



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL

MESTRADO EM GESTÃO HOTELEIRA

A ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA E TERRITÓRIO ENVOLVENTE: A OFERTA EM TENERIFE – ILHAS CANÁRIAS

Relatório de Estágio para a obtenção do grau de mestre em: Gestão Hoteleira

Autor: CRISTIANO BORGES DE ARAÚJO

Lisboa, Outubro de 2018

ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL

A ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA E TERRITÓRIO ENVOLVENTE: A Oferta em Tenerife - Ilhas Canárias

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Turismo e Hotelaria
do Estoril para a obtenção do grau de Mestre em Gestão Hoteleira

Candidato: Cristiano Borges de Araújo
Orientador: Professor Doutor Luís Boavida Portugal
Outubro de 2018

“Meu trabalho não tem importância, nem a arquitetura tem importância para mim. Para mim o importante é a vida, a gente se abraçar, conhecer as pessoas, haver solidariedade, pensar num mundo melhor, o resto é conversa fiada.”

Oscar Niemeyer

Índice Geral

Agradecimentos.....	vii
Lista de Abreviaturas.....	viii
Resumo.....	ix
Abstract.....	x

Índice

Introdução.....	12
Capítulo I.....	14
1. Enquadramento do Tema	14
1.1. Pertinência da Investigação	17
1.2. Conceptualização da Estrutura do Relatório	17
2. Enquadramento Teórico	19
2.1. O que é Acessibilidade	19
2.2. Turismo Acessível e Hotelaria	20
2.3. Cidades Acessíveis	21
2.4. Arquitectura e Design Universal	22
2.4.1. Como Surgiu.....	23
2.4.2. A sua Evolução.....	25
2.4.3. Diferença entre Acessível e Universal.....	26
2.4.4. Abordagens Acerca da Temática.....	28
2.5. Redesenho da Oferta Turística - Mercado, Economia e Ética.....	30
2.5.1. Vertente Social	31
2.6. O Território Envolvente e os Operadores Turísticos.....	32
3. Apresentação dos Objectivos de Estágio e Definição da Pergunta de Partida	35
3.1. Objectivos do Relatório de Estágio	35
3.2. Pergunta de Partida e Proposições.....	35
Capítulo II.....	36
1. Metodologia.....	36
1.1. Modelo Conceptual	37
1.2. Modelo de Análise	37
1.3. Área de Estudo e Instrumentos de Observação	38
1.3.1. Entrevistas	38

1.3.2. Inquéritos.....	45
Capítulo III	47
1. Estudo Empírico.....	47
1.1. Caracterização do Território Envolvente – Tenerife	47
1.2. Caracterização do Hotel – Hotel Playa Real	50
1.2.1. Abordagem ao Hotel	50
1.2.2. Caracterização Geral do Hotel	50
1.2. Áreas do Hotel.....	52
1.3.1. Unidades de Alojamento:	52
1.3.1.1 Junior Suite.....	52
1.3.1.2. Apartamentos	54
1.4. Problemas Identificados, Limitações e Possíveis Melhorias.....	55
1.5. Experiência Obtida no Estágio	57
2. Análise Comparativa – Hotel Mar y Sol	59
2.1. Áreas do Hotel.....	59
3. Recolha e Tratamento de Dados Recolhidos – Resultados	64
Capítulo IV	71
1. Conclusões	71
1.1. Limitações do Estudo	72
1.2. Recomendações Futuras.....	73
Bibliografia.....	74
Webgrafia	75

Índice de legendas

Figura 1- Ilustração Design Universal	16
Figura 2- Casa Acessível.....	18
Figura 3- Ilustração de Turismo Acessível	20
Figura 4- Exemplo de Arquitectura Acessível: Praça Robson em Vancouver, Canada.....	26
Figura 5- Diferença entre Acessível e Universal.....	28
Figura 6- Placa Informativa da Acessibilidade em Arona	33
Figura 7-Acessibilidades no espaço urbano de Arona	33
Figura 8- Modelo de Análise em Ciclo	37
Figura 9- Trilho Acessível.....	49
Figura 10- Vista do Hotel para a Piscina Principal	51
Figura 11- Organograma do Hotel Playa Real	51
Figura 12- Junior Suite (Degraus).....	53

