



**Escola Superior
de Educação**

Politécnico de Coimbra

A acessibilidade na Hotelaria da Covilhã

Departamento de Turismo e Gastronomia

Mestrado em Turismo de Interior – Educação para a Sustentabilidade

2023, Maria Miguel Lúcio Simões



**Escola Superior
de Educação**

Politécnico de Coimbra

Maria Miguel Lúcio Simões

A acessibilidade na Hotelaria da Covilhã

Dissertação de Mestrado em Turismo de Interior – Educação para a Sustentabilidade,
apresentada ao Departamento de Turismo e Gastronomia da Escola Superior de Educação de
Coimbra para obtenção do grau de Mestre

Constituição do júri

Presidente: Professora Doutora Mariana Sousa e Silva Cabral de Carvalho

Arguente: Professora Doutora Eugénia Crsitina Peixoto Godinho Lima Devile

Orientadora Professora Doutora Andreia Filipa Antunes Moura

Fevereiro 2023

Dedicatória

À estrela que mais brilha e mais força me dá, avó.

Agradecimentos

À minha orientadora, Dra. Andreia Moura, pela confiança, disponibilidade e força dada durante a realização da tese. Agradeço-lhe também por me incentivar na superação das minhas próprias barreiras.

Aos meus pais, que representam a minha força são o meu melhor exemplo de dedicação e amor.

À minha família e aos meus amigos, por acreditarem em mim e pelo vosso apoio incondicional.

Um especial agradecimento à minha tia Lili, pelas horas passadas à frente do computador comigo.

Agradeço também a todos que aceitaram colaborar comigo.

A todos, os meus mais sinceros agradecimentos!

A Casa Triste

Era uma casa
Nada engraçada
Não tinha rampa
Só tinha escada
Eu não podia entrar nela não
Sem precisar de um empurrão
Eu não podia fazer brincadeiras
E nem podia fazer pipi
Pois a minha cadeira não passava ali
Mas noutra casa, um dia espero,
Será feita como eu preciso
E do jeito que eu quero.

Luciene Maria Tabbal

A acessibilidade na Hotelaria da Covilhã

Atualmente, o turismo e todos os seus *stakeholders* têm assumido uma postura mais crítica e sensível relativamente ao mercado do turismo acessível, que se encontra em franca ascensão. No entanto, a falta de formação, consciência e sensibilidade por parte dos profissionais de turismo face a estes clientes pode comprometer a prestação dos serviços.

Nesta dissertação, pretende-se aprofundar o conhecimento acerca do turismo acessível na hotelaria em destinos de interior e, também, dar a conhecer casos de boas práticas de acessibilidade na hotelaria nacional, especificamente, ambiciona-se identificar as barreiras existentes na hotelaria da Covilhã à prática turística de pessoas com incapacidade e apresentar propostas de soluções de curto- médio prazo e médio-longo prazo. Para atingir estes objetivos, realizou-se um estudo empírico, por meio de uma abordagem qualitativa, optando-se pelas técnicas de observação direta aos estabelecimentos hoteleiros da Covilhã e inquérito por entrevista semiestruturada, aos responsáveis desses estabelecimentos.

Os resultados apurados através de observação direta permitiram identificar as barreiras que se colocam às pessoas com incapacidade na hotelaria da Covilhã. Os resultados da aplicação das entrevistas permitiram aferir a perceção destes hoteleiros relativamente à importância do mercado da incapacidade, relevância da formação em turismo acessível e necessidades de adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços. Também permitiu concluir que os hoteleiros reconhecem as suas limitações e estão, cada vez mais, conscientes da importância do mercado do turismo acessível e da oportunidade que este segmento representa para o futuro.

Desta forma, foi possível reunir algumas soluções para a mitigação das principais barreiras identificadas, designadamente a obrigatoriedade dos estabelecimentos hoteleiros esclarecerem no seu *website* e no RNET (Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos) o número de quartos que são efetivamente acessíveis, no caso das barreiras estruturais, ou a necessidade de investimento em formação específica acerca da acessibilidade no setor turístico, no caso das barreiras interpessoais.

Palavras-chave: Turismo, Turismo Acessível, Pessoa com Incapacidades, *Design for All*, Hotelaria Acessível

Accessibility in Covilhã's Hotels

Currently, tourism and all its stakeholders have taken a more critical and sensitive attitude towards the accessible tourism market, which is on the rise. However, the lack of training, awareness and sensitivity of tourism professionals towards these customers can compromise the provision of services.

In this dissertation, we intend to deepen the knowledge about accessible tourism in the hospitality industry in interior destinations and, also, to show cases of good practices of accessibility in national hospitality industry, specifically, we intend to identify the existing barriers in Covilhã's hospitality industry to the tourism practice of people with disabilities and to present proposals for short- and medium-long term solutions. In order to achieve these objectives, an empirical study was carried out, through a qualitative approach, using the techniques of direct observation of Covilhã hotel establishments and a survey by semi-structured interview to the people in charge of these establishments.

The results obtained through direct observation allowed us to identify the barriers faced by people with disabilities in Covilhã hotels. The results of the interviews allowed us to assess the perception of these hoteliers regarding the importance of the disability market, the relevance of training in accessible tourism and the need for adaptation of infrastructure, equipment and services. It also allowed us to conclude that hoteliers recognize their limitations and are increasingly aware of the importance of the accessible tourism market and the opportunity that this segment represents for the future.

Thus, it was possible to gather some solutions for the mitigation of the main barriers identified, namely the obligation of hotel establishments to clarify in their web-site and in the RNET (National Register of Tourist Resorts) the number of rooms that are effectively accessible, in the case of structural barriers, or the need to invest in specific training about accessibility in the tourism sector, in the case of interpersonal barriers.

Keywords: Tourism, Accessible Tourism, Person with Disabilities, Design for All, Accessible Hospitality

Índice

Introdução.....	1
Capítulo 1 – O turismo acessível: Concetualização e evolução	3
1.1. A acessibilidade e o turismo acessível	4
1.2. Destino turístico inclusivo	6
1.3. Perfil do Turista com incapacidade.....	8
Capítulo 2 – A acessibilidade na hotelaria	13
2.1. <i>Design for all</i> na hotelaria	13
2.2. Os profissionais de hotelaria e o <i>Design for All</i>	17
Capítulo 3 – Exemplos de boas práticas de acessibilidade em hotelaria.....	20
3.1. Boas práticas nacionais	21
3.1.1 Hotel <i>Villa Batalha</i>	21
3.1.2 Real Abadia <i>Congress & SPA Hotel</i>	22
3.2. Contributo das boas práticas em hotelaria para o desenvolvimento de destinos turísticos inclusivos	23
3.3. Síntese conclusiva	24
Capítulo 5 – A acessibilidade na hotelaria da Covilhã.....	28
5.1.Oferta hoteleira da Covilhã	28
5.2. Metodologia	31
5.2.1 Procedimentos	32
5.2.2. Instrumentos.....	32
5.2.3. Análise de dados	33
5.3. Apresentação e discussão dos resultados	34
5.4.Proposta de pequenas soluções de acessibilidade a curto, médio e longo prazos	51
Conclusão	52
Referências Bibliográficas	55
Anexos.....	60
Anexo 1 – Grelha de Observação Direta.....	61

Anexo 1.1. – Grelha de Observação do Hotel Luna Serra da Estrela	70
Anexo 1.2. - Grelha de Observação do Hotel Covilhã Jardim	78
Anexo 1.3. - Grelha de Observação do H2otel Congress & Medical SPA.....	86
Anexo 1.4. – Grelha de Observação do hotel Puralã -Wool Valley Hotel & SPA	94
Anexo 2 – Guião da Entrevista	103
Anexo 3 – Respostas das entrevistas	105
3.1. - Hotel Luna Serra da Estrela.....	105
3.2. - Hotel Jardim Covilhã	108
3.4. - H2otel Congress&Medical SPA	111
3.5. - Puralã Wool Valley Hotel & SPA.....	115
3.6. - Hotel Eurosol Seia Camelo	118
Anexo 4 – Hotéis da Serra da Estrela	122

Índice de figuras

FIGURA 1 – CASA DE BANHO ADAPTADA	22
FIGURA 2 – RECEÇÃO REBAIXADA	22

Índice de Tabelas

TABELA 1 – GRELHA DE OBSERVAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA DA COVILHÃ.....	34
TABELA 2 – PROPOSTAS DE PEQUENAS SOLUÇÕES DE ACESSIBILIDADE A CURTO, MÉDIO E LONGO PRAZOS	51

Introdução

O turismo é um fenómeno social de grande importância, que mobiliza milhões de pessoas em todo o mundo, constituindo um impulsor de desenvolvimento e integração social e económica, sendo, por isso, um elemento de comunicação e desenvolvimento. O direito ao lazer, associado ao turismo é visto como um bem social, que todos devem disfrutar e deve estar à disposição de todos, sem qualquer exclusão.

Um dos motivos pelo qual o turismo se expandiu tanto, deve-se à globalização e isso também se deve ao facto das pessoas terem mais tempo livre, devido à revolução industrial, que reduziu o tempo de trabalho.

Apesar do turismo dever ser acessível a todos, existem várias barreiras nos destinos turísticos, barreiras essas que levam ao impedimento da sua prática, trazendo uma imagem negativa ao destino, pelo que a acessibilidade é um fator de grande importância, diferenciador e promotor da fidelização.

O turismo acessível deve ser uma fonte de aproximação às pessoas com incapacidade, não deve ser um entrave. Para isso, os próprios destinos devem estar preparados para receber pessoas com limitações à participação, deficiência ou idade avançada e prestar o melhor serviço possível.

Em Portugal temos alguns casos de boas práticas de acessibilidade na hotelaria, no entanto, não são suficientes para tornar Portugal um destino turístico acessível apesar de todos os esforços desenvolvidos pelo Turismo de Portugal.

Assim, este estudo tem como objetivo aprofundar o conhecimento acerca do turismo acessível na hotelaria em destinos de interior, pretendendo-se também dar a conhecer casos de boas práticas de acessibilidade na hotelaria nacional, identificar as barreiras existentes na hotelaria da Covilhã à prática turística de pessoas com incapacidade e apresentar propostas de soluções de curto-médio prazo e médio-longo prazo.

Para dar resposta a esta problemática, fez-se uma revisão bibliográfica de modo a ser possível enquadrar o tema em causa e definir alguns conceitos pertinentes. Foram analisadas temáticas relacionadas com o turismo acessível e turismo para pessoas com deficiência, casos de boas práticas, examinando artigos científicos, obras literárias e sites específicos. Além disso, realizou-se um estudo empírico, por meio de uma abordagem qualitativa, optando-se pelas técnicas de observação

direta aos estabelecimentos hoteleiros da Covilhã e inquérito por entrevista semiestruturada, aos responsáveis desses estabelecimentos.

Os resultados apurados através de observação direta permitiram verificar que as barreiras que se colocam às pessoas com incapacidade na hotelaria da Covilhã, são maioritariamente estruturais e interpessoais. Os resultados da aplicação das entrevistas permitiram aferir a perceção da importância do mercado da incapacidade, a relevância da formação em turismo acessível e as necessidades de adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços.

Em suma, este trabalho encontra-se dividindo em cinco capítulos. O primeiro capítulo aborda o turismo acessível e a acessibilidade, destino turístico inclusivo e o perfil dos turistas com incapacidade. O segundo capítulo debruça-se sobre a acessibilidade na hotelaria e o conceito *Design For All*. O terceiro capítulo contempla boas práticas na hotelaria portuguesa e o contributo destas para o desenvolvimento de destinos turísticos inclusivos. No quarto capítulo fazemos um resumo dos conceitos teóricos. Por fim, o último capítulo aborda a acessibilidade na hotelaria da Covilhã, a metodologia usada e apresentação e discussão de dados.

PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Capítulo 1 – O turismo acessível: Concetualização e evolução

Quando falamos de turismo acessível ou turismo inclusivo não nos referimos aos pacotes turísticos onde está tudo incluído – o chamado “*all-inclusive*”, que tende a incluir voos, transferes, alojamento, refeições entre outros aspetos que possam estar incluídos (Scheyvens & Biddulph, 2018) - mas sim, ao turismo acessível a todos, incluindo pessoas com deficiência ou necessidades especiais.

Scheyvens e Biddulph (2018) citam “*Visit Britain*” que define turismo acessível como “a facilidade com que todos podem usufruir de experiências turísticas.”. Devile (2009) afirma que Turismo Acessível ou Turismo para Todos é “qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades 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.”

Leidner (2006) afirma que na Europa cerca de 10% da população, aproximadamente 50 milhões de pessoas, eram deficientes (Leidner, 2006). Num estudo de 2007, realizado pela Comissão da União Europeia, afirma que na UE existem cerca de 37 milhões de pessoas que sofrem com alguma forma de deficiência.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (2011), mais de mil milhões de pessoas vivem com algum tipo de deficiência/incapacidade e cerca de 200 milhões têm dificuldades notáveis em termos de funcionamento. Devido ao envelhecimento populacional e ao maior risco de incapacidade na população sénior, bem como o aumento das doenças crónicas a uma escala global, nos próximos anos, a deficiência e incapacidade vão ser uma preocupação maior (OMS, 211).

Em 2011, em Portugal, pessoas entre os 15 e os 64 anos, cerca de 40,5% da população, tinham um problema de saúde ou doença prolongada e 17,4% sofriam de pelo menos uma dificuldade na realização de atividades básicas (INE, Saúde e Incapacidades em Portugal, 2011). Estima-se que até 2050, a percentagem de pessoas com 60 anos ou mais irá duplicar e há uma relação entre as necessidades que o envelhecimento acarreta e a deficiência (Capitaine, 2016).

Segundo o Jornal Económico (2018), no ano de 2017 um quarto da população na União europeia, com mais de 16 anos tinha algum tipo de deficiência. Os países europeus com mais pessoas deficientes eram Letónia (41%), Eslovénia (36%), Estónia (35%) e Portugal (33%).

Outro estudo mais recente (2020), refere que “Mais de 70 milhões de pessoas na UE têm alguma forma de deficiência – uma patologia física ou mental prolongada que limita os seus movimentos, sentidos ou atividades. As pessoas com deficiência defrontam-se, frequentemente, com barreiras que as impedem de participar na sociedade em condições de igualdade com outrem.” (União Europeia, 2020).

Verifica-se entre os dois estudos de datas diferentes uma diferença de 33 milhões de pessoas com deficiência.

1.1. A acessibilidade e o turismo acessível

A acessibilidade, começou a tomar formato depois da Conferência de Manila em 1980, onde o conceito de acessibilidade se interligou com o turismo, sublinhando a importância de todas as pessoas terem o direito a usufruir de atividades de lazer e turísticas, sendo hoje um direito reconhecido a nível internacional, o que contribui para o bem-estar e qualidade de vida dos cidadãos (UNWTO, 1980).

Podemos definir a acessibilidade como “a capacidade do meio (espaços, edifícios ou serviços) de proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata, permanente e o mais autónoma possível.” (INR, 2010, pg.9). Em 2019, a Organização Mundial do Turismo, referiu que o turismo acessível, serviços e produtos, devem ser aproveitados por todos de igual forma, sejam pessoas com deficiências, pessoas com idade avançada, famílias com crianças, grávidas, etc.

Smith (1987) refere que o estudo do turismo e da deficiência é um fenómeno recente. O primeiro estudo pormenorizado sobre este assunto emergiu na literatura sobre as restrições no lazer. Buhalis e Darcy (2011), definem turismo acessível:

"O turismo acessível é uma forma de turismo que envolve processos de colaboração entre os intervenientes que permitem às pessoas com requisitos de acessibilidade, incluindo mobilidade, visão, audição e

dimensões cognitivas de acesso, funcionar de forma independente e com equidade e dignidade através da entrega de produtos, serviços e ambientes turísticos de conceção universal. Esta definição adota toda uma abordagem de vida em que as pessoas ao longo da sua vida beneficiam de uma oferta turística acessível. Estes incluem pessoas com deficiências permanentes e temporárias, idosos, obesos, famílias com crianças pequenas e aqueles que trabalham em ambientes mais seguros e socialmente mais sustentáveis". (Buhalis e Darcy, 2011, p. 10)

O Turismo de Portugal, pela primeira vez em 2017, na “Estratégia Turismo 2027”, refere que nos próximos 10 anos (até 2027) tenciona Portugal seja um “país inclusivo, aberto e ligado ao mundo”, com o objetivo de ser um “destino de turismo para todos, tecnológico, aberto ao mundo e com ligações a «velhos» e «novos» mundos.” Uma das linhas de ação que referencia “Gerar redes e conectividade” pretende “Promover o «turismo para todos», numa ótica inclusiva, que acolhe os diferentes mercados/segmentos turísticos”. Isto revela que Portugal pretende continuar no bom caminho que até aqui fez e ser uma referência internacional. Destacamos também que para a concretização do seu objetivo até 2020, dentro das linhas de ação, “Tipologias e Projetos Prioritários” fazem parte estes projetos/ações (Turismo de Portugal, 2017):

- “Promover o «turismo para todos», numa ótica inclusiva, que acolha os diferentes mercados/segmentos turísticos
 - Ações de sensibilização e de capacitação das empresas do turismo e das organizações para o «turismo para todos»;
 - Projetos que promovam a acessibilidade e o usufruto da oferta turística, nomeadamente, operações de adaptação e melhoria de infraestruturas, equipamentos e de recursos turísticos;
 - Promover Portugal como destino LGBTI¹.”

Podemos assim afirmar que o Turismo Acessível, também referido como Turismo para Todos (junta o conceito de Turismo Acessível, Turismo Sénior e Turismo Social), não é um produto turístico. Trata-se, por outro lado, de uma nova abordagem, um novo modelo

¹ LGBTI - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgénero e Intersexual

de desenvolvimento turístico, de modo a satisfazer as necessidades de todos e não apenas de determinados nichos/segmentos de mercado.

Ao falarmos deste tema da acessibilidade, não nos podemos esquecer do “Conceito Europeu de Acessibilidade -CEA”, criado em 2003 e apoiado pelo *Info-Handicap – Conseil National des Personnes Handicapées*, que salienta a importância de haver um *design* universal e inclusivo no meio edificado. Divulga que, para que o eSPAço edificado esteja dentro do *design* universal, este deve ser “respeitador, seguro, saudável, funcional, estético e compreensível.” (Ferreira, 2013).

O turismo acessível tem como objetivo especializar a oferta e tentar criar oportunidades a nível físico, prático e económico, produtos turísticos, com a finalidade de satisfazer um maior número de turistas.

Podemos então afirmar que o Turismo Acessível é para qualquer pessoa, independentemente de ser portadora de alguma barreira física, poder usufruir de experiências turísticas sem qualquer barreira independentemente das suas necessidades e/ou exigências.

Um estudo realizado por Cockburn-Wootten e McIntosh (2020), no que diz respeito à acessibilidade em turismo, revela que “o turismo é para todos, por isso deve ser igual quer seja deficiente ou não e deve ser acessível” e que as palavras mais associadas ao turismo acessível são: “equidade”, “oportunidades”, “todos”, “normal”, “igual”, “independência”, e “igualdade”.

1.2. Destino turístico inclusivo

Costa (2017), cita o Turismo de Portugal (2012) que define que um destino turístico é acessível “quando as suas instalações, infraestruturas e transportes atendem as necessidades das pessoas com deficiência. Como tal, um destino turístico deve cumprir aos requisitos mínimos de acessibilidade, para facilitar a mobilidade do turista de forma independente como também cumprir as leis de acessibilidade.” (Costa, 2017)

Devile *et al.* (2012), referem igualmente que para um destino turístico se tornar ou que tenha potencial para se tornar acessível deve apostar na qualidade, fornecendo as

condições adequadas de acessibilidade e isto passa pela aposta na formação dos profissionais de turismo e na diferenciação dos serviços que são prestados.

A acessibilidade pode desempenhar um papel importante no desenvolvimento (Della Fina *et al.*, 2017) e a promoção da acessibilidade, não vai só beneficiar os turistas, mas também a melhoria da qualidade de vida da população local (Devile *et al.*, 2012). É importante desenvolver destinos turísticos mais acessíveis, para melhorar a satisfação de quem visita e encorajar estes visitantes a voltarem, o que impulsiona a economia. Facilitar viagens a pessoas com deficiência não é apenas uma oportunidade cultural, mas também de negócios. (Cerutti, *et al.*, 2020). Com esta perspetiva, podemos dizer que o turismo acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiências, mas sim toda a população. (FRA, 2014)

Para definirmos destino inclusivo ou destino acessível podemos dizer que é um lugar para onde as pessoas se deslocam com o intuito de consumir um produto turístico onde as suas necessidades e/ou exigências são compreendidas, ultrapassando quaisquer barreiras que possam existir.

Devile *et al.* (2012) declaram que o turismo acessível não deve ser só pensado em termos de alojamento, mas também outros edifícios, equipamentos, atrações e outros serviços do destino, valorizando também aspetos ao nível de informação dos recursos humanos, que são cada vez mais relevantes para o fator diferenciação e competitividade destes espaços turísticos (Devile *et al.*, 2012).

Para terminar, Muchopoulou *et al.* (2015), afirmam que: “Se olhássemos para a bola de cristal por um momento, poderíamos prever que o turismo não será definido principalmente em termos de diferentes grupos-alvo, uma vez que os princípios de responsabilidade, sustentabilidade e a acessibilidade informarão no futuro os critérios de qualidade a que todos os destinos devem obedecer e ser julgado como parte da competitividade do destino num contexto cada vez mais global. Clientes tornar-se-ão mais conscientes dos seus direitos individuais e também da necessidade de proteger e sustentar comunidades e o ambiente natural, influenciando os prestadores de serviços de turismo a seguir regras geralmente aceites de qualidade de serviço, interatividade genuína e envolvimento com o local, cultura, pessoas e recursos.”

1.3. Perfil do Turista com incapacidade

Segundo a Lei Portuguesa nº 38/2004, DR194, Série I-A de 2004/08/18, “Pessoas com deficiência” que “por motivo de perda ou anomalia congénita ou adquirida de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas e suscetíveis de lhe limitar ou dificultar a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas em conjugação com os fatores ambientais”.

Em 2005, a Organização Mundial do Turismo estabeleceu que as pessoas com incapacidade, eram aquelas que, “devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, alojamento, e ao nível de outros serviços turísticos.”

Devile (2009) refere que pessoas com incapacidades são “indivíduos com incapacidades físicas, sensitivas e intelectuais ou outros que se encontrem em circunstâncias médicas que requerem cuidados especiais, tais como pessoas idosas e outras com necessidade de auxílio provisório”

Ferreira (2013) cita o artigo primeiro da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência (2006), referindo que este não inclui pessoas “que adquiriram ou desenvolveram uma debilidade temporária de membro, sentido ou função, por meio de doença ou acidente, como é o caso da população idosa por exemplo, mas antes, aqueles que são acompanhados por alguma deficiência, seja ela física, mental, intelectual ou sensorial, de longo prazo, a qual quando interage com algum tipo de barreira poderá impedir a participação efetiva na sociedade em equidade com os restantes cidadãos.”.

