metro (Aeroporto)



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 6 — Ambulift



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 7 — Ambulift no avião



Fonte: Elaborado pela autora