Figura 13- Junior Suite (Camas)	53
Figura 15- Junior Suite (Corredor).....	53
Figura 14- Junior Suite Adaptada (Base de Duche)	53
Figura 16- Junior Suite Adaptada (Base de Duche 2)	53
Figura 17- Junior Suite Adaptada (Sanita)	53
Figura 18- Sala do Apartamento	54
Figura 19- Entrada dos Apartamentos.....	54
Figura 21- Cozinha do Apartamento	55
Figura 20- Casa de banho Adaptada do Apartamento.....	55
Figura 23- Rampa em L de acesso à zona de snacks.....	56
Figura 22- Degrau existente de acesso à Lavandaria	56
Figura 24- Recepção com balcão alto	56
Figura 25- Estágio na Recepção.....	57
Figura 26- Etiqueta de Comida com Design Universal.....	58
Figura 27- Carta de Cafés Bar Premium (Capa e Menú)	58
Figura 28- Carrinha Transfer desde o Aeroporto ao Hotel	61
Figura 29- Recepção Acessível no Hotel Mar Y Sol	61
Figura 30- Quarto com cama ajustável em altura.....	62
Figura 31- Armário com cabides a um nível mais baixo	62
Figura 32- Casa de Banho Acessível.....	62
Figura 33- Sanita com apoios.....	62
Figura 34- Buffet Acessível	63
Figura 35- Elevador Hidráulico para Piscina	63
Figura 36- Participação na Aula de Ginásio de Cadeira de Rodas.....	63
Figura 37- Aula de Ginásio em Cadeira de Rodas	63

Índice de gráficos

Gráfico 1 - População Mundial por continente com mais de 60 anos, de 1980 a 2050.....	14
Gráfico 2 - Avaliação da Acessibilidade no Hotel e em Tenerife	63
Gráfico 3 - Importância Design e Arquitectura Acessíveis para Clientes.....	64
Gráfico 4 - Acessibilidade no Hotel - Recursos Humanos.....	65
Gráfico 5 - Importância Formação Especial para Recursos Humanos.....	65
Gráfico 6 - Importância Arquitectura e Design Universal.....	66
Gráfico 7 - Relação Arquitectura Acessível e Sustentabilidade.....	67
Gráfico 8 - Reconhecimento Arquitectura e Design Universal.....	68
Gráfico 9 - Acessibilidade na escolha do Hotel.....	68

Agradecimentos

A elaboração deste relatório de estágio teve na sua raiz importantes contributos e motivações que o fizeram desenvolver com maior força e robustez. Acreditar nas minhas capacidades é parte necessária, e completa-se com todos os que deram o seu apoio e energia para a realização do relatório, por isso quero agradecer incondicionalmente a:

Ao Professor Doutor Luís Boavida Portugal, agradeço a sua ajuda e orientação, pelos conselhos dados e opiniões, que foi um contributo para me encaminhar a uma boa abordagem do tema.

Ao Director de Operações do Hotel, Gustavo Rodriguez, que me deu todo o seu apoio desde o primeiro dia, e quis colaborar no projecto, acolhendo-me com toda a sua boa-fé.

Ao Subdirector do Hotel, Isidro Ramos, que me mostrou todo o funcionamento do hotel, esteve sempre disponível para esclarecer alguma dúvida, fomentou a minha própria iniciativa, assegurou-se que tinha uma boa experiência e realmente aprendia enquanto desenvolvia os assuntos do relatório.

Quero agradecer à minha família e amigos, que sempre acreditaram nas minhas capacidades e sempre me encorajaram em todas as decisões, em especial ao meu pai, embora não se encontre fisicamente entre nós, a sua energia deu-me forças para continuar e acabar os estudos, e sei que está orgulhoso do que alcancei.

A todos os que deram o seu mínimo input que, agregado com toda a informação, foram uma mais-valia para o bom sucesso do relatório.

Obrigado.