Devile (2009) inclui como turistas com incapacidade aqueles que “têm deficiências físicas (por exemplo pessoas com mobilidade e destreza manual condicionadas e/ou utilizadores de cadeira de rodas), deficiências sensoriais, assim como as que têm deficiências mentais e de aprendizagem ou que sofrem de doenças crónicas. Acrescem a estas as que sofrem temporariamente os efeitos de um acidente, pais que transportam alcofas ou carrinhos de bebés, viajantes com bagagem pesada, famílias acompanhadas de crianças ou de

idosos” e que a acessibilidade constitui um requisito imprescindível para os aspetos da sua “vida em sociedade”, ou seja, “um turista portador de incapacidade é uma pessoa que se desloca voluntária e temporariamente para fora do seu ambiental habitual, quer seja no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada e por um período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas. Distingue-se do turista sem incapacidade por estar impossibilitado de executar, independentemente e sem ajuda, determinadas atividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas”. (p.11)

Apesar de haverem vários tipos de turistas com algum tipo de incapacidade, como podemos averiguar acima, nesta tese vamos apenas forçar-nos nos turistas com incapacidades físicas. Segundo o Observatório da Deficiência e Direitos Humanos, cerca de 13270 pessoas (inscrites no Centro de Emprego) em 2020 tinham algum tipo de deficiência, notando um aumento de 10% face ao ano de 2019. (Pinto & Neca, 2020)

Em 2012, segundo o INE, a deficiência motora era de maior proporção no sexo masculino (1,8%) sendo que no sexo feminino era de 1,3%. Com deficiência visual, a proporção entre os sexos era igual, de 1,6%, com deficiência auditiva os valores eram semelhantes, 0,9% nos homens e nas mulheres 0,8%. A população masculina era atingida cerca de 0,8% e a população feminina cerca de 0,6% no que diz respeito à deficiência intelectual.

É importante referir e que estes turistas estão dispostos, ou são obrigados a gastar mais dinheiro para que as suas necessidades sejam minimamente satisfeitas (Devile, 2009; Devile, 2007; cita Coelho, 2014), pois são vários os casos que sobressaem, ao longo desta análise bibliográfica. A título de exemplo, refere-se o estudo realizado por Lim, que relata o caso de um entrevistado afirmar que não pode viajar em companhias aéreas low-cost uma vez que as aeronaves não estão preparas para receber cadeiras de rodas e por não terem acesso direto (porta de embarque – avião):

"houve um mal-entendido de que havia uma diferença nos critérios de escolha de produtos de alto valor acrescentado, o que é explicado pelo caso do Participante 6. O Participante 6 não pode utilizar companhias aéreas de baixo custo para as suas cadeiras de rodas. Devido à falta de pontes de embarque nos aeroportos internacionais, as aeronaves das

companhias aéreas de baixo custo costumam recolher passageiros em locais que não estão diretamente ligados ao aeroporto. Os passageiros viajam de autocarro de transporte para o avião e entram no avião através de um *stepcar*, que não acomoda utilizadores de cadeiras de rodas que não podem subir as escadas. Nas indústrias do turismo e da hotelaria, os clientes por vezes têm de comprar produtos mais caros para se adequarem à sua conveniência e preferência, o que mostra que os clientes com deficiências podem não ter escolha" (Lim, 2020)

Ao falarmos de “pessoas com deficiência”, parece que nos estamos a referir a um grupo homogéneo, no entanto, como já foi analisado acima, este termo é complexo e multidimensional, uma vez que a deficiência pode ser motora, visual, auditiva, mental, entre outras (Darcy & Buhalis, 2011; Small & Darcy, 2011 citam Muchopoulou *et al*, 2015).

Tal como referido anteriormente, o presente trabalho debruça-se apenas sobre os turistas com deficiência e incapacidade motora, sendo que a deficiência motora, pode ser temporária ou permanente, dependendo da causa e esta assumir-se com maior ou menor gravidade. Esta pode ser resultante de uma disfunção física ou motora, congénita ou adquirida. (Turismo de Portugal, 2012).

Segundo o INE (2011), cerca da 40,5% da população entre os 15 e os 64 anos tinham algum tipo de deficiência. No ano de 2012 existiam cerca de 2 milhões de pessoas com incapacidade (INE, 2012).

Apesar destes números, este mercado com bastante potencial, continua a ser posto de parte, faltando instalações e serviços de turismo acessíveis. (Cerutti, *et al.*, 2020)

Considera-se, muitas vezes, este tipo de público, um público nicho, pelo facto de serem números pequenos comparando com o espectro total mundial. No entanto, não nos podemos esquecer que não é apenas a pessoa com deficiência que é afetada, mas todos aqueles à sua volta, familiares, amigos, etc. Sendo assim, podemos afirmar que esta minoria deixará de ser considerada um nicho (Moura, 2014) fazendo elevar o potencial do turismo acessível para o setor turístico.

Como é um mercado em ascensão, é de relevância perceber o que estes turistas procuram quando fazem viagens.

O estudo de Morelli *et al.* (2004), refere que os turistas com incapacidade são, na sua maioria, do sexo feminino, entre os 25 e 64 anos de idade, e o processo do planeamento de uma viagem é demorado e complexo (Darcy, 1998; Buhalis 2005). Podemos assumir que este planeamento é demorado e complexo, pois as informações disponibilizadas são para um público geral e a informação que estas pessoas com mobilidade reduzida procuram é escassa, o que as obriga a ligar para os locais pretendidos para obter informações e, por vezes, podem não obter uma resposta imediata. Pinho (2015) referencia um estudo de Neumann e Reuber, em que estes referem que “70,6% dos inquiridos com incapacidade motora davam importância ao fornecimento de informação aquando da preparação da viagem, por parte dos agentes da indústria.” (Neumann & Reuber; 2004 citado por Pinho, 2015, pg. 43). Buhalis *et al.* (2005), referem que os turistas com deficiências preferem fazer viagens domésticas e consideram sempre fazê-las na época baixa justificando-se esta opção pelo facto da informação disponibilizada sobre outros destinos ser diminuta, pela barreira linguística ou, até mesmo, pelo risco associado à própria viagem.

Vários são os autores que já abordaram o perfil do turista com incapacidade, no entanto podemos afirmar que a principal motivação de um turista, tenha ou não alguma deficiência, é fugir à sua rotina diária (Buhalis; Eichhor *et al.*, 2006). Outras motivações, que levam estes turistas a viajar é a visita a familiares e amigos (Moura, 2014); atividades turísticas de saúde e bem-estar (Neumann; Reuber, 2004 cita Moura, 2014). Outros autores, ainda referem que os indivíduos que têm um autoconceito negativo tendem a práticas turísticas com enfoque no convívio (SSzczygiel e Piotrowicz, 1995 citado por Moura, 2014)

Um estudo alemão releva que, para os turistas com incapacidade, a existência de disponibilidade e de meios adequados para se movimentarem livremente são fatores importantes quando escolhem o destino de férias. Este tipo de turista não se importa de pagar mais para ter uma melhor experiência e também viajariam mais se houvesse mais acessibilidade (BMW, 2004, citado por Devile, 2009).

Os meios de transporte são essenciais quando falamos em deslocação no turismo acessível e é fundamental que os meios de transporte estejam adaptados para que as pessoas com incapacidades possam deslocar-se (Pinho, 2015, pg. 44). No entanto, também é necessário que no destino haja condições para se movimentarem livremente (National Department of Tourism, 2011).

Capítulo 2 – A acessibilidade na hotelaria

2.1. *Design for all* na hotelaria

O *Design for all* foi desenvolvido na década de 90 e na mesma altura a Rede do Conceito Europeu de Acessibilidade (EUCAN) investiu numa campanha de abordagem à acessibilidade. Mas o que é o *Design for all*? Segundo Aragall (2008) é como “uma filosofia e um processo para alcançar o acesso universal, incluindo envolventes, produtos e serviços que são concebidos de forma respeitosa, segura, saudável, funcional, compreensível e de forma atraente” e segundo a Fundação *Design for all* “*Design for all* é a intervenção em ambientes, produtos e serviços que visa assegurar que qualquer pessoa, incluindo as gerações futuras, independentemente da idade, sexo, capacidades ou origem cultural, possa participar em atividades sociais, económicas, culturais e de lazer com igualdade de oportunidades.”.

Este *design* deve ser implementado em todas as áreas pois cada um tem o direito de poder escolher o que quer para si, sem que tenha de enfrentar barreiras físicas e/ou sociais.

É de referir que neste conceito não se quer fazer separação entre os serviços para pessoas com incapacidades, mas sim para a integração, inclusão destas pessoas no setor turístico. Este conceito, não foi desenhado apenas para as pessoas que mais necessitam dele, mas para todos, uma vez que na nossa vida podemos deparar com algum tipo de deficiência, seja esta temporária ou não.

A Fundação *Design for All*, também define alguns aspetos a ter em conta quando falamos em *Design for All*, como por exemplo: o respeito pela diversidade de utilizadores; deve proporcionar segurança a todos, deve ser saudável, funcional e compreensível, sustentável, acessível e apelativo.

Segundo o Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria, “*design for all*” significa “livre de barreiras para dar acessibilidade a todas as pessoas, nomeadamente às pessoas com deficiência e que se rege pelos seguintes princípios:

- Uso equitativo
- Flexibilidade de uso

- Simples e intuitivo
- Informação perceptível
- Tolerância ao erro
- Baixo esforço físico
- Tamanho e eSPAço para uso e finalidade” (Turismo de Portugal, 2012).

Leal (2018) refere que os arquitetos, tendem a preferir o *design* das suas obras em detrimento da acessibilidade e a maioria resiste em fazer alterações no projeto original, mesmo quando as alterações são poucas. Por exemplo: “sinalização com faixas contrastantes e textura diferente dos degraus em escadarias, evitar a predominância monocromática no ambiente dos edifícios - ambos os casos podem criar problemas de acesso às pessoas com baixa visão, ou mesmo a utilização de sinalética com *design* exclusivo em detrimento da internacionalmente homologada - não é a mais indicada para as pessoas com deficiência cognitiva”

No que diz respeito ao setor turístico, devemos lembrar-nos sempre que todas as pessoas desejam ser tratadas com o máximo de respeito e que qualquer tipo de utilizador do setor turístico tem todo o direito a ter atividades de lazer únicas, experiências únicas e personalizadas a seu gosto.

As barreiras arquitetónicas são as mais comuns no que diz respeito ao acesso a um estabelecimento hoteleiro, mas também há barreiras urbanísticas e de transporte.

Ao acolher um cliente com limitações de mobilidade, devemos investir não só nas condições de acessibilidade, mas também na formação dos colaboradores, para que estes compreendam as necessidades e desenvolvam um atendimento diferenciado.

Existe um estereótipo na atual sociedade, baseado na suposição de que as pessoas com deficiência são um grupo homogéneo com necessidades e características semelhantes (Deville & Kastenholz, 2018). Isso não pode ser assumido, uma vez que cada pessoa é diferente e pode ter mais ou menos confiança em si para desenvolver algum tipo de tarefa. Daí, ser essencial formar quem presta este tipo de serviços, para que possam ir ao encontro das expectativas destas pessoas e ultrapassá-las, fazendo com que seja um fator positivo na sua experiência.

Um dos aspetos que podemos realçar, no acesso aos estabelecimentos hoteleiros, é a falta de estacionamento e, muitas vezes, existem obstáculos na calçada ou irregularidade no piso que causam muito desconforto a quem usa uma cadeira de rodas ou pode ser muito traiçoeiro para os invisuais.

Dentro do estabelecimento hoteleiro, as suas áreas comuns devem ser amplas, permitindo o acesso a todos os serviços disponibilizados pelo hotel, permitindo que as cadeiras de rodas consigam circular livremente. O pavimento deve ser regular, estável e contínuo. Se existirem carpetes, tapetes, passadeiras, estes devem ser fixos de modo a não existirem pontas soltas nem possibilidade de enrugar. Quando existem mudanças de nível é recomendado o uso de rampas, elevadores ou até mesmo, plataformas elevatórias (Turismo de Portugal, 2012)

Os quartos, devem ter eSPAço suficiente para a cadeira de rodas circular livremente, sem que haja mobília a prejudicar a circulação e todos os equipamentos devem estar a uma altura apropriada para a utilização de pessoas em cadeiras de rodas (Turismo de Portugal, 2012). Estes quartos acessíveis, por vezes, estão num local menos favorável no hotel, podendo ter um aspeto de consultório médico, o que não é o pretendido por estas pessoas. (Devile & Moura, 2021)

Nas instalações sanitárias, as portas devem abrir para o exterior ou ter uma porta de correr de modo a permitir uma manobra de 360º no interior. O acesso à sanita deve permitir a deslocação lateral da cadeira de rodas e ter um apoio através das barras laterais. Os lavatórios, devem estar mais baixos do que o normal, tendo em conta o seu manuseamento tal como o espelho. Relativamente ao chuveiro, este deve ter uma base de duche ou banheira com dimensões adequadas para a sua utilização segura e confortável e com os apoios. É de grande importância que o chão seja antiderrapante (Turismo de Portugal, 2012).

É necessário a remoção destas barreiras, sendo um “passo em frente” assumir que a sua eliminação é importante para a promoção de atividades turísticas acessíveis, o que sustenta uma mudança de atitudes, não só nos participantes como nos prestadores de serviços (Devile e Moura, 2021).

Para além das barreiras acima mencionadas, não nos podemos esquecer de outras três barreiras que muitos autores nomeiam:

Barreiras Intrapessoais

Consideram-se barreiras intrapessoais fatores que podem estar relacionados com o estado físico e mental/cognitivo das pessoas, sendo estes mutáveis num curto espaço de tempo (Alves *et al.* 2020). Rodríguez e Pérez (2021) consideram barreiras intrapessoais as que afetam a performance da pessoa, as que interferem com a preferência e com a capacidade de execução/participação, com o tempo, custos e distâncias.

Para Ceritti *et. al.* (2020), as barreiras intrapessoais, incluem falta de autoconfiança, motivação ou falta de informação sobre a possibilidade de relaxamento, o que influencia as preferências ou podem levar à falta de interesse na atividade turística.

Barreiras Interpessoais

Estas barreiras são o resultado da falta de interações/relações humanas (Ceritti, Falcos e Trono, 2020).

Esta barreira está mais relacionada com a perceção que o indivíduo tem das conjeturas das outras pessoas sobre si próprio, algo que não pode controlar, uma “componente relacional e não individual” e esta pode estar relacionada com familiares, amigos ou outros, bem como com prestadores de serviços (Alves, Eusébio, Saraiva, & Teixeira, 2020). Aqui, podemos referir que estas barreiras interpessoais estão relacionadas com o conhecimento, ou falta dele, das necessidades das pessoas com incapacidades (Matos, 2021). Rodríguez e Pérez consideram barreiras intrapessoais, as que afetam ou influenciam as preferências do participante, “the preferences of family or friends with whom an individual may make the journey”(Ceritti *et. al.*, 2020).

Barreiras Estruturais

As barreiras estruturais têm a ver com a falta de tempo, dinheiro, falta de informação sobre o acesso e sobre o tempo (condições meteorológicas) (Alves, Eusébio, Saraiva, & Teixeira, 2020).

Estas barreiras impedem a participação no turismo, a participação efetiva no ato de viajar, que pode incluir falta de finanças, transportes, competências limitadas, falta de tempo livre e barreiras arquitetónicas (Ceritti, Falcos e Trono, 2020).

2.2. Os profissionais de hotelaria e o *design for all*

Este conceito traz oportunidades de inovação para todos os setores, não apenas para o setor turístico e, como sabemos, as atitudes e os gostos dos consumidores estão sempre a mudar. No entanto, devemos procurar estar sempre bem informados para poder proporcionar boas experiências.

Com isto, devemos-nos focar no utilizador e, como profissionais, devemos tentar aumentar o número de utilizadores/clientes, obter sempre um feedback, seja ele positivo ou negativo, prever e prevenir problemas, alcançar novos mercados, cativar novos clientes e fidelizá-los, inovar tanto nos serviços oferecidos como encontrar novas estratégias de negócio e antecipar as tendências; tudo isto com o foco projetado no utilizador. (Design for All Foundation, s.d.)

É de extrema importância que os profissionais do setor turístico tenham formação para que possam desempenhar a sua função da melhor maneira e para que as pessoas com deficiência se sintam bem acolhidas. São muitos os exemplos de como os funcionários deste setor que, apesar de pensarem estar a agir da forma mais correta, estão simplesmente a desrespeitar as pessoas com deficiência, não de forma consciente, mas apenas por ausência de formação:

“Os pacotes de viagem existentes são concebidos para clientes sem deficiências, por isso os clientes com deficiências atravessam as suas fases únicas de viagem nesta condição. Os clientes com deficiências devem tomar decisões e fazer julgamentos que não são necessários para os clientes sem deficiências quando decidem fazer turismo, que é o início da fase. Além disso, os clientes com deficiência passam por uma fase de superação psicológica, não apenas por uma fase de superação física, através do turismo. Estudos desta perspetiva centram-se no facto de as pessoas com deficiência terem condições diferentes das dos clientes sem deficiência. Como a análise e previsão do comportamento dos

consumidores é muito importante e produtivo que estes estudos reconheçam os clientes com deficiência como parte da procura e considerem efetivamente o comportamento dos clientes com deficiência” (Lim, 2020).

No entanto, não são apenas os profissionais deste setor que agem mal com pessoas com deficiência, revela o estudo de Lim, tendo este exemplo:

"Os clientes sem deficiências acham mais inconveniente ser atendido ao lado de clientes com deficiências quando a sua base de instalações físicas para clientes com deficiências é insuficiente. Quando a Participante 6 embarcou num autocarro turístico da cidade sem elevador de cadeira de rodas, o motorista do autocarro turístico da cidade pediu desculpa por não ter um elevador instalado e teve a amabilidade de a colocar no autocarro. No entanto, devido ao atraso no embarque, teve de ouvir palavras injustas que equivalem a discriminação de outros passageiros contra clientes com deficiência". (Lim, 2020).

Com os dois exemplos anteriores, podemos observar quão importante é educar, não só os profissionais do setor turístico, como também o público em geral para que este esteja apto a ajudar o outro. Não nos podemos esquecer que algumas deficiências não são visíveis e que, de um momento para o outro, seja de forma permanente ou não, podemos ficar incapacitados de exercer alguma tarefa que antes faríamos sem pensar duas vezes. Não devemos olhar de lado para alguém que precisa de uma ajuda extra, devemos sim, dentro das nossas capacidades, ajudar da melhor maneira possível. Temos o exemplo de um empregado que, podia nem saber lidar da melhor forma com este tipo de situação, no entanto deu o seu melhor perguntando como podia ajudar o seu cliente para que este tivesse uma experiência agradável.

“O participante 5 disse que foi atendido por vários empregados quando comprava bebidas num restaurante pois não conseguia segurar um copo com os seus membros superiores deficientes.

Um gentil empregado uma vez pousou o copo sobre a mesa e perguntou se precisava que lho desse à boca. Depois só lhe pedi uma palhinha. Claro,

preciso de mais ajuda do que uma pessoa com braços livres. Mas é diferente a ajuda que me permite beber com autonomia.” (Lim, 2020).

Mais uma vez refiro que a formação e a educação são as palavras-chave para as pessoas que lidam diretamente com o público e para o público em geral.

“A capacidade dos fornecedores de turismo reconhecerem esses direitos para todos (por exemplo, de turistas com deficiência, *Design para Todos*, comportamento responsável, inclusão das comunidades locais num sistema tranSPArente de remuneração e participação, oportunidades de trabalho para grupos socialmente excluídos, etc.) vai ser o limiar que determina se as suas ofertas serão bem-sucedidas ou fracassarão no futuro. O sector do turismo será cada vez mais visto como tendo poder de transformação como "um modelador de sociedade", atuando como promotor de emprego e de crescimento económico, integrante do planeamento regional e comunitário e um parceiro em programas de desenvolvimento global. Além disso, o turismo deve ser desenvolvido como uma indústria que promova a compreensão, inclusão e bem-estar de todos de forma equitativa.” (Muchopoulou, *et al.*, 2015).

Capítulo 3 – Exemplos de boas práticas de acessibilidade em hotelaria

Ao falarmos de turismo acessível ou hotelaria acessível, estes conceitos são associados a pessoas com pouco poder económico e não propriamente a pessoas com algum tipo de incapacidade, seja esta permanente ou não. O autor Leidner (2006), afirma que, para não haver mal-entendidos, este prefere usar o termo “Accessible Tourism for All” (Swanepoel, Spencer, & Draper, 2020).

Este conceito reflete-se quando, num motor de busca, procuramos por “hotéis acessíveis”. Os resultados que obtemos indicam-nos hotéis mais acessíveis a nível de preço, o que nos faz pensar que o conceito “acessível” ainda está muito associado à economia, a um preço baixo - acessível. No entanto, ao pesquisarmos “hotéis para pessoas com mobilidade reduzida” e “hotéis para pessoas com incapacidades”, encontramos vários hotéis que dizem ser acessíveis. No entanto, depois de uma pesquisa mais aprofundada percebemos que não são tão acessíveis como dizem ser. Daí ser tão importante a informação, não só no *website* do hotel, mas em todos os serviços turísticos, uma vez que estas pessoas demoram mais tempo a organizar uma viagem do que qualquer outra, pois têm de confirmar se realmente existem recursos suficientes para que a sua experiência seja boa.

A acessibilidade não está apenas relacionada com o facto do quarto em si ser espaçoso, de modo a que uma cadeira de rodas possa circular livremente. Os quartos tendem a ser pensados sem compreender realmente as necessidades das pessoas que precisam deste tipo de espaços, podendo estar situados em áreas do alojamento pouco atraentes e há quem diga que têm mesmo um aspeto hospitalar. Alguns exemplos deste tipo de *design* são as dimensões do quarto, como referido acima, mas também as áreas das casas de banho, portas, bem como televisões, escrivaninhas e interruptores de luz e o painel do AC (ar condicionado), sendo estes colocadas muito alto, ou seja, não são acessíveis a pessoas em cadeiras de rodas (Swanepoel et al., 2020). Também de referir que o modo como a mobília está exposta é tão importante como o desenho do quarto (Capitaine, 2016)

Um outro aspeto também a realçar de grande impacto é a informação. Informação verdadeira, informação real. Pois muitos hotéis, que se consideram acessíveis não o são, dando informação errada sobre as suas instalações e os seus serviços ao público (Swanepoel et al., 2020). Uma questão que deve ser colocada no que diz respeito à acessibilidade, para se ter a certeza que o estabelecimento é de facto acessível tem a ver com as medidas das portas, se são largas o suficiente e se há o espaço necessário para a cadeira de rodas se movimentar livremente (Capitaine, 2016). De notar que, para uma pessoa em cadeira de rodas ou com dificuldade em movimentar-se, apenas um degrau pode ser uma barreira para usufruir de uma experiência relaxante e agradável (Swanepoel et al., 2020). A divulgação de fotos que não vão ao encontro do que realmente podemos esperar, também são consideradas como informações incorretas. (Capitaine, 2016)

3.1. Boas práticas nacionais

Os hotéis identificados são referenciados pelo Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria (2012) e a escolha destes casos prendem-se com o facto de serem aqueles que melhor vão ao encontro das definições e conceitos abordados ao longo do enquadramento teórico.

3.1.1 Hotel *Villa Batalha*

O Hotel Villa Batalha de 4 estrelas, situa-se na região Centro de Portugal, na vila da Batalha próximo do Mosteiro da Batalha.

O hotel dispõe de 93 unidades de alojamento com áreas e características diferentes, sendo 51 quartos *standart* e 42 suites e todos estes quartos, independentemente da sua categoria são adaptados. A decoração e o mobiliário são reduzidos de forma a que as pessoas em cadeiras de rodas possam circular livremente dentro do quarto.