"Se o lugar não está pronto para receber TODAS as pessoas, o lugar é
deficiente"

Thais Frota

Lista de abreviaturas

AENOR – Associação Espanhola de Normalização e Certificação

BRIC – Brasil, Rússia, Índia, China

CE – Comissão Europeia

EUA – Estados Unidos da América

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISTAC – Instituto Canário de Estatística

PMC – Pessoas com Mobilidade Condicionada

SIMPROMI – Sociedade Insular para a Promoção de Pessoas com Incapacidades

UN – United Nations

UNWTO – World Tourism Organization

WHO – World Health Organization

Resumo

Nos dias de hoje, as acessibilidades de uma unidade hoteleira constituem um factor determinante na escolha deste, por parte dos clientes. Por sua vez, o território envolvente deve estar em congruência com a respectiva oferta turística, de modo a gerar equilíbrio e dinâmica entre estes. Cada vez mais, os clientes defendem a Sustentabilidade e apoiam as medidas referentes ao tema. Discutindo a temática de Acessibilidade e a sua relação com Hotelaria, é possível afirmar que existe um mercado pouco explorado, considerado um nicho de mercado. A procura nesta área necessita de uma melhor capacidade de resposta por parte da oferta. Deste modo, será relevante conhecer as opiniões dos clientes, recursos humanos e operadores, que gerem uma mais-valia e que façam crescer o turismo acessível. Através de questionários e entrevistas procuro conhecer a realidade desta temática, com vista em facilitar a implementação de novas soluções na unidade hoteleira. Em conclusão, há pouco conhecimento acerca da matéria e que há espaço para realizar acções de sensibilização, com vista num futuro acessível. No decorrer do estágio realizado no Hotel Playa Real, como Recepcionista, de Abril a Junho de 2018, foram desempenhadas outras funções como Relações Públicas, Designer, DJ, Ajudante de bar. No início do estágio foram identificadas as acessibilidades dentro do hotel e no território envolvente. A verificação da falta de medidas que permitissem englobar a hotelaria acessível. No decorrer do estágio foram implementadas pequenas melhorias, com vista a longo prazo, crescerem em número e qualidade.

Palavras-chaves: Turismo acessível, Design Universal, Acessibilidades, Turismo para todos.

Abstract

Nowadays, the accessibility of a hotel unit is a determining factor in the choice of the hotel, by the client. The surrounding territory should be related with the respective tourism offer, in order to generate balance and dynamics between them. Increasingly, customers are defending Sustainability and are supporting measures related to the subject. Discussing the theme of Accessibility and its relation with Hospitality, it is possible to affirm that there is a little explored market, considered a niche market. Demand in this area requires a better response of capacity by the supply side. In this way, it will be relevant to know the opinions of the clients, human resources and operators that generate added value and that make accessible tourism grow. Through questionnaires and interviews I try to know the reality of this theme, with a view to make easier the implementation of new solutions in the hotel unit. In conclusion there is little knowledge about the matter and there is room for awareness raising with a view to an accessible future. During the internship held at Hotel Playa Real, as Receptionist, from April to June 2018, other functions were performed such as Public Relations, Designer, DJ, Bar Assistant. At the beginning of the internship, was identified the accessibility inside the hotel and the surrounding territory. The verification of lack of measures that would allow the inclusion of accessible hotels. During the internship, small improvements were implemented, with a view to increasing them in number and quality, for the long-term.

Keywords: Accessible Tourism, Universal Design, Accessibility, Tourism for all.

Introdução

O presente Relatório de Estágio enquadra-se no âmbito de obtenção de Grau de Mestre em Gestão Hoteleira, lecionado na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

A opção do relatório de estágio resultou do interesse ao verificar na prática, de que forma se procuram soluções para dar resposta a este tipo de necessidades, específicas da população do turismo acessível.

É pertinente investigar este tema pois traduz-se numa análise em directo, no terreno, de como a Acessibilidade pode significar uma diferença substancial na vida humana. Trata-se de um tema em desenvolvimento na prática, tendo cada vez mais várias iniciativas para o futuro, existindo carência de oferta. É possível verificar um “gap” entre a oferta e a procura, e neste trabalho procuro contribuir para reduzi-lo ou até mesmo eliminá-lo.

Este estágio foi realizado no Hotel Playa Real, em Tenerife, entre o dia 1 de abril e 30 de junho de 2018, completando um total de 480 horas. As funções desempenhadas durante o estágio foram de Rececionista, Relações Públicas, Designer, DJ e Ajudante de Bar.