A nível de acessibilidade, podemos referir que todas as entradas para o edifício são de fácil acesso bem como as zonas de estacionamento e as portas da entrada do edifício possuem sensores. Todos os espaços do hotel são amplos e a receção conta com um balcão rebaixado, permitindo assim, um *check-in/check-out* personalizado (fig. 2). As portas de acesso à casa de banho são deslizantes, com espaço suficiente para a passagem de cadeira de rodas, são fornecidas cadeiras próprias para se colocarem nos duches e

estão permanentemente preparadas com barras de segurança e acessórios amovíveis (fig. 1). De referir que, neste momento, o hotel está com um projeto para instalar sensores vibratórios para quando houver algum incêndio ou outro problema, para as pessoas surdas poderem ser avisadas.



Figura 1 – Casa de banho adaptada



Figura 2 – Receção rebaixada

3.1.2 Real Abadia Congress & SPA Hotel

Situado na região de Alcobaça, este hotel de quatro estrelas foi pensado para responder às necessidades de todos os seus hóspedes garantindo todo o tipo de soluções adequadas, proporcionando-lhes todo o conforto e sossego para desfrutar ao máximo da sua estadia.

O Turismo de Portugal considera este hotel acessível desde a entrada até a todos os pormenores que o hotel faz questão de referenciar (Turismo de Portugal, s.d.).

Todos espaços físicos foram pensados meticulosamente para responderem às necessidades individuais dos hóspedes, garantindo resposta a pessoas com necessidades especiais.

O hotel possui 32 unidades de alojamento, dos quais apenas 2 são totalmente acessíveis (suite júnior).

Falando da Real Abadia *Congress &SPA Hotel*, este foi criado de raiz. Os espaços comuns e o ambiente do próprio hotel foram pensados de modo a responder às necessidades dos hóspedes, garantindo soluções adequadas para pessoas com mobilidade reduzida.

A empresa afirma que:

“Trabalhamos continuamente para que as experiências dos nossos hóspedes/clientes sejam únicas, extraordinárias e inesquecíveis sem esquecer a sustentabilidade ambiental e a acessibilidade para todos. Cada cliente é único e deve ser tratado como tal, sentindo-se especial no nosso Hotel. O nosso cliente está sempre em primeiro lugar e é esse o nosso objetivo principal, devendo para isso antecipar as necessidades dos nossos clientes e ultrapassar as suas expectativas, mantendo sempre uma atitude positiva e agradável para com o cliente.” (Arsénio, 2016).

Podemos dar destaque neste hotel à formação essencial que é prestada aos colaboradores para perceberem as necessidades dos hóspedes, antevê-las e prestar o melhor serviço com a maior confiança e qualidade possíveis.

3.2. Contributo das boas práticas em hotelaria para o desenvolvimento de destinos turísticos inclusivos

Devile *et al.* (2012) refere que “O desenvolvimento de produtos turísticos acessíveis promove o aumento da capacidade de atração e retenção do destino e melhora a sua imagem, ao associá-la a uma causa socialmente justa, válida e atual.”

Um estudo realizado por Neumann & Reuber (2004), revela que na Alemanha, com a implementação do “Turismo Acessível para Todos”, os turistas alemães com deficiência contribuem com cerca de 2.5 mil milhões de euros para a economia. Este estudo também revela que 62.3% dos inquiridos no estudo não se importavam de pagar um preço superior se tivessem todas as facilidades e serviços acessíveis e 50% dos inquiridos afirma que viajaria mais se houvesse mais acessibilidade. De salientar que estes turistas com deficiência viajam muitas vezes com familiares e amigos, mas que ainda são um público ignorado. (...) (Devile *et al.*, 2012).

Uma experiência turística começa a partir do momento em que o turista sai de casa e gera uma cadeia de produtos e serviços que se interligam acabando quando regressa a casa. A acessibilidade deve ser transversal a todas as componentes do produto turístico e é fundamental que se dê especial atenção às fontes de informação e aos profissionais responsáveis na fase da preparação da viagem. As informações sobre os serviços acessíveis são fundamentais e deve chegar aos potenciais mercados, sendo de grande importância que a informação transmitida seja clara, objetiva e fidedigna. (Devile *et al.*, 2012)

Segundo o estudo de Capitaine (2016), 10% dos entrevistados relataram que ao desenvolverem uma política de acessibilidade trouxe-lhes mais oportunidades e mais reservas de grupos. Com isto, puderam acomodar melhor os participantes de conferências, casamentos e outro tipo de ajuntamentos. Neste tipo de grupos, pelo menos uma pessoa tem necessidades especiais e assim o estabelecimento conseguia dar resposta aos pedidos solicitados por cada grupo. Também existe ceticismo no que diz respeito à baixa rentabilidade da acessibilidade.

Assim, podemos afirmar que o desenvolvimento de destinos turísticos inclusivos deve ser uma prioridade. É uma forma de gerar empregos e consequentemente promover a economia e, mais importante, acolher todo o tipo de turista não o excluindo nem lhe negando o direito ao lazer.

3.3. Síntese conclusiva

O número de pessoas com deficiência está a aumentar, em 2006, 10% da população europeia tinha algum tipo de deficiência (Leidner, 2006), e segundo a WHO (2011) mais de mil milhões de pessoas tinha algum tipo de deficiência ou incapacidade.

Em 2011, Portugal tinha 40,5% da população com algum problema de saúde (INE, 2011) e estima-se que até 2050, a percentagem de pessoas com 60 anos ou mais irá duplicar. Estes números indicam-nos que a população está a ficar cada vez mais envelhecida e que com isto também as dificuldades de mobilidade se irão sentir cada vez mais.

A acessibilidade e o turismo acessível são de bastante relevância pois não são apenas as pessoas com deficiência que têm o direito a usufruir de infraestruturas adequadas às suas necessidades, mas também as pessoas que, apesar de não terem nenhuma deficiência

motora, já sentem dificuldades a fazer certo tipo de movimentos e atividades. O turismo acessível tem como objetivo criar oportunidades para satisfazer o máximo de turistas.

Assim, podemos afirmar que o turismo acessível é para qualquer pessoa, independentemente das suas barreiras físicas, que tem o direito de poder usufruir de experiências sem que as suas necessidades e exigências sejam comprometidas.

Para tal, os destinos turísticos inclusivos são de maior importância. Estes devem apostar na qualidade, fornecendo as condições adequadas, no que toca à formação de profissionais e na diferenciação dos serviços prestados. (Devile *et al.* 2012) A acessibilidade tem um papel importante no desenvolvimento (Della Fina *et al.* 2017), pois a acessibilidade não vai beneficiar apenas as pessoas com deficiência, mas também a própria população local. (Devile *et al.* 2012)

Segundo a Assembleia Geral da Organização Mundial do Turismo (2005), as pessoas com incapacidades são aquelas que “devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, alojamento, e ao nível de outros serviços turísticos.” Moura (2004), vai mais longe e reforça a ideia de que não são apenas as pessoas com deficiências que são afetadas, mas também as que com quem elas convivem.

Afirmámos que a acessibilidade não beneficia apenas as pessoas com deficiência, mas sim todos e para que assim seja deve existir um guião universal. Desta ideia surge o *design for all*, que consiste em assegurar que qualquer pessoa possa usufruir de qualquer produto ou serviço de igual modo, com as mesmas oportunidades. (Design for All Foundation, s.d.) Este *design* vem tentar ajudar a ultrapassar barreiras e trazer oportunidades para todos os setores.

O conceito de acessibilidade ainda está muito associado à parte monetária, mas este conceito tem de ser alargado e repensado. Quando as pessoas procuram hotéis acessíveis, não estão interessadas com os valores, mas sim se o hotel tem condições suficientes para poderem acolher pessoas com mobilidade reduzida. É de extrema importância que no site de cada hotel, esteja especificado se este tem ou não condições para receber pessoas com mobilidade reduzida, pois pessoas com necessidades especiais precisam que as informações sejam claras, verdadeiras e facilmente visíveis.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Capítulo 5 – A acessibilidade na hotelaria da Covilhã

5.1. Oferta hoteleira da Covilhã

Os trabalhadores da hotelaria têm acesso à formação em “Atendimento Inclusivo”, promovida pela *Accesible* Portugal com o apoio do Turismo do Centro e das sete Comunidades pelas quais o território é composto. A referida formação tem como objetivos “Qualificar a oferta e a procura turísticas, desmistificar os preconceitos e estereótipos sobre as pessoas com deficiência e desenvolver o potencial turístico da região” (Câmara Municipal da Covilhã, 2022).

O município da Covilhã vem desde 2018 a promover a acessibilidade depois de receber financiamento do Turismo de Portugal. O museu da Covilhã localiza-se na principal rua do centro histórico tratando-se de um edifício já com alguns anos, piso irregular e com três pisos superiores que podem ser acedidos por elevador. A sua exposição foi pensada para que todos os visitantes a pudessem apreciar, o balcão de atendimento e as vitrines estão rebaixadas e as mesas interativas também estão adaptadas (abertas da parte inferior). Todo o percurso conta com o piso podotátil, indicando assim o caminho livre de obstáculos, facilitando a mobilidade. Tudo foi pensado ao detalhe, para que todos pudessem aprender e apreciar (Património.pt, 2021).

Ao chegarmos à Covilhã, temos vários sítios onde podemos pernoitar, no entanto, apenas nos iremos focar nos hotéis. Existem 10 hotéis na Covilhã:

1. H2OTEL Congress&Medical SPA - 4 estrelas;
2. Puralã – Wool Valley Hotel&SPA – 4 estrelas;
3. Luna Serra da Estrela – 4 estrelas;
4. Pousada Serra da Estrela – 4 estrelas;
5. Hotel Covilhã Dona Maria Meliá – 4 estrelas;
6. Lam Hotel dos Carqueijais – 4 estrelas;
7. Hotel Santa Eufémia – 3 estrelas;
8. Hotel Solneve – 3 estrelas;
9. Sport Hotel – 3 estrelas;
10. Hotel Covilhã Jardim – 2 estrelas

Os hotéis mencionados acima, têm no mínimo um quarto adaptado para pessoas com mobilidade reduzida, pois não é estipulada nenhuma percentagem obrigatória de quartos acessíveis no Decreto Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto.

[H2OTEL Congress&Medical SPA](#)

O hotel H2OTEL Congress&Medical SPA está localizado a 750 metros de altitude em Unhais da Serra e este é o hotel ideal para quem quer uma estadia autêntica, bem perto do Parque Nacional da Serra da Estrela, um eSPAço dedicado ao bem-estar que oferece experiências relaxantes com conforto e tranquilidade.

O seu público alvo é principalmente turistas de lazer e de saúde e bem-estar, com 2 quartos totalmente acessíveis. Este hotel oferece vários serviços: o restaurante Alquimia, um *lounge* bar e atividades, como por exemplo, atividade de *outdoor*, ciclismo, um percurso *barefoot* e conta com salas para reuniões e eventos.

[Puralã – Wool Valley Hotel&SPA](#)

O Puralã localiza-se na Covilhã, bem à entrada da cidade.

Este hotel faz tributo à história da cidade da Covilhã e do seu marco identitário: os lanifícios, fios, lãs e a indústria fazem com que a decoração e os próprios tratamentos no SPA sejam todos ligados à identidade da Covilhã.

Este hotel tem como público alvo turistas de negócios e turistas lazer. Aqui também podemos contar com um restaurante e um *bistrô* bar, como salas para reuniões e eventos, piscina interior e exterior e SPA.

[Luna Serra da Estrela](#)

É o hotel situado a maior altitude de Portugal daí ser tão popular no inverno. Os turistas podem desfrutar da neve, mas também é ótimo hotel para qualquer altura do ano. No verão tem paisagens idílicas, ótimas para se fazer um passeio pela natureza, a pé, a cavalo ou de bicicleta. Independentemente da altura do ano em que estejamos, podemos sempre usufruir da piscina interior/exterior que oferece a possibilidades de praticar mergulhos a altas altitudes.

Para além da piscina, temos o Restaurante Medieval, sala de jogos e salas para reuniões e eventos.

[Pousada Serra da Estrela](#)

Este hotel de luxo localizado no Parque Nacional da Serra da Estrela, situa-se a uma altura de 1200 metros. Os hóspedes, turistas de lazer, podem usufruir de instalações luxuosas, incluindo SPA e piscinas cobertas e exteriores, com vistas de perder o folgo e os mais novos podem passar o seu tempo no *Kids&Teen Club*. Também podemos contar com o restaurante e bar.

[Hotel Covilhã Dona Maria Meliá](#)

A poucos minutos da Serra da Estrela, bem no centro da cidade da Covilhã, oferece aos seus hóspedes um SPA completamente equipado, bem como um centro de *fitness*, *Kids&Teen Club*, salas para reuniões e eventos, restaurante e bar.

[Lam Hotel dos Carqueijais](#)

Com 50 quartos, 1 deles completamente adaptado, este hotel encontra-se a poucos minutos do centro e da montanha. Pode-se usufruir do silêncio da natureza, no verão aproveitar o sol junto à piscina e no inverno a paisagem branca das montanhas. Também tem restaurante, bar, sala de jogos e um court de ténis.

[Hotel Santa Eufémia](#)

Esta unidade de alojamento, dirige-se para o público de negócios bem como de lazer. Tem valências como uma área de bem-estar, ginásio, sauna e banho turco, Kids&Teen Club e sala de reuniões.

[Hotel Solneve](#)

Situado em pleno centro histórico da cidade, é ideal para a visitar, sendo o seu público alvo os turistas de lazer.

[Sport Hotel](#)

O Sport Hotel, tal como o nome indica, dedica-se ao *wellness* e *fitness*; conjugação entre o turismo ativo e a natureza bem como com a gastronomia. Como está localizado no maior destino de montanha de Portugal continental, faz sentido que tenha um espaço de recuperação muscular e de massagens.

Hotel Covilhã Jardim

Unidade hoteleira pequena, apenas com 15 quartos, um deles completamente adaptado para pessoas com mobilidade reduzida, situada no centro histórico, no Jardim Público, oferece um ambiente acolhedor, confortável e familiar.

5.2. Metodologia

O objetivo principal desta investigação é a identificação e apresentação de hotéis acessíveis para pessoas com incapacidade motora, na cidade da Covilhã. Para este efeito foi elaborada uma revisão de literatura científica sobre a temática o que permitiu desenhar um modelo concetual fundamental e ir ao encontro do estudo da acessibilidade.

Aliado à fase teórica executou-se uma parte empírica sob o formato de observações diretas e da realização de entrevistas semiestruturadas aos diretores dos hotéis na Covilhã acerca da sua perceção relativamente à acessibilidade dos seus estabelecimentos.

Ao optarmos pela abordagem qualitativa podemos assumir que está sujeita a interpretações, que é uma abordagem subjetiva, pode ser semiestruturada ou não e representa dados qualitativos (informação) (Oliveira & Ferreira, 2014).

Podemos afirmar que a entrevista é uma abordagem qualitativa, uma vez que pretende aprofundar o conhecimento de um certo caso e as questões vão surgindo à medida que o trabalho teórico é desenvolvido e durante a própria entrevista.

Esta entrevista tem como objetivo, não só perceber o ponto de vista do hoteleiro, como fazer com que estes entrevistados fiquem a pensar na questão da acessibilidade. No final, é nossa intenção poder fazer propostas de valor, de curto-médio prazo bem como de médio-longo prazo aos hoteleiros da Covilhã.

Por outro lado, o facto de poder haver uma observação direta do espaço permite-nos observar pontos a favor e a melhorar. Assim, podemos fazer mais perguntas ou esclarecer dúvidas durante a entrevista.

Posto isto, colocámos as seguintes questões de investigação: Quais as barreiras de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida na hotelaria da Covilhã? E que soluções para as ultrapassar?

5.2.1 Procedimentos

Para podermos responder melhor às questões acima colocadas, foi necessário primeiramente, entrar em contacto com todos os hotéis da Covilhã e marcar entrevistas presenciais. Desta forma foi possível termos uma melhor noção de como é o hotel, desde o momento em que chegamos até ao interior do quarto. Para tal, foi elaborada uma grelha de observação (anexo 1) e um guião para a realização de entrevistas semiestruturadas, dirigidas aos hoteleiros (anexo 2).

Os primeiros e-mails foram enviados em novembro de 2021, com o intuito de dar a conhecer o objetivo da investigação e para agendar uma entrevista pessoalmente. Três das quatro entrevistas foram realizadas pessoalmente e a outra por chamada telefónica. As entrevistas presenciais foram realizadas a 18 de março de 2022.

Efetuámos repetidos esforços para a realização das entrevistas, mas não foram obtidas respostas em tempo útil. Insistimos presencialmente no dia em que realizámos as entrevistas nos hotéis que nos deram feedback positivo. E fizemo-lo nos meses seguintes, até setembro de 2022, via e-mail e chamadas telefónicas, sem sucesso.

Neste contexto, foi necessário alargar o foco do estudo para os municípios limítrofes: Seia, Manteigas, Guarda, Belmonte, Fundão, Pampilhosa da Serra e Arganil (anexo 4).

Começámos a enviar emails a 19 de setembro do presente ano, obtendo a primeira resposta a 26 de setembro de 2022 pelo Hotel Eurosol Seia-Camelo.

5.2.2. Instrumentos

Numa primeira fase, elaborou-se uma grelha de observação, baseada no Guia de Boas Práticas em Hotelaria do Turismo de Portugal.

Esta grelha de observação direta está dividida em cinco pontos, desde o processo da reserva até ao *check-in/check-out*, acesso ao estabelecimento e instalações e à mobilidade dentro do estabelecimento hoteleiro. (Anexo 1)

Numa segunda fase, realizou-se um inquérito por entrevista dirigido aos hoteleiros da Covilhã, com questões abertas sobre o mercado, a relevância da formação em turismo acessível e sobre a acessibilidade das infraestruturas, equipamentos e serviços da sua unidade hoteleira. (Anexo 2)

5.2.3. Análise de dados

A análise qualitativa de dados é usada para obter informação de dados não numéricos. Tem como principal objetivo compreender ou interpretar fenómenos sociais, tendo de responder a três perguntas: “o que é”, “como” e “porquê”. Aplica-se a vários métodos que incluem entrevistas e observações diretas.

A análise qualitativa é um fenómeno que “pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspetiva integrada” (Santos, 2016).

As entrevistas semiestruturadas, permitem ao entrevistador fazer perguntas adicionais caso seja necessário para clarificar algum assunto, para além das perguntas que previamente já tem estruturadas (Crisanto, 2005). No entanto, as entrevistas não são o único método que utiliza a análise qualitativa, podemos fazer observações de campo, podemos fazer fotografias ou vídeo-gravações de situações, trabalhar com *check lists*, grupos focais, questionários, entre outros (Duarte, 2004).

A principal vantagem desta técnica é que produz uma melhor amostra sobre o tema em questão. Como algumas pessoas têm dificuldade em responder por escrito, a entrevista ultrapassa essa dificuldade, a interação do entrevistado e entrevistador permite e favorece respostas espontâneas (Crisanto, 2005).

Também existem desvantagens ao utilizar a análise qualitativa, pois é uma técnica que consome muito tempo – mais por parte do entrevistador. Por parte do entrevistado há a insegurança em relação ao anonimato, podendo reter informações com relevância (Crisanto, 2005).

Com isto, fez sentido a utilização do método da entrevista, uma vez que o pretendido era entender melhor o assunto da acessibilidade na hotelaria. Sem a realização da entrevista não teria sido possível obter respostas com precisão. Como a maior parte das entrevistas foi feita pessoalmente, o guião de observação direta foi útil, uma vez que permitiu a análise do eSPAço exterior e interior das unidades hoteleiras obtendo informação relevante.

5.3. Apresentação e discussão dos resultados

Através da aplicação da grelha de observação (Tabela 1), foi possível identificar as principais barreiras que se colocam às pessoas com incapacidade na hotelaria da Covilhã.

Tabela 1 – Grelha de Observação da Acessibilidade na Hotelaria da Covilhã

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Conhecimento das condições da unidade hoteleira em matéria de acessibilidades, capacidade de resposta a necessidades especiais e garantia de disponibilidade para atender eventuais necessidades específicas	Preparação antecipada das condições para o check-in e estada, de acordo com as necessidades que o cliente demonstrou	X- Hotel Luna Serra da Estrela (H.L.S.E.) X – H2O Hotel	X – Puralã – Wool Valley Hotel&SPA (Puralã)	X- Hotel Covilhã Jardim (H.C.J.)

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	Em caso de haver desníveis, estes são compensados com rampas?	X – H.L.S.E. X – H2O Hotel X - Puralã		X – H.C.J.
		Em caso de impossibilidade, devem existir outros meios de elevação (ex. plataformas, elevadores, etc.)	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		As portas de acesso devem possuir largura livre suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, com puxadores ou outros meios a uma altura que permita o manuseamento por estes clientes (> 80 cm)	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Existe, pelo menos um lugar de estacionamento devidamente assinalado com uma faixa livre lateral que permita entrar, sair do carro comodamente com a porta do veículo totalmente aberta?	X – H.L.S.E. X – H2O Hotel X - Puralã	X – H.C.J.	

	Sinalética adequada	Na entrada do empreendimento deve estar afixado de forma bem visível o símbolo internacional de acessibilidade.	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		O percurso acessível está identificado, bem como todas as outras instalações, através de sinais de fácil perceção?	X – H2O Hotel	X – H.C.J. X - Puralã	X – H.L.S.E.
		Identificação tátil das várias instalações (entradas, saídas, instalações sanitárias, etc.). A sinalética deve ser facilmente vista e entendida por um cliente de pé ou sentado, devendo ser utilizada uma superfície antirreflexo com contraste entre a superfície e os símbolos ou caracteres. Será oportuna a disponibilização de um mapa (planta) do empreendimento em alto/baixo-relevo com a identificação dos pontos mais	X – H2O Hotel	X – H.C.J. X - Puralã	X – H.L.S.E.

		importantes e do quarto atribuído.			
Serviços	Apoio no acesso à unidade hoteleira - deslocações, estacionamento, bagagem, orientação para o check-in, acompanhamento de cão de assistência.	Ajudar o cliente com mobilidade condicionada a ultrapassar barreiras físicas	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Permitir sempre o acesso à utilização de cão de assistência	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade da unidade hoteleira, identificação das áreas de perigo, sinalização em materiais com formatos alternativos e conhecimento das ajudas técnicas/produtos de apoio disponíveis.	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel	X - Puralã	

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Atendimento adequado	Existe um balcão de atendimento com zona rebaixada ou outra área específica para o efeito, que proporcione um cómodo atendimento dos clientes em cadeira de rodas e de pessoas com baixa estatura ou, em alternativa, que permita efetuar o check-in sentado?	X – H2O Hotel X - Puralã	X – H.L.S.E. X – H.C.J.	
Serviços	Informação sobre os espaços públicos e serviços na envolvente do hotel	Disponibilizar informação sobre as condições de acesso, transporte, proximidade de estacionamento reservado, sinalização, vias de ligação ao hotel, oferta de serviços externos, atividades de lazer, packages turísticos adequados às necessidades especiais do cliente.	X – H2O Hotel	X – H.C.J. X - Puralã	X – H.L.S.E.
	Apoio/Serviços de assistência pessoal e de saúde (atividades de autocuidado ou cuidados pessoais)	Informar sobre os serviços, as ajudas técnicas e produtos de apoio disponíveis, bem como a possibilidade de recurso a serviços complementares para atividades de cuidados pessoais.	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel	X - Puralã	
	Conhecimento das necessidades do cliente em matéria de: acessibilidade	Comunicar em tom claro com o cliente e explicar, detalhadamente, o funcionamento e os procedimentos da unidade hoteleira,	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		

	e mobilidade no interior da unidade hoteleira, a utilização dos equipamentos e dos serviços de informação e comunicação	identificando os interesses e necessidades especiais do cliente			
		Realizar pequeno circuito pela unidade e conduzir o cliente ao quarto para identificar e realizar alguma alteração que otimize o seu conforto, as condições de mobilidade e acesso aos equipamentos.	X – H.C.J. X - Puralã		X – H.L.S.E. X – H2O Hotel
		Os quartos disponibilizados têm uma localização mais favorável?	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	É recomendável que não existam escadas, mas quando a mudança de nível for inevitável no percurso acessível, as escadas devem ser complementadas por rampas, elevadores ou plataformas elevatórias, com as dimensões regulamentares.	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		O mobiliário deve ser colocado de modo a garantir a passagem de uma cadeira de rodas. No caso das zonas de refeições, as mesas devem permitir a entrada de uma cadeira de rodas (sem pé ao centro).	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Os objetos salientes existentes nas paredes, pilares ou colunas, devem ser devidamente assinalados.	X – H.C.J. X – H2O Hotel	X - Puralã	X – H.L.S.E.
		O quarto deve estar organizado de modo a garantir, pelo menos, uma zona de manobra de 360° da cadeira de rodas e uma zona de permanência totalmente livres.	X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		X – H.L.S.E.
		Todos os equipamentos, controlos e mecanismos operáveis devem ser colocados a uma altura apropriada à	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		

		utilização de pessoas com cadeiras de rodas			
	Instalações sanitárias adaptadas	A porta deve ser de correr ou abrir para o exterior.	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X - Puralã		X – H2O Hotel
		O mobiliário sanitário deve estar instalado de forma a permitir uma manobra de 360º graus.	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Os lavatórios devem ser colocados a uma altura que permita a utilização confortável tendo em conta o manuseamento da torneira. O suporte de toalhas e de papel higiénico e os dispositivos de iluminação devem ser colocados a uma altura de apropriada, assegurando a sua utilização por clientes em cadeira de rodas	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		O espelho deve, para o mesmo efeito, ser colocado a uma altura adequada. O alarme deverá ser sonoro e luminoso, com os terminais de ativação colocados a uma altura conveniente.	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		No quarto, as instalações sanitárias devem ter as mesmas características, bem como uma base de duche ou banheira com dimensões adequadas que permitam uma utilização	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		

		confortável e segura. Deve ser previsto, para duche ou banheira, um assento rebatível fixo ou amovível, dependendo do caso. Nas paredes devem ser colocadas barras de apoio de acordo com a posição do assento e a uma altura adequada. Na zona de banho devem estar previstos, a uma altura ajustada, os suportes para os produtos de higiene.			
	Sinalética adequada	Sinalética visível em todo o percurso bem como nas instalações do hotel.	X – H.C.J. X - Puralã		X – H.L.S.E. X – H2O Hotel
		Colocada de modo a ser facilmente vista e entendida por clientes que estejam em pé ou sentados	X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		X – H.L.S.E.
Serviços	Assistência no quarto	Quartos com comunicação e com localização favorável	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Acompanhar o hóspede para identificar o quarto e fazer alterações que sejam necessárias	X – H.C.J. X - Puralã		X – H.L.S.E. X – H2O Hotel
		Transporte de bagagem para o quarto	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Assegurar que nada é alterado durante a estadia do hóspede	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Prestar assistência ao cliente durante a estadia no que diz respeito a: resposta às suas solicitações,	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		

	Satisfação das necessidades específicas os hóspedes	no acesso e utilização dos outros serviços da unidade hoteleira, na participação nas atividades de animação, na informação e facilitação de contactos de atividades e serviços exteriores ao estabelecimento hoteleiro.			
		Prestar assistência pessoal ao cliente na utilização da cadeira de rodas, no acesso à piscina, ao quarto e à viatura, quando necessário.	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Acompanhamento personalizado	Providenciar a recolha de bagagem no quarto	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X - Puralã		X – H2O Hotel
		Prestar informações/orientações solicitadas pelo cliente, nomeadamente acesso ao transporte, acomodação no transporte (quando solicitado)	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		
		Recolher informação relativa à satisfação do cliente	X – H.L.S.E. X – H.C.J. X – H2O Hotel X - Puralã		

Para se poder apontar as barreiras existentes nos hotéis da Covilhã foi necessário ir aos locais. Através da Tabela 1, podemos identificar que, no que diz respeito a conhecimento aos acessos e mobilidade, a sinalética e serviços em matéria de acessibilidades, a capacidade de resposta a necessidades especiais e garantia de disponibilidade para

atender eventuais necessidades específicas, na maior parte dos hotéis, não foi possível observar.

1 . Acessos e mobilidade

Neste ponto, referente ao acesso ao estabelecimento hoteleiro, podemos afirmar que quatro em dez hotéis tem compensação quando existe um desnível usando as rampas e, em caso de impossibilidade, possuem outros meios. Têm portas com largura suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas e não se consegue observar claramente um local de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida assinalado (não existe sinalética vertical).

No que concerne à mobilidade no interior de cada estabelecimento hoteleiro, ponto quatro, podemos afirmar que em todos os aspetos conseguimos observar que existe cuidado no que diz respeito à decoração e mobiliário, bem como quando há uma mudança de nível, existe a preocupação de se complementar com rampas ou elevadores.

Relativamente às instalações sanitárias adaptadas, em 3 dos 10 hotéis, podemos observar o cuidado relativo às portas, ser usado um polibã e não uma banheira, existência de assentos removíveis bem como o suporte dos produtos de higiene estarem a uma altura ajustada. 4 em 10 hotéis têm o lavatório a uma altura confortável para a sua utilização e têm barras de apoio ao pé da sanita e do polibã/banheira.

Em 2019, a Organização Mundial do Turismo, referiu que o turismo acessível, serviços e produtos, devem ser aproveitados por todos de igual forma, sejam pessoas com deficiências, pessoas com idade avançada, famílias com crianças, grávidas, etc.

Devile et al. (2012) declara que o turismo acessível não deve ser só pensado em termos de alojamento, mas também outros edifícios, equipamentos, atrações e outros serviços do destino, valorizando também aspetos ao nível de informação dos recursos humanos, que são cada vez mais relevantes para o fator diferenciação e competitividade destes espaços turísticos

2. Sinalética

Relativamente à sinalética, na entrada do estabelecimento apenas 4 hotéis tinham de forma visível o símbolo internacional de acessibilidade. Em apenas em 1 hotel é possível

ver o percurso identificado e em nenhum destes se observa de forma clara a identificação tátil das suas instalações.

Sobre o conhecimento dos requisitos técnico de acessibilidade da unidade hoteleira, identificação das áreas de perigo, sinalização em materiais com formatos alternativos e conhecimento das ajudas técnicas/produtos de apoio disponíveis, em 8 hotéis não foi possível averiguar isso.

Em 4 dos 10 hotéis, ou não é observável sinalética no percurso das instalações ou, existindo, não se apresenta visível para todos os clientes sentados ou em pé.

Leal (2018) afirma que a “sinalização com faixas contrastantes e textura diferente dos degraus em escadarias, evita a predominância monocromática no ambiente dos edifícios - ambos os casos podem criar problemas de acesso às pessoas com baixa visão, ou mesmo a utilização de sinalética com *design* exclusivo em detrimento da internacionalmente homologada - não é a mais indicada para as pessoas com deficiência cognitiva” .

3. Serviços

Nos serviços, no que diz respeito à ajuda ao cliente com mobilidade condicionada a ultrapassar as barreiras no hotel, 4 em 10 hotéis, foi possível observar essa ajuda, assim como na permissão de utilização de cão-guia.

O terceiro ponto, relativo ao *Check-in*, apenas em 2 hotéis foi possível ver balcões rebaixados bem como a disponibilização de informação sobre as condições de acesso, transporte, proximidade de estacionamento reservado, sinalização, vias de ligação ao hotel, oferta de serviços externos, atividades de lazer, *packages* turísticos adequados às necessidades especiais do cliente. Quanto ao conhecimento das necessidades do cliente em matéria de acessibilidade e mobilidade no interior da unidade hoteleira, a utilização dos equipamentos e dos serviços de informação e comunicação, podemos afirmar que a maior parte dos hoteleiros tem esse conhecimento (é observável).

4 em 10 hotéis, os quartos de mobilidade reduzida estão em locais favoráveis. 3 em 10 dos hotéis oferecem-se para acompanhar os hóspedes até ao quarto bem como levar as malas e fazem alterações nas instalações se assim for pedido. Depois das alterações feitas, mantêm-nas.

No Check-out, ponto 5, 4 em 10 hotéis ajudam na recolha de bagagem, prestam e recolhem informações relativamente à estadia do seu hóspede.

É necessário a remoção destas barreiras, sendo um “passo em frente” ao assumir que a sua eliminação é importante para a promoção de atividades turísticas acessíveis, o que sustenta uma mudança de atitudes não só nos participantes como nos prestadores de serviços (Devile & Moura, 2021).

Os resultados apurados através de observação direta permitiram verificar que as barreiras que se colocam às pessoas com incapacidade na hotelaria da Covilhã, são maioritariamente estruturais e interpessoais. Nas barreiras estruturais, podemos referir que os sites dos hotéis não indicam se têm quartos acessíveis e os que dizem, não declaram o número exato de quartos. Esta situação faz com muitas pessoas “percam tempo” a ligar e/ou mandar e-mail para poderem ver a sua dúvida esclarecida.

As barreiras estruturais têm a ver com a falta de tempo, dinheiro, falta de informação sobre o acesso e do tempo (condições meteorológicas) (Alves *et al.* 2020).

No que diz respeito às barreiras interpessoais, como podemos verificar pelas entrevistas, os profissionais de turismo, apesar da sua formação, não recebem nenhuma específica no sentido de lidar/receber hóspedes com necessidades especiais. Contudo, dever-lhes-ia ser proporcionada formação para melhor lidarem com pessoas com necessidades especiais, antevendo essas situações.

Estas barreiras são o resultado da falta de interações/relações humanas (Ceritti *et al.*, 2020). Rodríguez e Pérez (2021) consideram barreiras intrapessoais, as que afetam ou influenciam as preferências do participante, “the preferences of family or friends with whom an individual may make the journey”.

Perceção da importância do mercado da incapacidade

Os hoteleiros, durante as entrevistas (Anexo 3), estão conscientes da importância do mercado da incapacidade e sensíveis a alterações ou adaptações na prestação do serviço, referindo que fazem de tudo para poderem receber melhor todos os seus hóspedes. Por exemplo:

“A sensibilidade na hotelaria é muito importante! Tendo em conta o eSPAço e as suas limitações, como por exemplo apenas ter 1 quarto adaptado, temos o máximo de sensibilidade a receber turistas com deficiências. No entanto, se as pessoas não se sentirem confortáveis a ficar connosco, já que somos bastante honestos com as nossas limitações, podem ficar ou não. Gostaria de salientar também que nos esforçamos ao máximo e damos o nosso melhor para receber qualquer tipo de turista com ou sem deficiência.” (Anexo 3.2)

“Mais do que estar preparado a nível de infraestruturas e de equipamentos, é um *mindset*, uma mentalidade, nesse segmento de clientes. Temos todos que mudar um bocadinho a nossa perspetiva do que é que são os nossos clientes, o que têm sido e quem vão ser os nossos clientes num futuro para depois mudar esse paradigma. Acho que a parte infraestrutural, as infraestruturas é o mais fácil de adaptar. Primeiramente temos que mexer em paradigmas/mentalidades. E julgo que não é só na Covilhã. Todos estaremos muito motivados e sensíveis a esta temática, não só pelos factos que me apresentou, mas também porque nós estamos a caminhar para essa idade. Portanto de uma forma ou de outra, também vamos sentindo essas questões que são muito reais. Portanto, sim, a Covilhã, como qualquer zona do país, estará com certeza preparada para essa adaptação e mudança de paradigma. Até lá, é preciso realmente haver este foco, esta nova metodologia, do que poderemos adaptar e mudar, olhar para as infraestruturas e capacitá-las desses equipamentos que deem acesso às infraestruturas turísticas.” (anexo 3.3)

No entanto, temos de referir que nem todos os hotéis podem fazer mudanças devido à estrutura antiga do edifício e/ou porque não têm recursos financeiros suficientes. Alguns hotéis, devido à sua localização, não dispõem de lugares de estacionamento perto do hotel e, dentro de alguns hotéis, existem áreas que não são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida.

No entanto, não nos podemos esquecer que não é apenas a pessoa com deficiência que é afetada, mas todos aqueles à sua volta, familiares, amigos, etc. Sendo assim, podemos afirmar que esta minoria deixará de ser considerada um nicho (Moura, 2014) fazendo elevar o potencial do turismo acessível para o setor turístico.

"Os clientes sem deficiências acham mais inconveniente ser atendido ao lado de clientes com deficiências quando a sua base de instalações físicas para clientes com deficiências é insuficiente. Quando a Participante 6 embarcou num autocarro turístico da cidade sem elevador de cadeira de rodas, o motorista do autocarro turístico da cidade pediu desculpa por não ter um elevador instalado e teve a amabilidade de a colocar no autocarro. No entanto, devido ao atraso no embarque, teve de ouvir palavras injustas que equivalem a discriminação de outros passageiros contra clientes com deficiência". (Lim, 2020).

Relevância da formação em turismo acessível

No que diz respeito à formação, durante as entrevistas, foi referido várias vezes que os profissionais não têm qualquer formação para lidar com os hóspedes com mobilidade reduzida, apenas em casos de emergência.

"A formação em todas as áreas é preponderante e decisiva para um serviço de qualidade. Quando estamos a falar na prestação de serviço no turismo é primordial saber reconhecer as necessidades do nosso cliente e saber antecipá-las. Esse é o grande desafio do turismo e da hotelaria, saber antecipar as necessidades do cliente sem ele ter a necessidade de a manifestar ou verbalizar. "(anexo 3.3)

"Sim. Nós temos formação de primeiros socorros, evacuação, de tudo que é medidas de segurança e auxílio, em especial, para pessoas com cadeira de rodas. Numa situação de emergência no hotel, há uma equipa destinada à evacuação de uma pessoa de cadeira de rodas, para podermos garantir que essa pessoa sai do edifício em segurança. (anexo 3.1)

No entanto, um dos hoteleiros entrevistados referiu que se tivesse oportunidade de fazer algum tipo de formação, estaria recetivo a tal.

"Depende de como a pessoa faz a abordagem e apesar das nossas limitações tentamos contornar estas limitações/falhas, com qualquer tipo de pessoa. Mas se surgir uma oportunidade para fazer algum tipo de formação, estamos todos

recetivos a tal. Aqui, no interior, as condições não são as melhores no que toca a este tipo de formações.” (anexo 3.2)

“A capacidade dos fornecedores de turismo reconhecerem esses direitos para todos (por exemplo, de turistas com deficiência, *Design para Todos*, comportamento responsável, inclusão das comunidades locais num sistema tranSPArente de remuneração e participação, oportunidades de trabalho para grupos socialmente excluídos, etc.) vai ser o limiar que determina se as suas ofertas serão bem-sucedidas ou fracassarão no futuro. O sector do turismo será cada vez mais visto como tendo poder de transformação como "um modelador de sociedade", atuando como promotor de emprego e de crescimento económico, integrante do planeamento regional e comunitário e um parceiro em programas de desenvolvimento global. Além disso, o turismo deve ser desenvolvido como uma indústria que promova a compreensão, inclusão e bem-estar de todos de forma equitativa.” (Muchopoulou, *et al.* 2015)

Adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços

Os hotéis na Covilhã, não têm capacidade para receber mais do que 2 ou 4 pessoas com mobilidade reduzida. Os hotéis apenas têm 1 ou 2 quartos adaptados, o que dificulta a receção de um grupo de turistas com incapacidades.

Referem que também é de grande importância saber o grau de deficiência de cada hóspede, o que pode influenciar o modo como as coisas são expostas.

“E depois também depende do grau de incapacidade de cada pessoa. Acredito que não conseguíamos receber uma pessoa em cadeira elétrica, não estamos preparados para isso.” (anexo 3.2)

O Hotel Eurosol Seia Camelo, apesar de ter um quarto adaptado afirma que tem muitas limitações estruturais, o que dificulta receber hóspedes com mobilidade reduzida e faça com que a sua experiência possa não ser a melhor.

“(...) o hotel tem muitas limitações estruturais que não permitem receber clientes com mobilidade reduzida como pretenderíamos e como o cliente merece. (anexo 3.5)

Um estudo alemão, releva que para os turistas com incapacidade a existência de disponibilidade e de meios adequados para se movimentarem livremente são fatores importantes quando escolhem o destino de férias. Este tipo de turista também não se importa de pagar mais para ter uma melhor experiência. Viajariam mais se houvesse mais acessibilidade. (BMW, 2004, citado por Devile, 2009)

Proposta de valor dos hoteleiros

Os hoteleiros têm noção das limitações dos seus hotéis, no entanto, procuram sempre mais e melhor, arranjando alternativas. Alguns foram fazendo mudanças ao longo do tempo, pois sentiram essa necessidade, mas este é um trabalho contínuo.

“Apenas a retificação nos degraus no acesso ao restaurante. Entendemos que as retificações que fomos fazendo ao longo do tempo foram as suficientes e necessárias. Mas há sempre a necessidade de saber o grau de deficiência.” (anexo 3.1)

Também ajudaria se os hotéis tivessem mais quartos acessíveis, não haver tanta mobília, armários mais baixos e interruptores ao nível das cadeiras de rodas.

“Mais quartos acessíveis. Arranjar alternativas para os 2 elevadores mais velhos. (...) Ter em atenção a não haver muita mobília, armários mais baixos e interruptores ao nível das cadeiras de rodas. (anexo 3.4)

Podemos concluir que, os hoteleiros têm noção da importância deste mercado com incapacidades e tentam dar o seu melhor para que estes clientes sejam bem-recebidos e bem acomodados. Também sabem das suas limitações e fazem de tudo para poderem reverter-las. Com edifícios antigos, por vezes, não é possível fazer mudanças a nível estrutural, mas quando estas mudanças são possíveis, os hotéis vão procurando fazê-las ao longo do tempo e quando têm oportunidade.

Estas barreiras impedem a participação no turismo, a participação efetiva no ato de viajar, que pode incluir falta de finanças, transportes, competências limitadas, falta de tempo livre e barreiras arquitetónicas (Ceritti, *et al.* 2020).

5.4. Proposta de pequenas soluções de acessibilidade a curto, médio e longo prazos

De acordo com os resultados apurados e, inclusivamente, as propostas apresentadas pelos próprios hoteleiros aquando da realização das entrevistas, sintetizam-se na Tabela 2 as principais propostas de soluções para a mitigação das barreiras estruturais e interpessoais identificadas.

Tabela 2 – Propostas de pequenas soluções de acessibilidade a curto, médio e longo prazos

Soluções Curto-médio prazo	Soluções médio-longo prazo
• Aumento do número de quartos adaptados; • Implementação de melhores acessos às unidades hoteleiras (dentro e fora); • Cadeiras anfíbias em todos os hotéis com piscina; • Implementação de cursos especializados para melhor receber pessoas com deficiências; • Obrigatoriedade de esclarecer no site e no RNET (Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos) o número de quartos acessíveis nos empreendimentos.	• Revisão da Legislação, para esta ser mais clara e específica; • Investimento na área da hotelaria para que esta possa ser mais inclusiva (rampas, elevadores, portas, pavimento); • Formação específica dos colaboradores da área da hotelaria (formação a nível social e técnico).

Conclusão

O turismo é um fenómeno social de grande importância. É uma indústria que mobiliza milhões de pessoas e contribui para o desenvolvimento social e económico. O turismo, em especial o turismo acessível, deve ser uma fonte de aproximação de pessoas.

Ao longo dos vários capítulos, tentámos demonstrar a importância do turismo acessível na hotelaria onde este é um fator de relevância no desenvolvimento de destinos turísticos. Foi seguido um raciocínio lógico com a finalidade de chegarmos a soluções para as problemáticas encontradas.

O desenvolvimento deste estudo permitiu perceber a relação entre os empreendimentos hoteleiros e a acessibilidade nos mesmos, uma vez que o conhecimento do seu público é essencial, especialmente, porque há cada vez mais hóspedes a procurar hotéis inclusivos, tornando o turismo acessível cada vez mais relevante e imperativo (necessário).

Desta forma, esta dissertação pretendeu aprofundar o conhecimento sobre o turismo acessível na hotelaria, dando a conhecer alguns exemplos de boas práticas de acessibilidade nacional. Também se ambicionou a identificação de barreiras existentes na hotelaria da Covilhã à prática turística de pessoas com incapacidade e se apresentou propostas de soluções de curto-médio prazo e médio-longo prazo.

Voltamos a reforçar que o turismo acessível é “a facilidade com que todos podem usufruir de experiências turísticas” (Scheyvens & Biddulph, 2018), sendo que é para qualquer pessoa independentemente de alguma barreira física que esta possa ter.

Cockburn-Wootten e McIntosh (2020), referem que no que diz respeito à acessibilidade em turismo, que “o turismo é para todos, por isso deve ser igual quer seja deficiente ou não e deve ser acessível” e que as palavras mais associadas ao turismo acessível são: "equidade", "oportunidades", "todos", "normal", "igual", "independência", e "igualdade" (Cockburn-Wootten & McIntosh, 2020).

No capítulo 1, foram abordados o turismo acessível e a sua evolução ao longo dos anos, os conceitos de acessibilidade e turismo acessível, destino turístico acessível e o perfil do turista com incapacidade. Foi possível entender que a questão de acessibilidade já vem a ser discutida desde cedo até aos dias de hoje. Apesar de ao longo dos anos ter sido um tema a ganhar relevância e uma maior consciencialização, percebemos que ainda muito se pode fazer. Ficou também claro que este mercado, muitas vezes considerado como um nicho, tem grande relevância e não é tratado como tal. Sendo considerado também como um mercado homogéneo no que diz respeito às suas necessidades e motivações, foi possível perceber que não é verdade.

No segundo capítulo, focámo-nos no que diz respeito aos prestadores de serviços na aérea da hotelaria, às barreiras no turismo e no conceito de *Design for All*. Neste capítulo, pudemos concluir que todas as pessoas gostam e devem ser tratadas com respeito, todos têm direito a ver as suas necessidades reconhecidas e que as barreiras, sejam elas interpessoais, intrapessoais ou estruturais, devem ser ultrapassadas.

No terceiro capítulo, foram dados exemplos de boas práticas em Portugal e do contributo destas no desenvolvimento de destinos turísticos inclusivos. Facilmente percebemos que, apesar de haverem alguns bons exemplos em Portugal, não são suficientes para podermos considerar o nosso país como um destino acessível, existindo ainda muito que fazer e melhorar. O desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis deveria ser prioridade para não negarmos a ninguém o direito ao lazer.

Nestes capítulos, foram encontrados pontos chave para a realização da entrevista aos hotéis, tais como: a perceção da importância do mercado da incapacidade, a relevância da formação em turismo acessível e a adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços.

No quinto e último capítulo, foi feita uma análise à hotelaria da Covilhã para obter os dados referentes à acessibilidade nesta área. Esta análise foi feita através de entrevistas e grelhas de observação apenas aos hotéis dos quais obtivemos um *feedback* positivo. Estas entrevistas tiveram como objetivo aprofundar o conhecimento das unidades hoteleiras bem como fazer com que as entidades ficassem a pensar no que podem melhorar para um futuro mais acessível.

Deste modo, em termos teóricos, foi possível concluir que apesar do turismo acessível ter algum destaque e já se falar desde 1980, a hotelaria portuguesa ainda se encontra a dar os primeiros passos no âmbito da acessibilidade. Para além disso, foi ainda possível inferir que a falta de feedback dos hoteleiros, indica que estes não estão interessados em expor-se, comentar ou discutir a acessibilidade dos seus empreendimentos.