O que me sensibilizou para a escolha deste tema foi o conjunto de várias experiências pessoais. Trabalho como guia de turismo e experienciei uma situação de inacessibilidade por parte de um turista em cadeira de rodas que queria atravessar a linha de comboio, mas os acessos não o permitiam por não estarem preparados. Houve uma sensação de inutilidade e esterilidade, que não me permitiu ajudar aquele senhor de cadeira de rodas da melhor forma. A partir daí, comecei a imaginar o seu dia-a-dia e a dificuldade existente em deslocar-se com acessos inóspitos. Também vivo com os meus avós que têm mais de 80 anos e sinto as limitações que têm, tentando ajudar no que está ao meu alcance.

Com isto, comecei a intrigar-me como poderia contribuir para a melhoria do dia-a-dia destes casos, procurando soluções, que alcançassem um público maior. Começando por facilitar os acessos, através de um conceito Universal que não os discriminasse e ao mesmo tempo tenha usufruto global. Assim, abrangendo um conjunto de pessoas com características limitadas, temporárias ou permanentes. Esta população engloba um âmbito aberto, desde crianças, idosos, deficientes, grávidas, pessoas que transportam cargas pesadas ou de grande dimensão, carrinhos de bebé, pessoas com algum tipo de limitação. Considero este tema de carácter importante pois existe uma relação direta com a acessibilidade universal, em todo o mundo, e devido ao aumento exponencial de viagens,

promove o desenvolvimento dos produtos turísticos, de infraestruturas, e condições sociais.

A estrutura do relatório é composta por 4 capítulos. O primeiro capítulo diz respeito ao enquadramento do tema, à pertinência da investigação, conceptualização da estrutura do relatório, enquadramento teórico, finalizando com a apresentação dos objectivos de estágio e definição da pergunta de partida. O segundo capítulo contém a metodologia abordada para desenvolver este relatório, desde as motivações, objectivos e recolha de dados. O terceiro capítulo retrata-se no estudo empírico, com uma abordagem ao destino, ao hotel em estudo, a sua comparação, e a análise e tratamento de dados. O quarto capítulo aborda as considerações finais, passando pelas conclusões do relatório, as limitações existentes e o contributo para estudos futuros. Ao longo do texto são introduzidos excertos em língua estrangeira (Inglês) para manter a sua originalidade, que acredito trazer mais força ao conceito, que a sua tradução.

Capítulo I

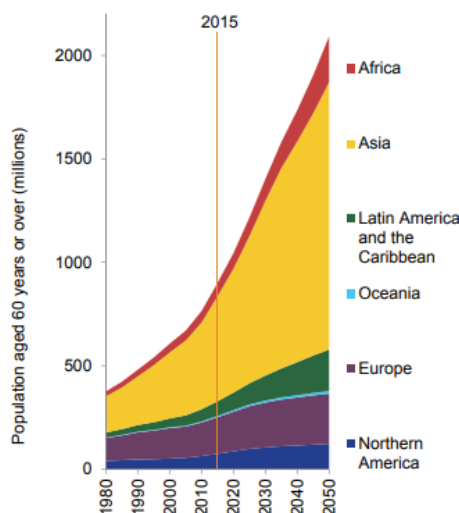
1. Enquadramento do Tema

Na Actualidade, o aumento exponencial de turistas pelo mundo gerou discussão em temas como a globalização, melhoria das acessibilidades e surgiram outros como a Arquitectura e Design universal. Os dois últimos conceitos, refletem-se na realidade turístico-hoteleira, mais concretamente no redesenho da oferta e na criação de um hotel do futuro. Estes temas deverão ser analisados como oportunidades, que trazem vantagens e facilidades às viagens turísticas, sejam em negócio ou lazer. A população mundial encontra-se envelhecida e limitada, de acordo com a World Health Organization (WHO), 15% da população mundial vive com certo tipo de deficiência, devendo ser criados produtos acessíveis para o turista, de forma responsável e sustentável (World Health Organization, 2011). Com isto, são alterados e adoptados novos procedimentos e normas aplicadas à acessibilidade mundial.

The changes in the age-structure bring about not only negative economic impacts but also new opportunities. People have longer, healthier lives, resulting in extended working years, and different capacities and needs. The key is adaptation on all levels: individual, organizational, and societal. (Marešová, 2014, p. 535)

Em 2050, haverá um aumento da população sexagenária. No Canadá, Europa e China mais de 30% da população tem mais de 60 anos de idade. (UN, World Population Ageing, 2015). Este aumento não só se verifica nos países mais desenvolvidos, como também no Brasil, Rússia, Índia e China (“BRIC”), menos desenvolvidos, sendo um efeito a nível global.