Assumimos, por isso, algumas limitações de critérios que inicialmente definimos, principalmente no que diz respeito ao número de hotéis a entrevistar na Covilhã. Dito por outras palavras, nem todos os hotéis se mostraram disponíveis para responder à entrevista e nos permitiram realizar uma observação direta no estabelecimento hoteleiro. Deste modo, necessitámos de alargar a zona do estudo também para os municípios limítrofes onde surgiram os mesmos problemas, o que limitou a representatividade da amostra utilizada para a realização da presente investigação.

Em termos práticos, estas limitações ajudaram-nos a apontar algumas soluções para o futuro, tais como equacionar um fundo monetário para os hotéis que não têm possibilidades financeiras para corresponder à obrigação de possuir, pelo menos, um quarto adaptado ou outras condições básicas de acessibilidade, e da necessidade premente em oferecer formação em turismo acessível aos profissionais do sector.

Como sugestão de futuro, sublinha-se a necessidade de desenvolver mais estudos neste campo, designadamente sobre os equipamentos e serviços a disponibilizar no âmbito da hotelaria para as pessoas com incapacidade, alargando o foco do contexto estrutural.

Referências Bibliográficas

- Alves, J., Eusébio, C., Saraiva, L., & Teixeira, L. (2020). “Quero ir, mas tenho que ficar”: Constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (34), 81–97. <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i34.22348>
- Arsénio, M. (2016). *A hotelaria acessível — Bases conceptuais e exemplos de aplicação em Portugal* [Dissertação de mestrado, Gestão Hoteleira, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril]. Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/18240>
- Aragall, F., Neumann, P., & Sagramola, S. (2008). *Conceito europeu de acessibilidade para administrações*. ECA — European Concept for Accessibility. [Tradução livre pelo Instituto Nacional de Reabilitação]. Acedido a 19 de novembro de 2021, de https://www.inr.pt/documents/11309/215911/conceito_europeu_de_acessibilidade_para_administracoes.pdf/826c71b3-17c8-4a8d-aec2-90cf4b004c49
- Buhalis, D., & Darcy, S. (Eds.). (2011). Accessible tourism: Concepts and issues. *Channel View Publications*. <https://doi.org/10.1080/21568316.2011.603886>
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2006). *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. University of Surrey, United Kingdom
- Câmara Municipal da Covilhã. (2022). Gabinete de promoção turística da Covilhã com formação em atendimento inclusivo. <https://www.cm-covilha.pt/?cix=noticia114899&tab=795&lang=1>
- Capitaine, V. (2016). Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities. *Journal of Tourism Futures*, 2(2), 196–205.
- Cerutti, S., Falco, S., & Trono, A. (2020). Europe without barriers: Accessible tourism between places and project. *Journal of Research and Didactics in Geography*, 1, 115–127. <https://doi.org/10.4458/3099-11>
- Cockburn-Wooten, C., & McIntosh, A. (2020). Improving the Accessibility of the Tourism Industry in New Zealand. *Sustainability*, 12(24), 10478. <https://doi.org/10.3390/su122410478>
- Costa, F. (2017). *Turismo Acessível: Boas práticas, desenvolvimento e os desafios na região do Algarve* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve]. Repositório da Universidade do Algarve. <http://hdl.handle.net/10400.1/10016>
- Crisanto, A. (2005). Aprendendo a entrevistar: Como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduados em Sociologia Política da UFSC*, 2(1), 68–80.

Darcy, S. (1998). Anxiety to access: Tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability. *Tourism New South Wales*.

Decreto Lei nº 38/2004 de 18 de agosto. Diário da República nº 194 – I Série A. Lisboa.

Fina, V. D. della, Cera, R., & Palmisano, G. (Eds.). (2017). *The United Nations convention on the rights of persons with disabilities: A commentary*. Springer Publishing.

Desig for All Foundation. Acedido a 05 de dezembro de 2021. <http://designforall.org/design.php>

Deville, E. (2009). O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos do Mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (11), 9–16.

Deville, E., Garcia, A., Carvalho, F., & Neves, J. (2012). Turismo Acessível em Portugal – Estudo de casos de boas práticas. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 3(17/18), 1403-1416.

Deville, 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), 265–285. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1470183>

Deville, E., & Moura, A. (2021). Chapter 3 — Travel by people with physical disabilities: Constraints and influence in the decision-making process. Em *ICT Tools and Applications for Accessible Tourism* (pp. 55–73). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-6428-8.ch003>

Duarte, R. (2004) Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar em Revista*, (24), 213–225. Editora UFPR. DOI <https://doi.org/10.1590/0104-4060.357>

Ferreira, A. (2013). *Turismo acessível: Oportunidades, desenvolvimento e desafios*. [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril]. Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal.

FRA — European Union Agency for Fundamental Rights. (2014). *The right to political participation of persons with disabilities*.

Freitas Silva, G. R., de Freitas Macêdo, K. N., Brasil de Almeida Rebouças, C., & Alves e Souza, Â. M. (2006). Entrevista como técnica de pesquisa qualitativa. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 5(2), 246–257.

- Instituto Nacional de Estatística. (2011). *Saúde e Incapacidades em Portugal, 2011*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, IP.
- Instituto Nacional de Estatística. (2012). *Censos 2011 — Resultados Definitivos*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, IP.
- Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (2010). Turismo acessível em Portugal – Lei, oportunidades económicas, informação. *Colecção Informar*, 7.
- Leal, N. (2018). *Turismo Acessível: A importância da formação na alteração das atitudes*. [Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro]. Repositório Institucional da Universidade de Aveiro.
- Leidner, R. (2006). *Tourism accessible for all in Europe*.
- Lim, J. (2020). Understanding the discrimination experienced by costumers with disabilities in the tourism and hospitality industry: The case of Seoul South Korea. *Sustainability*, 12(18), 7328. <https://doi.org/10.3390/su12187328>
- Morelli, L., Nocco, M., Petrillo, Al., & Stolfi, S. (2004). *Accessible Destination*.
- Matos, I. (2021). *Percursos Pedestres Acessíveis para pessoas com incapacidade na Cidade de Aveiro*. [Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro]. Repositório Institucional da Universidade de Aveiro.
- Moura, A. (2014). *Turismo acessível: Recursos de coping para gerir o stress na incapacidade*. [Dissertação de doutoramento, Universidade de Aveiro]. Repositório Institucional da Universidade de Aveiro.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: The world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179-188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- National Department of Tourism. (2011). *Accessible tourism: Marketing Study*.
- O Jornal Económico. (2018). *Mais de 30% da população portuguesa tem deficiências*. Acedido a 11 de fevereiro de 2022. <https://jornaleconomico.pt/noticias/mais-de-30-da-populacao-portuguesa-reportou-deficiencias-384674>

- Oliveira, E., & Ferreira, P. (2014). *Métodos de Investigação — Da Interrogação à Descoberta Científica*. VidaEconómica.
- Carceller, E. (2021, 26 de novembro). *O Museu da Covilhã e a acessibilidade*. Património.pt. <https://www.patrimonio.pt/post/o-museu-da-covilh%C3%A3-e-a-acessibilidade>
- Pinho, S. (2015). *Turismo acessível: Oportunidades e desafios para as unidades hoteleiras de Portugal*. [Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro]. Repositório Institucional da Universidade de Aveiro.
- Pinto, P., Neca, P. (2020). *Pessoas com deficiência em Portugal: Indicadores de Direitos Humanos*. Acedido a 21 de novembro de 2021. Observatório da Deficiência e Direitos Humanos. <http://oddh.iscsp.ulisboa.pt/index.php/pt/2013-04-24-18-50-23/publicacoes-dos-investigadores-oddh/item/483-relatorio-oddh-2020>
- Rodríguez, M., & Pérez, L. (2021). Incentives and constraints for archaeological tourism: A case study in SPAIN. *Current Issues in Tourism*, 25(8), 1185–1191. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1902287>
- Santos, M. D. L. (2016). *Análise qualitativa de entrevistas estruturadas*. [Monografia realizada no âmbito da unidade de Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, Universidade de Coimbra]. Repositório científico da UC.
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
- Silva, C. (2017). *Turismo Acessível – Estudo de caso da Cidade de Coimbra*. [Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra]. Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal.
- Smith, R.W. (1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376–389. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(87\)90109-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(87)90109-5)

- Swanepoel, L., Spencer, J.P., & Draper, D. (2020). Education and training for disability awareness of front-line hospitality staff in selected hotels in the Cape Winelands. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(4), 402–417.
- Turismo de Portugal. (2017). *Estratégia turismo 2027 — Liderar o turismo do futuro*.
- Turismo de Portugal. (2012). *Guia de boas práticas de acessibilidade na hotelaria*.
- União Europeia. (2020). *O que a Europa faz por mim*. Acedido a 11 de fevereiro de 2022. https://what-europe-does-for-me.eu/data/pdf/social/C22_pt.pdf
- World Tourism Organisation. (1980). Manila Declaration on World Tourism. *UNWTO Declarations*, 1(1). <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>
- United World Tourism Organisation. (2019). *Manual on accessible tourism for all: Principles, tools and best practices*.
- World Tourism Organization. (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices — Module I: Accessible Tourism — Definition and Context*. <https://doi.org/10.18111/9789284418077>
- World Health Organization. (2011). *International Classification of Functioning, Disabilities and Handicaps*.

Anexos

Anexo 1 – Grelha de Observação Direta

1) Reserva

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Conhecimento das condições da unidade hoteleira em matéria de acessibilidades, capacidade de resposta a necessidades especiais e garantia de disponibilidade para atender eventuais necessidades específicas	Preparação antecipada das condições para o check-in e estada, de acordo com as necessidades que o cliente demonstrou			
Observações:					

2) Acesso ao estabelecimento

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Em caso de haver desníveis, estes são compensados com rampas?			

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	Em caso de impossibilidade, devem existir outros meios de elevação (ex. plataformas, elevadores, etc.)			
		As portas de acesso devem possuir largura livre suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, com puxadores ou outros meios a uma altura que permita o manuseamento por estes clientes (> 80 cm)			
		Existe, pelo menos um lugar de estacionamento devidamente assinalado com uma faixa livre lateral que permita entrar, sair do carro comodamente com a porta do veículo totalmente aberta?			
		Na entrada do empreendimento deve estar afixado de forma bem visível o símbolo internacional de acessibilidade.			

	Sinalética adequada	O percurso acessível está identificado, bem como todas as outras instalações, através de sinais de fácil perceção?			
		Identificação tátil das várias instalações (entradas, saídas, instalações sanitárias, etc.). A sinalética deve ser facilmente vista e entendida por um cliente de pé ou sentado, devendo ser utilizada uma superfície antirreflexo com contraste entre a superfície e os símbolos ou caracteres. Será oportuna a disponibilização de um mapa (planta) do empreendimento em alto/baixo-relevo com a identificação dos pontos mais importantes e do quarto atribuído.			
Serviços	Apoio no acesso à unidade hoteleira - deslocações,	Ajudar o cliente com mobilidade condicionada a ultrapassar barreiras físicas			

	parqueamento, bagagem, orientação para o check-in, acompanhamento de cão de assistência.	Permitir sempre o acesso à utilização de cão de assistência			
		Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade da unidade hoteleira, identificação das áreas de perigo, sinalização em materiais com formatos alternativos e conhecimento das ajudas técnicas/produtos de apoio disponíveis.			

3) Check-in

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Atendimento adequado	Existe um balcão de atendimento com zona rebaixada ou outra área específica para o efeito, que proporcione um cómodo atendimento dos clientes em cadeira de rodas e de pessoas com baixa estatura ou, em alternativa, que permita efetuar o check-in sentado?			
	Informação sobre os espaços públicos e serviços na envolvente do hotel	Disponibilizar informação sobre as condições de acesso, transporte, proximidade de estacionamento reservado, sinalização, vias de ligação ao hotel, oferta de serviços externos, atividades de lazer, packages turísticos adequados às			

Serviços		necessidades especiais do cliente.			
	Apoio/Serviços de assistência pessoal e de saúde (atividades de autocuidado ou cuidados pessoais)	Informar sobre os serviços, as ajudas técnicas e produtos de apoio disponíveis, bem como a possibilidade de recurso a serviços complementares para atividades de cuidados pessoais.			
	Conhecimento das necessidades do cliente em matéria de: acessibilidade e mobilidade no interior da unidade hoteleira, a utilização dos equipamentos e dos serviços de informação e comunicação	Comunicar em tom claro com o cliente e explicar, detalhadamente, o funcionamento e os procedimentos da unidade hoteleira, identificando os interesses e necessidades especiais do cliente			
		Realizar pequeno circuito pela unidade e conduzir o cliente ao quarto para identificar e realizar alguma alteração que optimize o seu conforto, as condições de mobilidade e acesso aos equipamentos.			
		Os quartos disponibilizados têm uma localização mais favorável?			

4) Mobilidade no interior

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	É recomendável que não existam escadas, mas quando a mudança de nível for inevitável no percurso acessível, as escadas devem ser complementadas por rampas, elevadores ou plataformas elevatórias, com as dimensões regulamentares.			
		O mobiliário deve ser colocado de modo a garantir a passagem de uma cadeira de rodas. No caso das zonas de refeições, as mesas devem permitir a entrada de uma cadeira de rodas (sem pé ao centro).			
		Os objetos salientes existentes nas paredes, pilares ou colunas, devem ser devidamente assinalados.			
		O quarto deve estar organizado de modo a garantir, pelo menos, uma zona de manobra de 360° da cadeira de rodas e uma zona de permanência totalmente livres.			
		Todos os equipamentos, controlos e			

		mecanismos operáveis devem ser colocados a uma altura apropriada à utilização de pessoas com cadeiras de rodas			
	Instalações sanitárias adaptadas	A porta deve ser de correr ou abrir para o exterior.			
		O mobiliário sanitário deve estar instalado de forma a permitir uma manobra de 360º graus.			
		Os lavatórios devem ser colocados a uma altura que permita a utilização confortável tendo em conta o manuseamento da torneira. O suporte de toalhas e de papel higiénico e os dispositivos de iluminação devem ser colocados a uma altura de apropriada, assegurando a sua utilização por clientes em cadeira de rodas			
		O espelho deve, para o mesmo efeito, ser colocado a uma altura adequada. O alarme deverá ser sonoro e luminoso, com os terminais de ativação colocados a uma altura conveniente.			
		No quarto, as instalações sanitárias devem ter as mesmas características, bem			

		como uma base de duche ou banheira com dimensões adequadas que permitam uma utilização confortável e segura. Deve ser previsto, para duche ou banheira, um assento rebatível fixo ou amovível, dependendo do caso. Nas paredes devem ser colocadas barras de apoio de acordo com a posição do assento e a uma altura adequada. Na zona de banho devem estar previstos, a uma altura ajustada, os suportes para os produtos de higiene.			
	Sinalética adequada	Sinalética visível em todo o percurso bem como nas instalações do hotel.			
		Colocada de modo a ser facilmente vista e entendida por clientes que estejam em pé ou sentados			
Serviços	Assistência no quarto	Quartos com comunicação e com localização favorável			
		Acompanhar o hóspede para identificar o quarto e fazer alterações que sejam necessárias			
		Transporte de bagagem para o quarto			

	Satisfação das necessidades específicas os hóspedes	Assegurar que nada é alterado durante a estadia do hóspede			
		Prestar assistência ao cliente durante a estadia no que diz respeito a: resposta às suas solicitações, no acesso e utilização dos outros serviços da unidade hoteleira, na participação nas atividades de animação, na informação e facilitação de contactos de atividades e serviços exteriores ao estabelecimento hoteleiro.			
		Prestar assistência pessoal ao cliente na utilização da cadeira de rodas, no acesso à piscina, ao quarto e à viatura, quando necessário.			

5) Check-out

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Acompanhamento personalizado	Providenciar a recolha de bagagem no quarto			
		Prestar informações/orientações solicitadas pelo cliente, nomeadamente acesso ao transporte, acomodação no transporte (quando solicitado)			
		Recolher informação relativa à satisfação do cliente			

Anexo 1.1. – Grelha de Observação do Hotel Luna Serra da Estrela

Hotel Luna Serra da Estrela

Grelha de Observação Direta:

(Referência: Turismo de Portugal (2012). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria)

1) Reserva

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Conhecimento das condições da unidade hoteleira em matéria de acessibilidades, capacidade de resposta a necessidades especiais e garantia de disponibilidade para atender eventuais necessidades específicas	Preparação antecipada das condições para o check-in e estada, de acordo com as necessidades que o cliente demonstrou	ⓧ Reação logo aberta, sempre disponível e ajudar. Inicialmente refere-se que o maior parte do público cl. def. n' def. de mobilidade na maioria dos o sempre o seu melhor pt. prestar o melhor serviço possível às pessoas		
Observações:					

2) Acesso ao estabelecimento

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Em caso de haver desníveis, estes são compensados com rampas?	ⓧ		
		Em caso de impossibilidade,			

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	devem existir outros meios de elevação (ex. plataformas, elevadores, etc.)	⓪		
		As portas de acesso devem possuir largura livre suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, com puxadores ou outros meios a uma altura que permita o manuseamento por estes clientes (> 80 cm)	⓪		
		Existe, pelo menos um lugar de estacionamento devidamente assinalado com uma faixa livre lateral que permita entrar, sair do carro comodamente com a porta do veículo totalmente aberta?	⓪ 2 lugares		
	Sinalética adequada	Na entrada do empreendimento deve estar afixado de forma bem visível o símbolo internacional de acessibilidade.	⓪		
		O percurso acessível está identificado, bem como todas as outras instalações, através de sinais de fácil perceção?			⓪
		Identificação tátil das várias instalações (entradas, saídas, instalações sanitárias, etc.). A			⓪

		sinalética deve ser facilmente vista e entendida por um cliente de pé ou sentado, devendo ser utilizada uma superfície antirreflexo com contraste entre a superfície e os símbolos ou caracteres. Será oportuna a disponibilização de um mapa (planta) do empreendimento em alto/baixo-relevo com a identificação dos pontos mais importantes e do quarto atribuído.			
Serviços	Apoio no acesso à unidade hoteleira - deslocações, estacionamento, bagagem, orientação para o check-in, acompanhamento de cão de assistência.	Ajudar o cliente com mobilidade condicionada a ultrapassar barreiras físicas	☺		
		Permitir sempre o acesso à utilização de cão de assistência	☺		
		Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade da unidade hoteleira, identificação das áreas de perigo, sinalização em materiais com formatos alternativos e conhecimento das ajudas técnicas/produtos de apoio disponíveis.			☺

3) Check-in

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Existe um balcão de		☺	

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Atendimento adequado	atendimento com zona rebaixada ou outra área específica para o efeito, que proporcione um cómodo atendimento dos clientes em cadeira de rodas e de pessoas com baixa estatura ou, em alternativa, que permita efetuar o check-in sentado?			
	Informação sobre os espaços públicos e serviços na envolvente do hotel	Disponibilizar informação sobre as condições de acesso, transporte, proximidade de estacionamento reservado, sinalização, vias de ligação ao hotel, oferta de serviços externos, atividades de lazer, packages turísticos adequados às necessidades especiais do cliente.			20
	Apoio/Serviços de assistência pessoal e de saúde (atividades de autocuidado ou cuidados pessoais)	Informar sobre os serviços, as ajudas técnicas e produtos de apoio disponíveis, bem como a possibilidade de recurso a serviços complementares para atividades de cuidados pessoais.	20		
	Conhecimento das necessidades do cliente em matéria de: acessibilidade e mobilidade no interior da unidade hoteleira, a utilização dos equipamentos e dos serviços de informação e comunicação	Comunicar em tom claro com o cliente e explicar, detalhadamente, o funcionamento e os procedimentos da unidade hoteleira, identificando os interesses e necessidades especiais do cliente Realizar pequeno circuito pela unidade e conduzir o cliente ao quarto para identificar e realizar alguma alteração que optimize o seu conforto, as condições de mobilidade e acesso aos equipamentos.	20		20

		Os quartos disponibilizados têm uma localização mais favorável?	Ⓢ 40 pº do elevador e perto do restaurante das PA's		
--	--	---	---	--	--

4) Mobilidade no interior

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		É recomendável que não existam escadas, mas quando a mudança de nível for inevitável no percurso acessível, as escadas devem ser complementadas por rampas, elevadores ou plataformas elevatórias, com as dimensões regulamentares.	Ⓢ		
		O mobiliário deve ser colocado de modo a garantir a passagem de uma cadeira de rodas. No caso das zonas de refeições, as mesas devem permitir a entrada de uma cadeira de rodas (sem pé ao centro).	Ⓢ - <u>deixar no quarto!</u> <u>fotos</u>		
		Os objetos salientes existentes nas paredes,			

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	pilares ou colunas, devem ser devidamente assinalados.			Ⓟ
		O quarto deve estar organizado de modo a garantir, pelo menos, uma zona de manobra de 360° da cadeira de rodas e uma zona de permanência totalmente livres.			Ⓟ <i>foras</i>
		Todos os equipamentos, controlos e mecanismos operáveis devem ser colocados a uma altura apropriada à utilização de pessoas com cadeiras de rodas	Ⓟ		
	Instalações sanitárias adaptadas	A porta deve ser de correr ou abrir para o exterior.	Ⓟ		
		O mobiliário sanitário deve estar instalado de forma a permitir uma manobra de 360º graus.	Ⓟ		
		Os lavatórios devem ser colocados a uma altura que permita a utilização confortável tendo em conta o manuseamento da torneira. O suporte de toalhas e de papel higiénico e os dispositivos de iluminação devem ser colocados a uma altura de apropriada, assegurando a sua utilização por clientes em cadeira de rodas	Ⓟ		
		O espelho deve, para o mesmo efeito, ser colocado	Ⓟ		

		a uma altura adequada. O alarme deverá ser sonoro e luminoso, com os terminais de ativação colocados a uma altura conveniente.			
		No quarto, as instalações sanitárias devem ter as mesmas características, bem como uma base de duche ou banheira com dimensões adequadas que permitam uma utilização confortável e segura. Deve ser previsto, para duche ou banheira, um assento rebatível fixo ou amovível, dependendo do caso. Nas paredes devem ser colocadas barras de apoio de acordo com a posição do assento e a uma altura adequada. Na zona de banho devem estar previstos, a uma altura ajustada, os suportes para os produtos de higiene.	Ⓟ		
	Sinalética adequada	Sinalética visível em todo o percurso bem como nas instalações do hotel.			Ⓟ
		Colocada de modo a ser facilmente vista e entendida por clientes que estejam em pé ou sentados			Ⓟ
Serviços		Quartos com comunicação e com localização favorável	Ⓟ		

	Assistência no quarto	Acompanhar o hóspede para identificar o quarto e fazer alterações que sejam necessárias			0
		Transporte de bagagem para o quarto	0		
	Satisfação das necessidades específicas dos hóspedes	Assegurar que nada é alterado durante a estadia do hóspede	0 - só a pedido		
		Prestar assistência ao cliente durante a estadia no que diz respeito a: resposta às suas solicitações, no acesso e utilização dos outros serviços da unidade hoteleira, na participação nas atividades de animação, na informação e facilitação de contactos de atividades e serviços exteriores ao estabelecimento hoteleiro.	0		
		Prestar assistência pessoal ao cliente na utilização da cadeira de rodas, no acesso à piscina, ao quarto e à viatura, quando necessário.	0		

5) Check-out

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Acompanhamento	Providenciar a recolha de bagagem no quarto	0		
		Prestar informações/orientações solicitadas pelo cliente, nomeadamente acesso ao transporte, acomodação	0		

	o personalizado	no transporte (quando solicitado)			
		Recolher informação relativa à satisfação do cliente	0		

Anexo 1.2. - Grelha de Observação do Hotel Covilhã Jardim

Grelha de Observação Direta:

(Referência: Turismo de Portugal (2012). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria)

Hotel Covilhã Jardim
Carine Almeida

1) Reserva

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Conhecimento das condições da unidade hoteleira em matéria de acessibilidades, capacidade de resposta a necessidades especiais e garantia de disponibilidade para atender eventuais necessidades específicas	Preparação antecipada das condições para o check-in e estada, de acordo com as necessidades que o cliente demonstrou			Ⓐ
Observações:					

2) Acesso ao estabelecimento

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Em caso de haver desnível, estes são compensados com rampas?	✓		Ⓑ
		Em caso de impossibilidade,			

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	devem existir outros meios de elevação (ex. plataformas, elevadores, etc.)	Ⓢ		
		As portas de acesso devem possuir largura livre suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, com puxadores ou outros meios a uma altura que permita o manuseamento por estes clientes (> 80 cm)	Ⓢ		
		Existe, pelo menos um lugar de estacionamento devidamente assinalado com uma faixa livre lateral que permita entrar, sair do carro comodamente com a porta do veículo totalmente aberta?		Ⓢ na tela destacado	
	Sinalética adequada	Na entrada do empreendimento deve estar afixado de forma bem visível o símbolo internacional de acessibilidade	Ⓢ		
		O percurso acessível está identificado, bem como todas as outras instalações, através de sinais de fácil perceção?		Ⓢ	
		Identificação tátil das várias instalações (entradas, saídas, instalações sanitárias, etc.). A		Ⓢ	

		sinalética deve ser facilmente vista e entendida por um cliente de pé ou sentado, devendo ser utilizada uma superfície antirreflexo com contraste entre a superfície e os símbolos ou caracteres. Será oportuna a disponibilização de um mapa (planta) do empreendimento em alto/baixo-relevo com a identificação dos pontos mais importantes e do quarto atribuído.			
Serviços	Apoio no acesso à unidade hoteleira - deslocações, estacionamento, bagagem, orientação para o check-in, acompanhamento de cão de assistência.	Ajudar o cliente com mobilidade condicionada a ultrapassar barreiras físicas	①		
		Permitir sempre o acesso à utilização de cão de assistência	②		
		Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade da unidade hoteleira, identificação das áreas de perigo, sinalização em materiais com formatos alternativos e conhecimento das ajudas técnicas/produtos de apoio disponíveis.	①		

3) Check-in

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Existe um balcão de		23	

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Atendimento adequado	atendimento com zona rebaixada ou outra área específica para o efeito, que proporcione um cómodo atendimento dos clientes em cadeira de rodas e de pessoas com baixa estatura ou, em alternativa, que permita efetuar o check-in sentado?			
Serviços	Informação sobre os espaços públicos e serviços na envolvente do hotel	Disponibilizar informação sobre as condições de acesso, transporte, proximidade de estacionamento reservado, sinalização, vias de ligação ao hotel, oferta de serviços externos, atividades de lazer, packages turísticos adequados às necessidades especiais do cliente.		(2)	
	Apoio/Serviços de assistência pessoal e de saúde (atividades de autocuidado ou cuidados pessoais)	Informar sobre os serviços, as ajudas técnicas e produtos de apoio disponíveis, bem como a possibilidade de recurso a serviços complementares para atividades de cuidados pessoais.	(2)		
	Conhecimento das necessidades do cliente em matéria de: acessibilidade e mobilidade no interior da unidade hoteleira, a utilização dos equipamentos e dos serviços de informação e comunicação	Comunicar em tom claro com o cliente e explicar, detalhadamente, o funcionamento e os procedimentos da unidade hoteleira, identificando os interesses e necessidades especiais do cliente Realizar pequeno circuito pela unidade e conduzir o cliente ao quarto para identificar e realizar alguma alteração que otimize o seu conforto, as condições de mobilidade e acesso aos equipamentos.	(2)		

		Os quartos disponibilizados têm uma localização mais favorável?	⊗ Todos os quartos no 1º andar ficam a 1º andar e o quarto acessível a porta de entrada para os quartos	
--	--	---	--	--

4) Mobilidade no interior

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		É recomendável que não existam escadas, mas quando a mudança de nível for inevitável no percurso acessível, as escadas devem ser complementadas por rampas, elevadores ou plataformas elevatórias, com as dimensões regulamentares.	⊗		
		O mobiliário deve ser colocado de modo a garantir a passagem de uma cadeira de rodas. No caso das zonas de refeições, as mesas devem permitir a entrada de uma cadeira de rodas (sem pé ao centro).	⊗		
		Os objetos salientes existentes nas paredes,	⊗		

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	pilares ou colunas, devem ser devidamente assinalados.			
		O quarto deve estar organizado de modo a garantir, pelo menos, uma zona de manobra de 360° da cadeira de rodas e uma zona de permanência totalmente livres.	2		
		Todos os equipamentos, controlos e mecanismos operáveis devem ser colocados a uma altura apropriada à utilização de pessoas com cadeiras de rodas	3		
	Instalações sanitárias adaptadas	A porta deve ser de correr ou abrir para o exterior.	1		
		O mobiliário sanitário deve estar instalado de forma a permitir uma manobra de 360º graus.	2		
		Os lavatórios devem ser colocados a uma altura que permita a utilização confortável tendo em conta o manuseamento da torneira. O suporte de toalhas e de papel higiénico e os dispositivos de iluminação devem ser colocados a uma altura de apropriada, assegurando a sua utilização por clientes em cadeira de rodas	1		
		O espelho deve, para o mesmo efeito, ser colocado	1		

		a uma altura adequada. O alarme deverá ser sonoro e luminoso, com os terminais de ativação colocados a uma altura conveniente.			
		No quarto, as instalações sanitárias devem ter as mesmas características, bem como uma base de duche ou banheira com dimensões adequadas que permitam uma utilização confortável e segura. Deve ser previsto, para duche ou banheira, um assento rebatível fixo ou amovível, dependendo do caso. Nas paredes devem ser colocadas barras de apoio de acordo com a posição do assento e a uma altura adequada. Na zona de banho devem estar previstos, a uma altura ajustada, os suportes para os produtos de higiene.			
	Sinalética adequada	Sinalética visível em todo o percurso bem como nas instalações do hotel.			
		Colocada de modo a ser facilmente vista e entendida por clientes que estejam em pé ou sentados			
Serviços		Quartos com comunicação e com localização favorável			

	Assistência no quarto	Acompanhar o hóspede para identificar o quarto e fazer alterações que sejam necessárias	2		
		Transporte de bagagem para o quarto	2		
	Satisfação das necessidades específicas dos hóspedes	Assegurar que nada é alterado durante a estadia do hóspede	1		
		Prestar assistência ao cliente durante a estadia no que diz respeito a: resposta às suas solicitações, no acesso e utilização dos outros serviços da unidade hoteleira, na participação nas atividades de animação, na informação e facilitação de contactos de atividades e serviços exteriores ao estabelecimento hoteleiro.	2		
		Prestar assistência pessoal ao cliente na utilização da cadeira de rodas, no acesso à piscina, ao quarto e à viatura, quando necessário.	2		

5) Check-out

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Acompanhamento	Providenciar a recolha de bagagem no quarto	2		
		Prestar informações/orientações solicitadas pelo cliente, nomeadamente acesso ao transporte, acomodação	2		

	o personalizado	no transporte (quando solicitado)			
		Recolher informação relativa à satisfação do cliente	2		

Anexo 1.3. - Grelha de Observação do H2otel Congress & Medical SPA

Grelha de Observação Direta:

(Referência: Turismo de Portugal (2012). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria)

H2O Hotel

1) Reserva

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Conhecimento das condições da unidade hoteleira em matéria de acessibilidades, capacidade de resposta a necessidades especiais e garantia de disponibilidade para atender eventuais necessidades específicas *	Preparação antecipada das condições para o check-in e estada, de acordo com as necessidades que o cliente demonstrou	☑ Referência - entrevista		
Observações					

2) Acesso ao estabelecimento

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Em caso de haver desníveis, estes são compensados com rampas?	☑		
		Em caso de impossibilidade,			

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	devem existir outros meios de elevação (ex. plataformas, elevadores, etc.)			
		As portas de acesso devem possuir largura livre suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, com puxadores ou outros meios a uma altura que permita o manuseamento por estes clientes (> 80 cm)			
		Existe, pelo menos um lugar de estacionamento devidamente assinalado com uma faixa livre lateral que permita entrar, sair do carro comodamente com a porta do veículo totalmente aberta?			
	Sinalética adequada	Na entrada do empreendimento deve estar afixado de forma bem visível o símbolo internacional de acessibilidade.			
		O percurso acessível está identificado, bem como todas as outras instalações, através de sinais de fácil perceção?			
		Identificação tátil das várias instalações (entradas, saídas, instalações sanitárias, etc.). A			

		sinalética deve ser facilmente vista e entendida por um cliente de pé ou sentado, devendo ser utilizada uma superfície antirreflexo com contraste entre a superfície e os símbolos ou caracteres. Será oportuna a disponibilização de um mapa (planta) do empreendimento em alto/baixo-relevo com a identificação dos pontos mais importantes e do quarto atribuído.			
Serviços	Apoio no acesso à unidade hoteleira - deslocações, estacionamento, bagagem, orientação para o check-in, acompanhamento de cão de assistência.	Ajudar o cliente com mobilidade condicionada a ultrapassar barreiras físicas	Ⓢ		
		Permitir sempre o acesso à utilização de cão de assistência	Ⓢ		
		Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade da unidade hoteleira, identificação das áreas de perigo, sinalização em materiais com formatos alternativos e conhecimento das ajudas técnicas/produtos de apoio disponíveis.	Ⓢ		

3) Check-in

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Existe um balcão de			

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Atendimento adequado	atendimento com zona rebaixada ou outra área específica para o efeito, que proporcione um cómodo atendimento dos clientes em cadeira de rodas e de pessoas com baixa estatura ou, em alternativa, que permita efetuar o check-in sentado?			
Serviços	Informação sobre os espaços públicos e serviços na envolvente do hotel	Disponibilizar informação sobre as condições de acesso, transporte, proximidade de estacionamento reservado, sinalização, vias de ligação ao hotel, oferta de serviços externos, atividades de lazer, packages turísticos adequados às necessidades especiais do cliente.			
	Apoio/Serviços de assistência pessoal e de saúde (atividades de autocuidado ou cuidados pessoais)	Informar sobre os serviços, as ajudas técnicas e produtos de apoio disponíveis, bem como a possibilidade de recurso a serviços complementares para atividades de cuidados pessoais.			
	Conhecimento das necessidades do cliente em matéria de: acessibilidade e mobilidade no interior da unidade hoteleira, a utilização dos equipamentos e dos serviços de informação e comunicação	Comunicar em tom claro com o cliente e explicar, detalhadamente, o funcionamento e os procedimentos da unidade hoteleira, identificando os interesses e necessidades especiais do cliente			
		Realizar pequeno circuito pela unidade e conduzir o cliente ao quarto para identificar e realizar alguma alteração que optimize o seu conforto, as condições de mobilidade e acesso aos equipamentos.			

		Os quartos disponibilizados têm uma localização mais favorável?	16		
--	--	---	----	--	--

4) Mobilidade no interior

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		É recomendável que não existam escadas, mas quando a mudança de nível for inevitável no percurso acessível, as escadas devem ser complementadas por rampas, elevadores ou plataformas elevatórias, com as dimensões regulamentares.	17		
		O mobiliário deve ser colocado de modo a garantir a passagem de uma cadeira de rodas. No caso das zonas de refeições, as mesas devem permitir a entrada de uma cadeira de rodas (sem pé ao centro).	18		
		Os objetos salientes existentes nas paredes,	19		

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	pilares ou colunas, devem ser devidamente assinalados.			
		O quarto deve estar organizado de modo a garantir, pelo menos, uma zona de manobra de 360° da cadeira de rodas e uma zona de permanência totalmente livres.	☑		
		Todos os equipamentos, controlos e mecanismos operáveis devem ser colocados a uma altura apropriada à utilização de pessoas com cadeiras de rodas.	☑		
	Instalações sanitárias adaptadas	A porta deve ser de correr ou abrir para o exterior.			☑
		O mobiliário sanitário deve estar instalado de forma a permitir uma manobra de 360° graus.	☑		
		Os lavatórios devem ser colocados a uma altura que permita a utilização confortável tendo em conta o manuseamento da torneira. O suporte de toalhas e de papel higiénico e os dispositivos de iluminação devem ser colocados a uma altura de apropriada, assegurando a sua utilização por clientes em cadeira de rodas.	☑		
		O espelho deve, para o mesmo efeito, ser colocado	☑		

		a uma altura adequada. O alarme deverá ser sonoro e luminoso, com os terminais de ativação colocados a uma altura conveniente.			
		No quarto, as instalações sanitárias devem ter as mesmas características, bem como uma base de duche ou banheira com dimensões adequadas que permitam uma utilização confortável e segura. Deve ser previsto, para duche ou banheira, um assento rebatível fixo ou amovível, dependendo do caso. Nas paredes devem ser colocadas barras de apoio de acordo com a posição do assento e a uma altura adequada. Na zona de banho devem estar previstos, a uma altura ajustada, os suportes para os produtos de higiene.	2		
		Sinalética visível em todo o percurso bem como nas instalações do hotel.			3
	Sinalética adequada	Colocada de modo a ser facilmente vista e entendida por clientes que estejam em pé ou sentados	2		
Serviços		Quartos com comunicação e com localização favorável	2		

	Assistência no quarto	Acompanhar o hóspede para identificar o quarto e fazer alterações que sejam necessárias			10
		Transporte de bagagem para o quarto	10		
	Satisfação das necessidades específicas dos hóspedes	Assegurar que nada é alterado durante a estadia do hóspede	10		
		Prestar assistência ao cliente durante a estadia no que diz respeito a: resposta às suas solicitações, no acesso e utilização dos outros serviços da unidade hoteleira, na participação nas atividades de animação, na informação e facilitação de contactos de atividades e serviços exteriores ao estabelecimento hoteleiro.	10		
		Prestar assistência pessoal ao cliente na utilização da cadeira de rodas, no acesso à piscina, ao quarto e à viatura, quando necessário.	10		

5) Check-out

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Acompanhament	Providenciar a recolha de bagagem no quarto			10
		Prestar informações/orientações solicitadas pelo cliente, nomeadamente acesso ao transporte, acomodação	10		

	o personalizado	no transporte (quando solicitado)			
		Recolher informação relativa à satisfação do cliente	10		

Anexo 1.4. – Grelha de Observação do hotel Puralã -Wool Valley Hotel & SPA

Grelha de Observação Direta:

(Referência: Turismo de Portugal (2012). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria)

*Puralã -Wool Valley Hotel SPA
Hortência Campos*

1) Reserva

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Conhecimento das condições da unidade hoteleira em matéria de acessibilidades, capacidade de resposta a necessidades especiais e garantia de disponibilidade para atender eventuais necessidades específicas	Preparação antecipada das condições para o check-in e estada, de acordo com as necessidades que o cliente demonstrou		Ⓜ	
Observações:					

2) Acesso ao estabelecimento

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Em caso de haver desníveis, estes são compensados com rampas?	Ⓜ		
		Em caso de impossibilidade,			

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	dever existir outros meios de elevação (ex. plataformas, elevadores, etc.)	☒		
		As portas de acesso devem possuir largura livre suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, com puxadores ou outros meios a uma altura que permita o manuseamento por estes clientes (> 80 cm)	☒		
		Existe, pelo menos um lugar de estacionamento devidamente assinalado com uma faixa livre lateral que permita entrar, sair do carro comodamente com a porta do veículo totalmente aberta?	☒		
	Sinalética adequada	Na entrada do empreendimento deve estar afixado de forma bem visível o símbolo internacional de acessibilidade.	☒		
		O percurso acessível está identificado, bem como todas as outras instalações, através de sinais de fácil perceção?		☒	
		Identificação tátil das várias instalações (entradas, saídas, instalações sanitárias, etc.). A		☒	

		sinalética deve ser facilmente vista e entendida por um cliente de pé ou sentado, devendo ser utilizada uma superfície antirreflexo com contraste entre a superfície e os símbolos ou caracteres. Será oportuna a disponibilização de um mapa (planta) do empreendimento em alto/baixo-relevo com a identificação dos pontos mais importantes e do quarto atribuído.			
Serviços	Apoio no acesso à unidade hoteleira - deslocações, estacionamento, bagagem, orientação para o check-in, acompanhamento de cão de assistência.	Ajudar o cliente com mobilidade condicionada a ultrapassar barreiras físicas	☺		
		Permitir sempre o acesso à utilização de cão de assistência	☺		
		Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade da unidade hoteleira, identificação das áreas de perigo, sinalização em materiais com formatos alternativos e conhecimento das ajudas técnicas/produtos de apoio disponíveis.		☺	

3) Check-in

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		Existe um balcão de	☺		

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Atendimento adequado	atendimento com zona rebaixada ou outra área específica para o efeito, que proporcione um cómodo atendimento dos clientes em cadeira de rodas e de pessoas com baixa estatura ou, em alternativa, que permita efetuar o check-in sentado?	⑤		
Serviços	Informação sobre os espaços públicos e serviços na envolvente do hotel	Disponibilizar informação sobre as condições de acesso, transporte, proximidade de estacionamento reservado, sinalização, vias de ligação ao hotel, oferta de serviços externos, atividades de lazer, packages turísticos adequados às necessidades especiais do cliente.		⑤	
	Apoio/Serviços de assistência pessoal e de saúde (atividades de autocuidado ou cuidados pessoais)	Informar sobre os serviços, as ajudas técnicas e produtos de apoio disponíveis, bem como a possibilidade de recurso a serviços complementares para atividades de cuidados pessoais.		⑤	
	Conhecimento das necessidades do cliente em matéria de: acessibilidade e mobilidade no interior da unidade hoteleira, a utilização dos equipamentos e dos serviços de informação e comunicação	Comunicar em tom claro com o cliente e explicar, detalhadamente, o funcionamento e os procedimentos da unidade hoteleira, identificando os interesses e necessidades especiais do cliente Realizar pequeno circuito pela unidade e conduzir o cliente ao quarto para identificar e realizar alguma alteração que otimize o seu conforto, as condições de mobilidade e acesso aos equipamentos.	⑤		

		Os quartos disponibilizados têm uma localização mais favorável?	Ⓜ		
--	--	---	---	--	--

↳ ao pé dos elevadores do SPT
(o único que é acessível)

4) Mobilidade no interior

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
		É recomendável que não existam escadas, mas quando a mudança de nível for inevitável no percurso acessível, as escadas devem ser complementadas por rampas, elevadores ou plataformas elevatórias, com as dimensões regulamentares.	Ⓜ		
		O mobiliário deve ser colocado de modo a garantir a passagem de uma cadeira de rodas. No caso das zonas de refeições, as mesas devem permitir a entrada de uma cadeira de rodas (sem pé ao centro).	Ⓜ		
		Os objetos salientes existentes nas paredes,		Ⓜ Decorações e saliências mínimas e/ou existentes	

Infraestruturas - DL 163/2006, de 8 de agosto	Eliminação de barreiras físicas	pilares ou colunas, devem ser devidamente assinalados.			
		O quarto deve estar organizado de modo a garantir, pelo menos, uma zona de manobra de 360° da cadeira de rodas e uma zona de permanência totalmente livres.	15		
		Todos os equipamentos, controlos e mecanismos operáveis devem ser colocados a uma altura apropriada à utilização de pessoas com cadeiras de rodas	22		
	Instalações sanitárias adaptadas	A porta deve ser de correr ou abrir para o exterior.			
		O mobiliário sanitário deve estar instalado de forma a permitir uma manobra de 360º graus.	16		
		Os lavatórios devem ser colocados a uma altura que permita a utilização confortável tendo em conta o manuseamento da torneira. O suporte de toalhas e de papel higiénico e os dispositivos de iluminação devem ser colocados a uma altura apropriada, assegurando a sua utilização por clientes em cadeira de rodas	23		
		O espelho deve, para o mesmo efeito, ser colocado	24		

		a uma altura adequada. O alarme deverá ser sonoro e luminoso, com os terminais de ativação colocados a uma altura conveniente.			
		No quarto, as instalações sanitárias devem ter as mesmas características, bem como uma base de duche ou banheira com dimensões adequadas que permitam uma utilização confortável e segura. Deve ser previsto, para duche ou banheira, um assento rebatível fixo ou amovível, dependendo do caso. Nas paredes devem ser colocadas barras de apoio de acordo com a posição do assento e a uma altura adequada. Na zona de banho devem estar previstos, a uma altura ajustada, os suportes para os produtos de higiene.	☉		
				☉	
			☉		
			☉		
		Sinalética visível em todo o percurso bem como nas instalações do hotel.	☉		
	Sinalética adequada	Colocada de modo a ser facilmente vista e entendida por clientes que estejam em pé ou sentados	☉		
Serviços		Quartos com comunicação e com localização favorável	☉		

	Assistência no quarto	Acompanhar o hóspede para identificar o quarto e fazer alterações que sejam necessárias	Ⓢ		
		Transporte de bagagem para o quarto	Ⓢ		
	Satisfação das necessidades específicas dos hóspedes	Assegurar que nada é alterado durante a estadia do hóspede	Ⓢ		
		Prestar assistência ao cliente durante a estadia no que diz respeito a: resposta às suas solicitações, no acesso e utilização dos outros serviços da unidade hoteleira, na participação nas atividades de animação, na informação e facilitação de contactos de atividades e serviços exteriores ao estabelecimento hoteleiro.	Ⓢ		
		Prestar assistência pessoal ao cliente na utilização da cadeira de rodas, no acesso à piscina, ao quarto e à viatura, quando necessário.	Ⓢ		

5) Check-out

VERTENTE	NECESSIDADE	PROCEDIMENTOS	OBSERVÁVEL	NÃO OBSERVÁVEL	PARCIALMENTE OBSERVÁVEL
Serviços	Acompanhament	Providenciar a recolha de bagagem no quarto	Ⓢ		
		Prestar informações/orientações solicitadas pelo cliente, nomeadamente acesso ao transporte, acomodação	Ⓢ		

	o personalizado	no transporte (quando solicitado)			
		Recolher informação relativa à satisfação do cliente	Ⓢ		

Anexo 2 – Guião da Entrevista

Perceção da importância do mercado da incapacidade:

- 1) Apesar do número de pessoas com algum tipo de deficiência estar a aumentar, ainda existem muitas barreiras. Quais as barreiras que consegue identificar no seu hotel? E, especificamente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida? (Referência: “Quero ir, mas tenho que ficar: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal”, Alves, J.; Eusébio, C.; Saraiva, L. e Teixeira, L. *Jornal de Turismo & Desenvolvimento*, nº34, 2020)
- 2) **Mais de um bilião de pessoas em todo o mundo tem algum tipo de incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2011). Entre 2000 e 2050, a percentagem de pessoas com 60 anos ou mais irá duplicar e há uma ligação inequívoca entre as necessidades relacionadas com o envelhecimento e a Incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2007). A geração conhecida como “baby-boomers” (1940-1960) tem mostrado bastante poder de compra e mostram que pretendem permanecer ativos, exigindo assim produtos e serviços que sejam adaptados às suas necessidades (Donovan, 2013)** – Segundo estes dados, acha que a hotelaria na Covilhã está preparada para receber este tipo de pessoas e superar as suas expectativas? O que é que o seu hotel fez ou tem feito para se adaptar a estas novas exigências do mercado? (Referência: “Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities” Capitaine, V. *Journal of Tourism Futures*, Vol. 2 Issue:2, pp.196-205 (pg.197))
- 3) Já recebeu algum tipo de comentário negativo/menos positivo por um hóspede com deficiência? E, particularmente, com mobilidade reduzida? Foi diferente? Se sim, como o encarou e o que fez para mudar? Se não, o que considera menos positivo ou bem conseguido no seu hotel, que poderia ser alvo de melhoria? (Referência: “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

Relevância da formação em turismo acessível

- 4) Acha que é necessário apostar na formação dos funcionários? Se sim, já o fez ou está a pensar fazer? Se não, porque ainda não o fez?
- 5) Já alguma vez, ao longo da sua carreira, recebeu algum tipo de formação para lidar com pessoas com deficiência? (Referência: “Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities”, Devile, E.; Kastenholz, E. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 2018 // Chapter 3 – Travel by people with physical disabilities: constraints and influences in the decision-making process”, Delive, E.; Moura, A. // “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

- 6) Ao receber hóspedes, com algum tipo de deficiência, como é que os seus funcionários reagem? São eles capazes de lidar com estes hóspedes?

Adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços:

- 7) Se um grupo de 5 pessoas, todas com algum tipo de deficiência quisesse vir pernoitar ao hotel, acha que teria capacidade para tal? E os hotéis na Covilhã no geral?
- 8) Acha que o hotel está suficientemente bem equipado para receber pessoas com deficiência? E, especificamente, com mobilidade reduzida?
- 9) Quais os serviços que foram ajustados ou adequados a pessoas com deficiência? E, com mobilidade reduzida?
- 10) Caso haja algum incidente, por exemplo, um incêndio, as medidas de evacuação do hotel estão preparadas para evacuar pessoas com deficiência? Pode descrever esse processo de evacuação?

Propostas de melhoria dos hoteleiros:

- 11) Quais as melhorias que introduziria no seu hotel, para melhor receber pessoas com deficiência?**
- 11.1) E, particularmente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida? (Colocar esta segunda questão, se na primeira, os respondentes se referirem a outros tipos de deficiência).**

Anexo 3 – Respostas das entrevistas

3.1. - Hotel Luna Serra da Estrela

- 1) Apesar do número de pessoas com algum tipo de deficiência estar a aumentar, ainda existem muitas barreiras. Quais as barreiras que consegue identificar no seu hotel? E, especificamente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida? (Referência: “Quero ir, mas tenho que ficar: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal”, Alves, J.; Eusébio, C.; Saraiva, L. e Teixeira, L. *Jornal de Turismo & Desenvolvimento*, nº34, 2020

R: Nós, no hotel, temos um quarto adaptado que é aquilo que recomenda a Legislação. A nível de acessos nós temos uma dificuldade arquitetónica no piso do rés de chão, no acesso ao restaurante, porque quando o hotel foi construído ainda não estava em vigor a legislação atual. A solução passa pela utilização dos elevadores, isto é, um cliente que esteja na ala Norte do hotel, terá de subir até ao primeiro andar da ala Sul e depois descer novamente no elevador ao fundo do corredor para poder aceder. Nós temos uma obra para criar a rampa, eliminando os dois degraus, para que o hotel seja totalmente adaptado. Na receção, por exemplo, o balcão está demasiado alto para uma pessoa em cadeira de rodas poder fazer o check-in, com contacto visual e até assinar documentos. No entanto temos uma mesa no Office para, quando os clientes fazem o check-in em cadeira de rodas, os deslocarmos para essa mesa e assim poderem tratar das coisas com mais comodidade.

- 2) **Mais de um bilião de pessoas em todo o mundo tem algum tipo de incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2011). Entre 2000 e 2050, a percentagem de pessoas com 60 anos ou mais irá duplicar e há uma ligação inequívoca entre as necessidades relacionadas com o envelhecimento e a Incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2007). A geração conhecida como “baby-boomers” (140-1960) tem mostrado bastante poder de compra e mostram que pretendem permanecer ativos, exigindo assim produtos e serviços que sejam adaptados às suas necessidades (Donovan, 2013) – Segundo estes dados, acha que a hotelaria na Covilhã está preparada para receber este tipo de pessoas e superar as suas expectativas? O que é que o seu hotel fez ou tem feito para se adaptar a estas novas exigências do mercado? (Referência: “Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities” Capitaine, V. *Journal of Tourism Futures*, Vol. 2 Issue:2, pp.196-205 (pg.197))**

R: Eu não conheço muito bem as unidades da Covilhã, sei que elas foram remodeladas, quase todas, recentemente. No nosso caso, existe uma dificuldade com os clientes mais velhos, porque o hotel tem banheiras e as banheiras apresentam uma dificuldade na hora do duche aos clientes para acederem à zona do chuveiro. Essa situação é a mais relevante e também pode acontecer noutros hotéis. Atualmente muitos grupos hoteleiros estão a abandonar as banheiras, ou então fazem uma cabine de duche separada, e assim temos

solução, para qualquer tipo de cliente. Na minha opinião e também por questões ambientais, não só de acessibilidade, as banheiras não deviam existir mais nos hotéis. Por causa do consumo de água, só deveria existir a cabine de duche para poderem tomar banho. Assim eliminava-se a barreira da acessibilidade e melhorava-se a política do controlo do consumo de água.

Com a construção da piscina, em 2019, os balneários foram equipados com rampas, não havendo nenhum degrau, na sala de conferências também já fizemos essa adaptação, só a zona do restaurante necessita de uma retificação. Isso implica uma área pública e a obra é mais delicada. A nível de quartos há um projeto de reforma para o hotel, no futuro, passando por eliminar essas barreiras.

- 3) Já recebeu algum tipo de comentário negativo/menos positivo por um hóspede com deficiência? E, particularmente, com mobilidade reduzida? Foi diferente? Se sim, como o encarou e o que fez para mudar? Se não, o que considera menos positivo ou bem conseguido no seu hotel, que poderia ser alvo de melhoria? (Referência: “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Sim. A legislação apenas obriga a 1% dos quartos serem adaptados. Neste caso, havia duas pessoas com mobilidade reduzida no hotel, o que originou um constrangimento. Também a nível do alojamento local, os Chalés da Montanha, os quartos estão todos no primeiro piso, e como o chalé não tem elevador e o próprio acesso é por escadas, não é uma solução para pessoas com mobilidade reduzida.

Nós temos cadeiras para adaptar nas banheiras, para que as pessoas não tenham de tomar banho no chão, tal como temos nos balneários. Deve haver sempre esse investimento num banco de apoio, porque mesmo as pessoas em cadeira de rodas não tomam banho com ela, precisam sempre de um banco especial para o efeito. É um investimento relativamente baixo, mas a procura também é quase irrelevante, há muito pouca procura nisso. Naturalmente que é importante que os clientes que têm necessidades especiais deem conhecimento disso, tal como de uma alergia alimentar. Sem esta informação, o alojamento pode não estar preparado para responder às necessidades o que gera constrangimentos. Como a sociedade atual está organizada para as pessoas ditas “normais”, as pessoas com necessidades devem-nos contactar para garantir que o serviço está adaptado para responder às suas necessidades. Como diretor da unidade hoteleira, não tenho qualquer interesse em ter um cliente quando o hotel não preenche os requisitos que vão ao encontro das suas necessidades. Às vezes não é uma questão de não querer, mas sim, falta de informação para que possa ocorrer uma reorganização interna para satisfazer os requisitos necessários para uma estadia confortável para pessoas com falta de mobilidade.

Relevância da formação em turismo acessível

- 4) Acha que é necessário apostar na formação dos funcionários? Se sim, já o fez ou está a pensar fazer? Se não, porque ainda não o fez?

R: Sim. Nós temos formação de primeiros socorros, evacuação, de tudo que é medidas de segurança e auxílio, em especial, para pessoas com cadeira de rodas. Numa situação de emergência no hotel, há uma equipa destinada à evacuação de uma pessoa de cadeira de rodas, para podermos garantir que essa pessoa sai do edifício em segurança.

- 5) Já alguma vez, ao longo da sua carreira, recebeu algum tipo de formação para lidar com pessoas com deficiência? (Referência: “Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities”, Devile, E.; Kastenholz, E. Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events, 2018 // Chapter 3 – Travel by people with physical disabilities: constraints and influences in the decision-making process”, Delive, E.; Moura, A. // “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Toda a formação é certificada, e temos formação para lidar com pessoas em cadeira de rodas bem como outro tipo de deficiências.

- 6) Ao receber hóspedes, com algum tipo de deficiência, como é que os seus funcionários reagem? São eles capazes de lidar com estes hóspedes?

R: Sim! As pessoas até vêm com algum tipo de vantagem porque se sentem mais confiantes na eventualidade de haver alguma necessidade.

Adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços:

- 7) Se um grupo de 5 pessoas, todas com algum tipo de deficiência quisesse vir pernoitar ao hotel, acha que teria capacidade para tal? E os hotéis na Covilhã no geral?

R: Depende do tipo de deficiência. Se forem em cadeira de rodas, teria de reorganizar alguns serviços. As cadeiras que estão nos balneários, teria de as deslocar para os quartos, e se os clientes quisessem ir à piscina, teríamos de levar as cadeiras para os balneários. Teria resposta para dar a 5 pessoas.

Na Covilhã, não lhe sei dizer, como lhe digo, não conheço a hotelaria da Covilhã nem a sua logística. Mas por aquilo que conheço não é uma situação fácil.

- 8) Acha que o hotel está suficientemente bem equipado para receber pessoas com deficiência? E, especificamente, com mobilidade reduzida?

R: Depende do grau, porque para alguns clientes estamos bem equipados e para outros nem por isso. Nós cumprimos com os requisitos legais, mas nem sempre estes são suficientes, porque até a nível da legislação há falhas. Naquilo que é o grau de

incapacidade, devia haver uma classificação para que quem faz este tipo de reserva e para quem necessita deste tipo de serviço, saber exatamente qual é o grau de incapacidade que o hotel consegue acomodar, pois a legislação também não é completa.

- 9) Quais os serviços que foram ajustados ou adequados a pessoas com deficiência? E, com mobilidade reduzida?

R: O quarto de mobilidade reduzida é sempre o último quarto a ser atribuído. Havendo uma pessoa com mobilidade reduzida, há uma preocupação de a levar ao quarto, levar-lhe a mala caso seja necessário, mostrar o circuito para ir tomar o pequeno almoço, para chegar ao restaurante, à piscina; todo um procedimento que não temos com outro tipo de cliente.

- 10) Caso haja algum incidente, por exemplo, um incêndio, as medidas de evacuação do hotel estão preparadas para evacuar pessoas com deficiência? Pode descrever esse processo de evacuação?

R: Em caso de emergência, é acionado o alarme geral e há duas equipas para fazer a evacuação no hotel. No caso de haver pessoas com mobilidade reduzida há dois colaboradores que são destacados para irem diretamente ao quarto adaptado. Quando chegam às escadas, um deles fica atrás e o outro à frente para carregar a cadeira. O cliente na cadeira de rodas deve descer virado para trás para que rodas acompanhem os degraus. Isto em caso de ser acionado o alarme central e os elevadores pararem.

Propostas de melhoria dos hoteleiros:

- 11) Quais as melhorias que introduziria no seu hotel, para melhor receber pessoas com deficiência?

R: Apenas a retificação nos degraus no acesso ao restaurante. Entendemos que as retificações que fomos fazendo ao longo do tempo foram as suficientes e necessárias. Mas há sempre a necessidade de saber o grau de deficiência.

3.2. - Hotel Jardim Covilhã

- 1) Apesar do número de pessoas com algum tipo de deficiência estar a aumentar, ainda existem muitas barreiras. Quais as barreiras que consegue identificar no seu hotel? E, especificamente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida? (Referência: “Quero ir, mas tenho que ficar: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal”, Alves, J.; Eusébio, C.; Saraiva, L. e Teixeira, L. Jornal de Turismo & Desenvolvimento, nº34, 2020

R: Tendo em conta o tamanho do meu hotel, é bastante fácil apontar as barreiras existentes, começando pelo facto de todos os quartos serem no 1º andar e não haver elevador, mas tentamos combater isso com o facto de termos uma cadeira elevatória que consegue levar as pessoas até ao 1º andar. Outra barreira que é fácil de perceber, é o facto que não temos estacionamento.

- 2) Mais de um bilião de pessoas em todo o mundo tem algum tipo de incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2011). Entre 2000 e 2050, a percentagem de pessoas com 60 anos ou mais irá duplicar e há uma ligação inequívoca entre as necessidades relacionadas com o envelhecimento e a Incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2007). A geração conhecida como “baby-boomers” (140-1960) tem mostrado bastante poder de compra e mostram que pretendem permanecer ativos, exigindo assim produtos e serviços que sejam adaptados às suas necessidades (Donovan, 2013) – Segundo estes dados, acha que a hotelaria na Covilhã está preparada para receber este tipo de pessoas e superar as suas expectativas? O que é que o seu hotel fez ou tem feito para se adaptar a estas novas exigências do mercado? (Referência: “Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities” Capitaine, V. Journal of Tourism Futures, Vol. 2 Issue:2, pp.196-205 (pg.197))**

R: A 100%, não porque existem falhas, mas acredito que todos os hoteleiros recebem estes turistas da melhor maneira que podem.

A sensibilidade na hotelaria é muito importante! Tendo em conta o eSPAço e as suas limitações, como por exemplo apenas ter 1 quarto adaptado, temos o máximo de sensibilidade a receber turistas com deficiências. No entanto, se as pessoas não se sentirem confortáveis a ficar connosco, já que somos bastante honestos com as nossas limitações, podem ficar ou não. Gostaria de salientar também que nos esforçamos ao máximo e damos o nosso melhor para receber qualquer tipo de turista com ou sem deficiência.

- 3) Já recebeu algum tipo de comentário negativo/menos positivo por um hóspede com deficiência? E, particularmente, com mobilidade reduzida? Foi diferente? Se sim, como o encarou e o que fez para mudar? Se não, o que considera menos positivo ou bem conseguido no seu hotel, que poderia ser alvo de melhoria? (Referência: “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)**

R: Não, porque somos bastante honestos nas nossas falhas.

Relevância da formação em turismo acessível

- 4) Acha que é necessário apostar na formação dos funcionários? Se sim, já o fez ou está a pensar fazer? Se não, porque ainda não o fez?

R: Depende de como a pessoa faz a abordagem e apesar das nossas limitações tentamos contornar estas limitações/falhas, com qualquer tipo de pessoa. Mas se surgir uma oportunidade para fazer algum tipo de formação, estamos todos recetivos a tal. Aqui no interior, as condições não são as melhores no que toca a este tipo de formações.

- 5) Já alguma vez, ao longo da sua carreira, recebeu algum tipo de formação para lidar com pessoas com deficiência? (Referência: "Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities", Devile, E.; Kastenholz, E. Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events, 2018 // Chapter 3 – Travel by people with physical disabilities: constraints and influences in the decision-making process", Delive, E.; Moura, A. // "Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands" Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Não, nunca recebi. Posso dizer-lhe que a minha formação me permite dar aulas a crianças do 1º ciclo.

- 6) Ao receber hóspedes, com algum tipo de deficiência, como é que os seus funcionários reagem? São eles capazes de lidar com estes hóspedes?

R: Reagimos de forma natural, oferecemos ajuda naquilo que for necessário como levar as malas para o quarto e damos sempre a vez aos hóspedes.

Adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços:

- 7) Se um grupo de 5 pessoas, todas com algum tipo de deficiência quisesse vir pernoitar ao hotel, acha que teria capacidade para tal? E os hotéis na Covilhã no geral?

R: Em cadeira de rodas não. E depois também depende do grau de incapacidade de cada pessoa. Acredito que não conseguíamos receber uma pessoa em cadeira elétrica, não estamos preparados para isso.

- 8) Acha que o hotel está suficientemente bem equipado para receber pessoas com deficiência? E, especificamente, com mobilidade reduzida?

R: Falta sempre alguma coisa, podemos sempre melhorar alguma coisa. Tentamos sempre ouvir o que hóspede tem a dizer, vamos ajustando as nossas condições como podemos, de modo a deixá-los mais confortáveis e a reduzir o impacto negativo.

- 9) Quais os serviços que foram ajustados ou adequados a pessoas com deficiência? E, com mobilidade reduzida?

R: Como referi, a cadeira elétrica que ajuda as pessoas a chegar ao primeiro andar. Caso seja necessário, também podemos levar o pequeno almoço ao quarto.

- 10) Caso haja algum incidente, por exemplo, um incêndio, as medidas de evacuação do hotel estão preparadas para evacuar pessoas com deficiência? Pode descrever esse processo de evacuação?

R: Apostamos na pessoa que vem a acompanhar as pessoas com deficiência. Tentamos sempre falar com as duas pessoas pois a entreajuda é crucial num momento de aflição e pânico. As crianças, idosos e pessoas com deficiência são as primeiras a evacuar.

Propostas de melhoria dos hoteleiros:

- 11) Quais as melhorias que introduziria no seu hotel, para melhor receber pessoas com deficiência?**

R: Sinalética, para surdos e mudos. Mas não temos muitos recursos monetários e não temos movimento suficiente que justifique tanto investimento.

- 11.1) E, particularmente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida? (Colocar estar segunda questão, se na primeira, os respondents se referirem a outros tipos de deficiência).**

3.4. - H2otel Congress&Medical SPA

- 1) Apesar do número de pessoas com algum tipo de deficiência estar a aumentar, ainda existem muitas barreiras. Quais as barreiras que consegue identificar no seu hotel? E, especificamente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida? (Referência: “Quero ir, mas tenho que ficar: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal”, Alves, J.; Eusébio, C.; Saraiva, L. e Teixeira, L. Jornal de Turismo & Desenvolvimento, nº34, 2020

R: Neste momento, o H2O Hotel é um hotel muito vocacionado para a saúde e o bem-estar assentando em quatro pilares: nutrição, sono equilibrado, yoga e desporto. Portanto há aqui quatro pilares basilares e a partir daí toda a estrutura, todos os serviços e produtos, funcionam a partir deles.

Assim, sempre foi a saúde e o bem-estar o nosso principal objetivo e, obviamente, temos serviços associados a esse tema. A área que nós identificamos como mais limitadora em termos de acessibilidade é a piscina. Sendo uma piscina de lazer tem alguns obstáculos como as escadas e ser um sítio escorregadio, o que poderá ser limitador em algumas circunstâncias. Para pessoas que vêm de cadeira de rodas, não tem rampa. São questões às quais estamos muito atentos e muito sensíveis para podermos melhorar essa acessibilidade.

- 1.1) Então não possuem uma cadeira anfíbia?

R: Não

- 2) Mais de um bilião de pessoas em todo o mundo tem algum tipo de incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2011). Entre 2000 e 2050, a percentagem de pessoas com 60 anos ou mais irá duplicar e há uma ligação inequívoca entre as necessidades relacionadas com o envelhecimento e a Incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2007). A geração conhecida como “baby-boomers” (140-1960) tem mostrado bastante poder de compra e mostram que pretendem permanecer ativos, exigindo assim produtos e serviços que sejam adaptados às suas necessidades (Donovan, 2013) – Segundo estes dados, acha que a hotelaria na Covilhã está preparada para receber este tipo de pessoas e superar as suas expectativas? O que é que o seu hotel fez ou tem feito para se adaptar a estas novas exigências do mercado? (Referência: “Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities” Capitaine, V. Journal of Tourism Futures, Vol. 2 Issue:2, pp.196-205 (pg.197))

R: Mais do que estar preparado a nível de infraestruturas e de equipamentos, é um *mindset*, uma mentalidade, nesse segmento de clientes. Temos todos que mudar um bocadinho a nossa perspetiva do que é que são os nossos clientes, o que têm sido e quem vão ser os nossos clientes num futuro para depois mudar esse paradigma. Acho que a parte infraestrutural, as infraestruturas é o mais fácil de adaptar. Primeiramente temos que mexer em paradigmas/mentalidades. E julgo que não é só na Covilhã. Todos estaremos muito motivados e sensíveis a esta temática, não só pelos factos que me apresentou, mas também porque nós estamos a caminhar para essa idade. Portanto de uma forma ou de outra, também vamos sentindo essas questões que são muito reais. Portanto, sim, a Covilhã, como qualquer zona do país, estará com certeza preparada para essa adaptação e mudança de paradigma. Até lá, é preciso realmente haver este foco, esta nova metodologia, do que poderemos adaptar e mudar, olhar para as infraestruturas e capacitá-las desses equipamentos que deem acesso às infraestruturas turísticas.

Há sempre eSPAço para melhorar, mas o H2O Hotel, é um hotel que tem 13 anos, mas é um hotel que se reinventa todos os dias e reinventa-se também com base nesta mudança de necessidade que os clientes nos vão transmitindo. Não é um hotel estático todos os anos se reinventa, não só em termos de decoração, de detalhe, mas também de serviços. Vamos percebendo o que é que o mercado nos pede, o que é que são as exigências da nova sociedade, o que esperam quando procuram uma infraestrutura de turismo, que, acima de tudo, é realização de sonhos, de experiências, de autenticidade. Portanto, o H2O Hotel tem tido este foco, de se reinventar, de inovar, de adaptar-se, porque temos de nos adaptar ao nosso público alvo e não termos produtos fechados, estáticos.

Portanto, a nível desta temática da acessibilidade, o que é que o H2O Hotel podia fazer para se adaptar? Falei há pouco da questão da piscina e julgo que neste momento é a questão que mais está mais em linha, como objetivo principal. Todo o restante complexo já foi pensado, já foi estruturado neste conceito de saúde e bem-estar, portanto se atendermos a esse envelhecimento natural das pessoas, eles vão encontrar aqui esses quatro pilares: nutrição, desporto, sono equilibrado e yoga. Eles vão encontrar aqui isso

tudo. Uma equipa médica, profissionais de qualidade uma equipa, no fundo, multidisciplinar. Este conceito do H2O *Wellness*, é um conceito que vai evoluindo, que se vai adaptando às novas necessidades, mas é um conceito que para nós sempre foi muito atual e facilmente se adapta a essas necessidades todas, exceto a piscina. Mas relativamente a esta estrutura de que estamos a falar, basta uma cadeira híbrida, como referiu há pouco, e uma rampa de acesso para colmatar essas barreiras.

- 3) Já recebeu algum tipo de comentário negativo/menos positivo por um hóspede com deficiência? E, particularmente, com mobilidade reduzida? Foi diferente? Se sim, como o encarou e o que fez para mudar? Se não, o que considera menos positivo ou bem conseguido no seu hotel, que poderia ser alvo de melhoria? (Referência: “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Não por hóspede com deficiência. Nós temos dois quartos adaptados. Era comum a hotelaria ter banheira e não base de duche, o que gerava situações delicadas no caso dos “baby-boomers” que têm agora, de 60 a 70 anos, já com algumas comorbidades, não propriamente com dificuldades, mas medo de quedas, por exemplo. Começámos a perceber que realmente as banheiras podiam ser aqui muito boas para um público alvo, mas muito mau para outro tipo de segmento de mercado, então reestruturámos. Temos, no primeiro piso (piso térreo) alojamentos para responder às pessoas que não gostem de andar de elevador ou não conseguem subir escadas, equipados com bases de duche. Com essa adaptação eliminámos esse problema. Um dos detalhes que os nossos clientes mais referiam, esses tais baby-boomers que são um segmento de mercado com alguma liquidez, alguma disponibilidade financeira e de tempo é a sua alimentação, o seu estilo de vida saudável como preocupações e necessidades diárias. O facto de chegarem aqui e terem uma nutricionista que lhes elabora um plano alimentar, com as suas restrições e/ou patologia digestiva, terem aqui um profissional que faz um exercício acompanhado, não só um mero PT (*personal trainer*), uma equipa multidisciplinar que orienta em atividades *outdoor* e *indoor*, por exemplo, fazer uma caminhada acompanhada e adaptada a cada um, faz com que os nossos clientes se sintam confiantes e atraídos pelos nossos serviços.