Gráfico 1 – População Mundial por continente com mais de 60 anos, de 1980 a 2050



Fonte: Relatório “World Population Ageing 2015” pela UN

Aqui surge a necessidade de adaptarmos a oferta e pensar de modo universal, para que sejamos sustentáveis e possamos apresentar uma real equidade futura. É cada vez mais importante aplicar estes conceitos a nível hoteleiro para satisfazer as necessidades de uma população envelhecida. Assim, não basta que o hotel seja acessível, mas também, todo o planeamento que envolve o indivíduo a chegar ao destino pretendido. Desde a saída de casa, transporte, acessibilidades, museus, atrações turísticas e toda a característica do destino, e o seu território envolvente. Como sabemos, a Hotelaria não está inserida nos bens essenciais, e assim é dispensável a famílias com menos recursos financeiros. No entanto, a dinamização das viagens aéreas, a internet, as redes sociais, e outros fatores importantes colocam o Turismo num posicionamento aberto a um público maior. Através destas mudanças, a oferta tem de se adaptar às necessidades da procura, como também estimulá-la.

Figura 1- Ilustração Design Universal



Fonte: National Association of City Transportation Officials

Pretendo abordar os conceitos de Arquitectura e Design Universais Sustentáveis através da Acessibilidade. A figura 1 retrata a coexistência de um grupo de pessoas com necessidades ligadas aos conceitos acima escritos. Através da definição de objectivos específicos, proponho atingi-los na temática apresentada. Para a realização deste trabalho, guiei-me pelo Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria. (Turismo de Portugal, 2012)

A escolha incidiu na ilha de Tenerife, situada no arquipélago das Canárias (Espanha). Devido às suas características geográficas irregulares, e sendo uma ilha vulcânica com declives acentuados, apresenta maiores limitações na acessibilidade, o que torna o desafio maior.

Há 50 anos, surgiu uma operadora turística que entrou no ramo do turismo acessível, a LERO, que iniciou o desenvolvimento do turismo acessível e estimulou as iniciativas da ilha de Tenerife. Recentemente, surgiram duas novas operadoras, que prometem concorrência, e, por conseguinte, uma maior oferta.

Em conformidade com o hotel e as operadoras, irei procurar soluções que desenvolvam uma rede acessível e promover uma sinergia entre a oferta existente e o território envolvente. Resultará um valor acrescentado entre as ligações estabelecidas, uma mais-

valia, não estritamente no sentido económico do termo, mas no sentido de criar algo extra como benesse para as partes identificadas.

É de salientar a grande movimentação turística nesta região que recebe mais de 5 milhões de turistas por ano, 60% são repetidores. (Promotur, 2016)

No passado ano de 2017, a United Nations (UN), determinou este ano como o ano sustentável, entrando no plano de turismo de Tenerife. Daí resultou a minha escolha.

1.1. Pertinência da Investigação

É pertinente investigar o actual tema por estar pouco desenvolvido, sendo de interesse global embora não seja perceptível. São cada vez maiores as necessidades em ter cidades acessíveis, não só pelo Turismo, mas também para os habitantes. Através do trabalho de campo, foi possível verificar as falhas existentes e como as podemos melhorar, inovando e evoluindo. Tratou-se de uma oportunidade única devido às características geográficas do destino, sendo estas adversas à mobilidade. O desafio de tornar o destino mais acessível, de forma a gerar uma mais-valia para todos resultou numa grande motivação. Com maior número de condicionantes é possível ter uma noção alargada, procurando soluções que aproximem a oferta da procura.

1.2. Conceptualização da Estrutura do Relatório

É um direito Humano cada indivíduo poder satisfazer as suas necessidades do quotidiano. Assim, será necessária uma observação minuciosa aos estilos de vida e comportamentos diários individuais. A conjugação das situações como um todo, permite a adaptação, inovação e evolução. Desde casa à vida social exterior, deverá existir uma relação harmoniosa entre o espaço e a pessoa com limitações.

Figura 2- Casa Acessível



Fonte: www.casadaptada.com.br

A figura 2 retrata uma casa acessível, em que a sala é ampla, o que permite a fácil deslocação de uma pessoa em cadeira de rodas. Os móveis são de baixa altura, sendo acessíveis, o espelho pode ser visto desde uma altura baixa ou também mais alta, e a passagem para a outra dimensão é larga.