Portanto, em termos de opiniões, positivas ou menos positivas, destacavam essa questão da banheira que foi ultrapassada. Temos quartos com e sem banheira que podem ser usados conforme as necessidades e preferências dos clientes. Dispomos de todos os outros serviços referidos de que podem usufruir fazendo-os sentirem-se muito bem. Neste nicho também funciona o passa-a-palavra.

Relevância da formação em turismo acessível

- 4) Acha que é necessário apostar na formação dos funcionários? Se sim, já o fez ou está a pensar fazer? Se não, porque ainda não o fez?

R: A formação em todas as áreas é preponderante e decisiva para um serviço de qualidade. Quando estamos a falar na prestação de serviço no turismo é primordial saber reconhecer as necessidades do nosso cliente e saber antecipá-las. Esse é o grande desafio do turismo e da hotelaria, saber antecipar as necessidades do cliente sem ele ter a necessidade de a manifestar ou verbalizar.

- 5) Já alguma vez, ao longo da sua carreira, recebeu algum tipo de formação para lidar com pessoas com deficiência? (Referência: “Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities”, Devile, E.; Kastenholz, E. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 2018 // Chapter 3 – Travel by people with physical disabilities: constraints and influences in the decision-making process”, Delive, E.; Moura, A. // “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Sim, recebi formação na área do atendimento, excelência do atendimento, acolhimento, serviços e na área das vendas porque é fundamental e não deixa de ser um negócio. No entanto, é uma área que está em constante mudança/aprendizagem no que diz respeito ao saber receber com qualidade e com conhecimento.

- 6) Ao receber hóspedes, com algum tipo de deficiência, como é que os seus funcionários reagem? São eles capazes de lidar com estes hóspedes?

R: Para o H2O hotel é muito fácil, porque o nosso hotel tem esse conceito desde a abertura. Um dos exemplos é o conceito “MEDICALSPA”, que consiste num programa Tailer-maid, à medida, onde damos mais importância à questão da nutrição e do exercício. Em relação ao Staff, é realizado um plano para que todas as secções estejam habilitadas e preparadas para receber qualquer de tipo de hóspede. No que diz respeito a reação dos hóspedes, ficam satisfeitos com o serviço prestado e ficam motivados a regressarem.

Adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços:

- 7) Se um grupo de 5 pessoas, todas com algum tipo de deficiência quisesse vir pernoitar ao hotel, acha que teria capacidade para tal? E os hotéis na Covilhã no geral?

R: Os quartos adaptados têm algumas nuances, nomeadamente as barras de inox para a sanita, a base de duche e a cadeira, o lavatório adaptado e o espelho. O quarto também está adaptado. Nesses casos, em concreto, estamos a falar de pessoas com um grau de incapacidade muito alta; em cadeiras de rodas. Mas temos que saber segmentar e estruturar o que são incapacidades. Se todos eles estivessem em cadeiras de rodas, apenas temos a capacidade para dois quartos, mas facilmente se adaptariam outros quartos. Aquilo que tem de ser alterado é pouco. Temos bases de duche e temos mais cadeiras do que aquelas que se encontram nos quartos adaptados. Para as pessoas com mais idade, que já têm alguma dificuldade no banho, temos essas cadeiras disponíveis, o

acento da sanita que alteia, também temos essa estrutura em silicone. Por isso, facilmente conseguíamos adaptar um quarto, à exceção do lavatório, que ainda assim nem é muito alto.

Para pessoas em cadeiras de rodas, apenas temos dois quartos. Depois, dependendo da dependência da cadeira de rodas, todos os outros quartos podem ser preparados para receber hóspedes com mobilidade condicionada, pois são quartos com poucas barreiras, que rapidamente se podiam adaptar.

- 8) Acha que o hotel está suficientemente bem equipado para receber pessoas com deficiência? E, especificamente, com mobilidade reduzida?
- 9) Quais os serviços que foram ajustados ou adequados a pessoas com deficiência? E, com mobilidade reduzida?

R: Facilmente nos adaptamos aos nossos hóspedes. Facilmente retiramos um sofá do quarto, como colocamos outro. Temos mais cadeiras para colocar nas casas de banho do que as que estão nos quartos adaptados e o assento da sanita em silicone e borracha. Por isso, sim, facilmente nos adaptamos. Mas claro que apesar de todos os quartos terem base de duche e podermos colocar e tirar coisas do quarto, apenas não podemos mudar a altura do lavatório e do espelho.

- 10) Caso haja algum incidente, por exemplo, um incêndio, as medidas de evacuação do hotel estão preparadas para evacuar pessoas com deficiência? Pode descrever esse processo de evacuação?

R: Em todo o processo de licenciamento de infraestruturas turística, tem de haver um plano de emergência e definida uma equipa para atuar nessas circunstâncias: team líder, ponto de encontro, acessos - por onde temos de ir (isto é obrigatório tendo ou não pessoas com deficiência alojadas). Para além de termos de cumprir com o plano de emergência, temos que dar prioridade às pessoas que temos em casa. Tudo está registado e sempre que temos um hóspede com uma dificuldade mais limitativa de locomoção, facilmente conseguimos pôr em prática o plano de emergência e dar prioridade a quem temos de dar prioridade. Normalmente são crianças e idosos.

3.5. - Puralã Wool Valley Hotel & SPA

Perceção da importância do mercado da incapacidade:

- 1) Apesar do número de pessoas com algum tipo de deficiência estar a aumentar, ainda existem muitas barreiras. Quais as barreiras que consegue identificar no seu hotel? E, especificamente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida? (Referência: “Quero ir, mas tenho que ficar: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal”, Alves, J.; Eusébio, C.; Saraiva, L. e Teixeira, L. *Jornal de Turismo & Desenvolvimento*, nº34, 2020)

R: Temos 100 quartos no total, 2 deles são adaptados, mas muito em breve vamos passar a ter três quartos.

Posso referir que os elevadores de acesso aos quartos não têm o tamanho ideal, são dois elevadores antigos, mas arranámos solução quando construímos a parte do SPA, o elevador que instalámos, o nosso elevador panorâmico, já tem eSPAço suficiente para caber a cadeira de rodas.

- 2) **Mais de um bilião de pessoas em todo o mundo tem algum tipo de incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2011). Entre 2000 e 2050, a percentagem de pessoas com 60 anos ou mais irá duplicar e há uma ligação inequívoca entre as necessidades relacionadas com o envelhecimento e a Incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2007). A geração conhecida como “baby-boomers” (140-1960) tem mostrado bastante poder de compra e mostram que pretendem permanecer ativos, exigindo assim produtos e serviços que sejam adaptados às suas necessidades (Donovan, 2013) – Segundo estes dados, acha que a hotelaria na Covilhã está preparada para receber este tipo de pessoas e superar as suas expectativas? O que é que o seu hotel fez ou tem feito para se adaptar a estas novas exigências do mercado?** (Referência: “Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities” Capitaine, V. *Journal of Tourism Futures*, Vol. 2 Issue:2, pp.196-205 (pg.197))

R: Os novos hotéis sim! Este hotel tem 40 anos, 5 como Pura Lã, e por ser um edifício antigo temos alguma dificuldade em dar resposta a este público. Mas, como já referi, aos construirmos a parte do SPA, incluímos um elevador, a piscina que tem uma rampa e temos também uma cadeira anfíbia.

- 3) Já recebeu algum tipo de comentário negativo/menos positivo por um hóspede com deficiência? E, particularmente, com mobilidade reduzida? Foi diferente? Se sim, como o encarou e o que fez para mudar? Se não, o que considera menos positivo ou bem conseguido no seu hotel, que poderia ser alvo de melhoria? (Referência: “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands”

Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Claro que sim! Mas mais por pessoas sem deficiência do que com deficiência.

Relevância da formação em turismo acessível

- 4) Acha que é necessário apostar na formação dos funcionários? Se sim, já o fez ou está a pensar fazer? Se não, porque ainda não o fez?

R: Não é sobre a formação em si, mas sobre cada um ter sensibilidade nas situações.

- 5) Já alguma vez, ao longo da sua carreira, recebeu algum tipo de formação para lidar com pessoas com deficiência? (Referência: “Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities”, Devile, E.; Kastenholz, E. Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events, 2018 // Chapter 3 – Travel by people with physical disabilities: constraints and influences in the decision-making process”, Delive, E.; Moura, A. // “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Formação geral apenas.

- 6) Ao receber hóspedes, com algum tipo de deficiência, como é que os seus funcionários reagem? São eles capazes de lidar com estes hóspedes?

R: Naturalmente. Vamos ao encontro das necessidades de cada hóspede.

Adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços:

- 7) Se um grupo de 5 pessoas, todas com algum tipo de deficiência quisesse vir pernoitar ao hotel, acha que teria capacidade para tal? E os hotéis na Covilhã no geral?

R: Depende. De momento temos 2 quartos, cada um pode albergar no máximo 3 pessoas, mas o ideal seria 4 pessoas, 2 por quarto.

- 8) Acha que o hotel está suficientemente bem equipado para receber pessoas com deficiência? E, especificamente, com mobilidade reduzida?

R: Sim.

- 9) Quais os serviços que foram ajustados ou adequados a pessoas com deficiência? E, com mobilidade reduzida?

R: Há 5 anos atrás, foi pensado para que todos os serviços fossem acessíveis.

10) Caso haja algum incidente, por exemplo, um incêndio, as medidas de evacuação do hotel estão preparadas para evacuar pessoas com deficiência? Pode descrever esse processo de evacuação?

R: 1º crianças, 2º idosos, 3º deficientes e depois todos os outros.

Propostas de melhoria dos hoteleiros:

11) Quais as melhorias que introduziria no seu hotel, para melhor receber pessoas com deficiência?

R: Mais quartos acessíveis. Arranjar alternativas para os 2 elevadores mais velhos.

11.1) E, particularmente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida?

R: Ter em atenção a não haver muita mobília, armários mais baixos e interruptores ao nível das cadeiras de rodas.

3.6. - Hotel Eurosol Seia Camelo

Perceção da importância do mercado da incapacidade:

1) Apesar do número de pessoas com algum tipo de deficiência estar a aumentar, ainda existem muitas barreiras. Quais as barreiras que consegue identificar no seu hotel? E, especificamente, no caso das pessoas com mobilidade reduzida? (Referência: “Quero ir, mas tenho que ficar: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal”, Alves, J.; Eusébio, C.; Saraiva, L. e Teixeira, L. Jornal de Turismo & Desenvolvimento, nº34, 2020)

R: A principal barreira que tenho no hotel é a idade do edifício, são barreiras estruturais que não nos permitem resolver problemas de acessibilidade e acesso a pessoas com mobilidade reduzida.

2) **Mais de um bilião de pessoas em todo o mundo tem algum tipo de incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2011). Entre 2000 e 2050, a percentagem de pessoas com 60 anos ou mais irá duplicar e há uma ligação inequívoca entre as necessidades relacionadas com o envelhecimento e a Incapacidade (Organização Mundial da Saúde, 2007). A geração conhecida como “baby-boomers” (1946-1964) tem mostrado bastante poder de compra e mostram que pretendem permanecer ativos, exigindo assim produtos e serviços que sejam adaptados às suas necessidades (Donovan, 2013) – Segundo estes dados, acha que a**

hotelaria na Covilhã está preparada para receber este tipo de pessoas e superar as suas expectativas? O que é que o seu hotel fez ou tem feito para se adaptar a estas novas exigências do mercado? (Referência: “Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities” Capitaine, V. Journal of Tourism Futures, Vol. 2 Issue:2, pp.196-205 (pg.197))

R: Os hotéis mais recentes, devido a novas obrigações legais, vão estar preparados para receber este tipo de clientes. Os restantes vão ter alguma dificuldade, não só por questões estruturais dos edifícios, mas também pelos custos que as alterações podem ter.

No entanto, e para além de quartos adaptados, podemos sempre adaptar os serviços. Em vez de o cliente ter que se deslocar para obter o serviço procuramos levar o serviço ao cliente. Por exemplo, temos dificuldade para o acesso à sala de refeições, podemos sempre levar a refeição quer ao quarto quer a outro eSPAço que podemos adaptar ao serviço.

- 3) Já recebeu algum tipo de comentário negativo/menos positivo por um hóspede com deficiência? E, particularmente, com mobilidade reduzida? Foi diferente? Se sim, como o encarou e o que fez para mudar? Se não, o que considera menos positivo ou bem conseguido no seu hotel, que poderia ser alvo de melhoria? (Referência: “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Sim, já obtive comentários negativos por parte de clientes com mobilidade reduzida. Foi muito importante, foi feita uma verificação ao hotel, com outros olhos no sentido de corrigir problemas que tínhamos.

Relevância da formação em turismo acessível

- 4) Acha que é necessário apostar na formação dos funcionários? Se sim, já o fez ou está a pensar fazer? Se não, porque ainda não o fez?

R: Sim, são muito importantes a formação e a sensibilização das equipas para esta situação. No hotel existe a sensibilização em caso emergência. Outras terão que ser previstas.

- 5) Já alguma vez, ao longo da sua carreira, recebeu algum tipo de formação para lidar com pessoas com deficiência? (Referência: “Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities”, Devile, E.; Kastenholz, E. Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events, 2018 // Chapter 3 – Travel by people with physical disabilities: constraints and influences in the decision-making process”, Delive, E.; Moura, A. // “Education and Training for Disability Awareness of Front Line Hospitality Staff in Selected Hotels in the Cape Winelands” Swanepoel, L.; J.P&Draper, D (2000) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 9, nº4, pp.402-417)

R: Não, apenas como atuar com os clientes numa situação de evacuação do hotel.

- 6) Ao receber hóspedes, com algum tipo de deficiência, como é que os seus funcionários reagem? São eles capazes de lidar com estes hóspedes?

R: Por norma o cliente no momento da reserva avisa. Neste momento explicamos as limitações que temos. Todos os funcionários estão sensibilizados para este tipo de clientes.

Adequação de infraestruturas, equipamentos e serviços:

- 7) Se um grupo de 5 pessoas, todas com algum tipo de deficiência quisesse vir pernoitar ao hotel, acha que teria capacidade para tal? E os hotéis na Covilhã no geral?

R: O hotel apenas dispõe de 1 quarto para clientes com mobilidade reduzida não tendo a possibilidade de receber mais clientes nessa situação. A respeito dos restantes hotéis, não tenho conhecimento.

- 8) Acha que o hotel está suficientemente bem equipado para receber pessoas com deficiência? E, especificamente, com mobilidade reduzida?

R: Como já referi anteriormente, o hotel tem muitas limitações estruturais que não permitem receber clientes com mobilidade reduzida como pretenderíamos e como o cliente merece.

- 9) Quais os serviços que foram ajustados ou adequados a pessoas com deficiência? E, com mobilidade reduzida?

R: O serviço de refeições tem que ser adaptar de acordo com o tipo de cliente e as suas limitações.

10) Caso haja algum incidente, por exemplo, um incêndio, as medidas de evacuação do hotel estão preparadas para evacuar pessoas com deficiência? Pode descrever esse processo de evacuação?

R: Sim, estão contemplados nos nossos procedimentos medidas de autoproteção e todo o processo de evacuação de pessoas com mobilidade reduzida.

Propostas de melhoria dos hoteleiros:

11) Quais as melhorias que introduziria no seu hotel, para melhor receber pessoas com deficiência?

R: Colocação de elevador para acesso a alguns dos serviços atualmente limitativos para estes clientes.

Formação das equipas para a receção e acolhimento a este tipo de clientes.

Procurar adaptar os serviços para este tipo de clientes.

Anexo 4 – Hotéis da Serra da Estrela

Seia

No município de Seia, no distrito da Guarda, está localizado o ponto mais alto de Portugal Continental, a Torre da Serra da Estrela.

Seia, tem vasto património cultural e natural, com museus e centros interpretativos, praias fluviais e pistas de ski.

Em Seia existem 3 hotéis: Hotel Eurosol Seia-Camelo de 3 estrelas, Abrigo da Montanha com 4 estrelas e Albergaria Senhora do Espinheiro Hotel de 3 estrelas.

Hotel Eurosol Seia-Camelo

Hotel de 3 estrelas, possui 79 quartos onde apenas 1 é adaptado, oferecendo aos seus hóspedes serviços como bar, piscina e sala de reuniões/eventos.

Hotel Albergaria Senhora do Espinheiro Hotel

Este hotel conta com 39 quartos, 2 deles adaptados e aos seus hóspedes oferece um restaurante.

Abrigo da Montanha

Hotel com 9 quartos, oferece aos seus hóspedes para além de restaurante e bar, SPA e piscina interior.

Manteigas

Manteigas é a sede da UNESCO Estrela *Geopark* e também do Parque Natural da Serra da Estrela, daí ser conhecida pelo seu património natural.

Para os amantes da natureza que desejam ficar nesta zona, são várias as opções para poderem pernoitar.

Hotel da Vila

Hotel da Vila, 2 estrelas com 32 quartos sem referência ao número de quartos adaptados. Este hotel, para além da vista sobre Manteigas, oferece um restaurante.

Hotel Restaurante Berne

O Hotel Berne, com a classificação de 3 estrelas, tem 16 quartos não referindo qual o número de quartos para pessoas com mobilidade reduzida. Aos seus hóspedes tem para oferecer piscina exterior, restaurante e bar, sala de jogos/convívio. De momento encontra-se em trabalhos de requalificação

Hotel Vila Galé Serra da Estrela

Hotel Vila Galé Serra Da Estrela, de 4 estrelas, tem 182 quartos onde apenas 1 é adaptado. Este hotel oferece aos seus hóspedes um restaurante, bar e um centro de fitness. As comodidades de SPA e bem-estar, inclui banheira de hidromassagem e uma sauna.

Casa das Penhas Douradas *Design Hotel & SPA*

Casa das Penhas Douradas *Design Hotel & SPA*, avaliado em 4 estrelas, dispõe de 18 quartos sem referir quaisquer adaptações a pessoas com deficiência. Aos seus hóspedes oferece uma piscina interior aquecida com vista para a Serra da Estrela, e um SPA para que possam fazer massagens e tratamentos adaptados e direcionados para cada hóspede.

Hotel da Fábrica

Hotel da Fábrica, qualificado em 3 estrelas, com 18 quartos, tendo a oferecer aos seus hóspedes piscina interior aquecida, sauna e massagens. Sem referência a adaptações para turistas com deficiência motora.

Guarda

Guarda, é sede de município e também a cidade mais alta do país. Conhecida pelo seu património cultural edificado e património natural, a Guarda conta com 3 hotéis.

Hotel Santos

Hotel com classificação de 3 estrelas, conta com 24 quartos. É classificado com imóvel de interesse nacional, oferecendo aos seus hóspedes um bar e restaurante, mas sem fazer referência a adaptações para hóspedes com deficiências.

Hotel Lusitânia *Congress&SPA*

Hotel Lusitânia *Congress&SPA*, qualificado em 4 estrelas, com 63 quartos (sem fazer referência a adaptação de espaços para pessoas com mobilidade reduzida) e oferece aos

seus hóspedes de lazer SPA, ginásio, campo de ténis, restaurante e sala para reuniões/eventos.

Hotel Versatile

Hotel Versatile, também qualificado em 4 estrelas, possui 82 quartos sem referência a espaços adaptados. Aos seus hóspedes de lazer tem para oferecer restaurante e ginásio.

Belmonte

Esta localidade no distrito de Castelo Branco, integra a Rede de Aldeia Históricas de Portugal e também conhecida pela forte ligação que tem ao judaísmo.

Belmonte Sinai Hotel

Hotel de 4 estrelas, com 27 unidades de alojamento, oferecendo aos seus hóspedes uma zona de jogos e convívio e restaurante, não faz referência a espaços adaptados.

Hotel Belsol

Hotel de 3 estrelas, com 53 unidades de alojamento, oferece aos seus hóspedes piscina exterior, campo de ténis e sala de reuniões e restaurante. Sem aludir a qualquer tipo de espaços adaptados.

Fundão

Convento do Seixo, Boutique Hotel & SPA

Hotel classificado com 5 estrelas, possui 24 unidades de alojamento (não fazendo referência o número de espaços adaptados), oferecendo piscina interior e exterior, restaurante e bar e SPA.

Hotel Rural Casa da Eira

Hotel rural de 3 estrelas, conta com 11 unidades de alojamento, não referindo número de quartos adaptados, possuindo piscina exterior e ginásio, restaurante e bar.

Hotel Samsa Fundão

Hotel de 3 estrelas, com 50 quartos, oferece aos seus hóspedes um restaurante e uma quinta para realização de eventos. Não faz referência a espaços adaptados.

Fundão Palace Hotel

Hotel classificado com 2 estrelas e com 44 unidades de alojamento (não fazendo referência o número de espaços adaptados), oferece aos seus hóspedes uma piscina exterior, restaurante e bar.

O Alambique de Ouro Hotel Resort

Classificado em 4 estrelas, este hotel de 153 unidades de alojamento, omitindo o número de espaços adaptados, oferece aos seus hóspedes piscinas interior e exterior, campo de ténis, ginásio e parque infantil bem como sala de reuniões e centro de bem-estar.

Hotel Príncipe da Beira

Hotel de 4 estrelas, com 63 unidades de alojamento, sem referir quantos quartos são adaptados para pessoas com mobilidade reduzida, oferece aos seus hóspedes uma piscina exterior, restaurante e sala de reuniões.

Pampilhosa da Serra

Já no distrito de Coimbra, Pampilhosa da Serra destaca-se por pertencer às Aldeias do Xisto, pelas suas praias fluviais, pelo seu património religioso e arqueológico.

O único hotel presente na Pampilhosa da Serra, encontra-se encerrado.

Arganil

Arganil, situado no distrito de Coimbra, para além das praias fluviais e zonas balneares, também é rica de património natural, arqueológico, histórico e cultural, pertencendo às 12 Aldeias Históricas de Portugal – Aldeia do Piódão.

Hotel Canário

Classificado em 2 estrelas, este hotel possui 24 unidades de alojamento sem mencionar o número de quartos adaptados, tendo a oferecer aos seus hóspedes um bar.

B&W Hotel Rural

Hotel de 4 estrelas, possui 10 unidades de alojamento, possui uma piscina exterior e sala de reuniões, restaurante e ainda oferece atividades para os seus hóspedes poderem usufruir. Não menciona quantos quartos são adaptados.

Hotel Arganil

Hotel de 3 estrelas, com 34 unidades de alojamento, sem aludir o número de quartos adaptados, tem a oferecer uma sala de reuniões, um vasto leque de atividades que podem ser usufruídas pelos seus hóspedes, restaurante e bar, centro de negócio, sala de jogos e serviço de *babysitting*.

Hotel Inatel Piódão

Classificado com 4 estrelas, este hotel de 27 unidades hoteleiras, oferecendo espaços de convívio e lazer, parque infantil, piscina interior aquecida, sauna, jacuzzi ginásio, sala de conferências, e um bar e restaurante. Este hotel também não refere o número de quartos adaptados.