O turismo acessível pretende incluir não só deficientes, mas também pessoas com limitações temporárias, pais com carrinhos de bebê, crianças, idosos, pessoas com cargas pesadas, e não só. Trata-se de um tema que gera benefícios para todos. Pequenos detalhes podem fazer toda a diferença. A vantagem de poder desenvolver trabalho de campo foi um dos pontos-chave que me motivou, ao ver a realidade, para começar de um ponto de partida e poder aperceber-me acerca das melhorias que se podem implementar.

Este estudo procurou também fazer o reconhecimento das acessibilidades numa região com condições geográficas adversas. Existem poucos locais no mundo com boa acessibilidade confrontando com estas características. Surgiu a oportunidade de tornar a ilha mais acessível, estabelecendo contactos com operadores e hotéis com vista num futuro melhor para todos. Através de observação directa, entrevistas, inquéritos e outras ferramentas qualitativas, sempre ligadas à componente prática do estágio no hotel, foi-me permitido obter uma consciencialização maior da temática. Em conformidade com os estudos apresentados, este é um tema com um futuro promissor e com uma oferta pouco dimensionada, que irá certamente crescer bastante, aliado à Sustentabilidade Mundial.

The number of people travelling with physical, hearing and/or cognitive problems has increased in recent times because of the help of latest technological developments. It is clear that technology could not get rid of all problems but it can soften disability problems and bring better travel experience. (Yldiz, 2010, p. 3)

2. Enquadramento Teórico

2.1. O que é Acessibilidade

O conceito de acessibilidade está directamente ligado ao termo deficiência, pois se existe alguma limitação num indivíduo, este tem condicionada a sua acessibilidade.

“Disability is part of the human condition.

Almost everyone will be temporarily or permanently impaired at some point in life, and those who survive to old age will experience increasing difficulties in functioning.”

(World Health Organization, 2011, p. 7)

Assim apresento a definição do conceito de Acessibilidade, segundo o Instituto Nacional para a Reabilitação:

Acessibilidade é uma característica do ambiente ou de um objeto que permite a qualquer pessoa estabelecer um relacionamento com esse ambiente ou objeto, e utilizá-los de uma forma amigável, cuidada e segura.

Desta forma, a acessibilidade é um conceito lato que significa a possibilidade de acesso a todas as pessoas ao meio edificado, à via pública, aos transportes e às tecnologias de informação e comunicação, com o máximo possível de autonomia e de funcionalidade.

Garantir a acessibilidade ao meio envolvente, isto é, aos bens, serviços, produtos e equipamentos, é assegurar as condições para o exercício de cidadania e de autonomia a todas as pessoas. (Instituto nacional para a Reabilitação, 2003)

Aqui, surge o conceito de Turismo Acessível, que engloba a definição prévia, com a componente turística:

“O turismo acessível é o esforço contínuo para garantir que os destinos turísticos, produtos e serviços sejam acessíveis a todas as pessoas, independentemente das suas limitações físicas, incapacidades ou idade.” (EuCan, 2003)

Figura 3- Ilustração de Turismo Acessível



Fonte: <http://www.italia.it/en/useful-info/accessible-tourism.html>

A figura 3 pretende demonstrar o conceito de Turismo Acessível com as suas diferentes vertentes, como podemos verificar, não se trata apenas de deficiências e população idosa, mas também engloba intolerâncias na alimentação e capacidades financeiras.

2.2. Turismo Acessível e Hotelaria

O Turismo Acessível é um tema em constante desenvolvimento, não só a nível internacional, mas também a nível nacional. Segundo a definição de Arsénio, o Turismo Acessível “só existe se for em toda a cadeia de valor do turismo e se trabalhado como um

todo integrado que permite ao visitante a liberdade, autonomia e independência na actividade e experiência que deseja.” (Arsénio, 2016, p. 11)

A sua ligação com a Hotelaria é um factor chave para o desenvolvimento dos Hotéis, no sentido de se prepararem para lidar com as limitações de cada hóspede. Haverá uma evolução da natureza dos conceitos tratados para uma abordagem em termos de Hotelaria Universal, abrangendo a Arquitectura e Design Universais.

A experiência do hóspede está ligada a 3 valores importantes:

-Independência;

-Equidade;

-Dignidade;

Estes valores são vistos por Darcy & Dickson (2009) como um aumento da independência da experiência:

Where these three values are in place in a destination, as reflected in the design and experience development, people with access requirements will be able to travel more independently, thus requiring less support from tourism destinations, and at the same time be enabling them to enjoy the destination with equity and dignity. (Darcy, S., & Dickson, T., 2009, p. 32)

A nível Europeu, há um conjunto de iniciativas que promovem o bom desenvolvimento do turismo Acessível. O Professor Dimitrios Buhalis, da Universidade de Bournemouth, desenvolveu o documento:” Accessible Tourism – Marketing Strategies and social media”, que enfoca as necessidades do mercado acessível. Pretende facilitar a divulgação de informação, quebrando barreiras.

2.3. Cidades Acessíveis

Segundo as UN, em 2050 é esperado que cerca de 6.25 biliões de pessoas, 15% sejam pessoas com deficiência, e estejam a viver nos centros urbanos. (UN, World Population Ageing, 2015)

Actualmente, em especial na União Europeia, existem vários incentivos em tornar as cidades acessíveis. Estas cidades têm um papel crucial na escolha do destino por alguém que tenha algum tipo de limitação. Igualmente, torna o acesso mais fácil para todos.

A experiência de uma pessoa sem limitações é completamente diferente de uma pessoa com limitações. A perspetiva muda em todos os parâmetros, começando por passeios, escadas, passeadeiras, o acesso a transportes públicos, museus, lojas, cafés e restaurantes e tudo o que se relacione com a experiência nas infraestruturas urbanas. Os transportes públicos influenciam fortemente as deslocações de turistas e também habitantes locais, permitem a independência do utilizador e criam um valor acrescentado para todo o comércio em redor.

Existe um prémio anual ao nível dos projectos turísticos que premeia as cidades acessíveis. Este, consiste no incentivo à melhoria das acessibilidades nas cidades, para que fiquem conhecidas como bons exemplos. As cidades que submetem as candidaturas são analisadas por um grupo de pessoas, ao qual fazem parte pessoas portadoras de deficiências e idosos. Este grupo verifica se a cidade garante a acessibilidade a edifícios e ruas, transportes públicos, bilheteiras e multibancos, websites e informação. Em 2017, Chester (Inglaterra) ganhou o prémio da cidade europeia mais acessível (CE, 2017). Próximo de Portugal, temos como exemplo a cidade espanhola Ávila, que apostou fortemente na acessibilidade. É caracterizada por ser uma cidade histórica da época medieval, e foi vencedora do prémio, com implementação de medidas acessíveis no casco histórico da cidade.

2.4. Arquitectura e Design Universal

A Arquitectura e o Design Universais são conceitos recentes, ainda com pouco conhecimento da população. Estes conceitos pretendem que qualquer espaço ou produto seja usado pelo maior número de pessoas, independentemente das suas condições/limitações. Englobam questões sociais, antropológicas, tecnológicas, políticas e ergonómicas.

The main goal of the design for all movement was that products are designed for an all-encompassing customer base and that a product is made to be usable by the widest possible range of people. This does not, however, automatically imply that there is such a thing as a single solution that suits all. (Stephanidis, 2000, p. 53)

2.4.1. Como Surgiu

É importante saber como surgiu o conceito, e este ponto retrata o despertar das necessidades em ter uma concepção Universal.

The concept of making a physical alteration to an object to suit a person's needs dates back to early man when materials such as animal bones were first used to create tools. Fields such as Human Factors, Ergonomics and other functional design approaches look at the physical anatomy and the behaviour of the person and use this information to create designs that fit. These design approaches have been of particular interest for health and safety reasons, for example the layout of controls for the operation of potentially dangerous machinery.

(Ostroff, 2001, p. 12)

O conceito de Design Universal surgiu nos anos 80, através de um arquitecto em cadeira de rodas. Ronald Mace, professor numa universidade da Carolina do Norte, nos Estados Unidos sofria de uma doença que desde pequeno o limitou à cadeira de rodas. Contudo, sempre procurou soluções no desenho de espaços para as capacidades físicas e cognitivas do ser humano.

A ideia do Desenho Universal surgiu depois da Revolução Industrial, que massificava os processos produtivos e os produtos. Na ocasião, produzia-se para o chamado “homem padrão”, que muitas vezes não tem semelhança com o homem real. Ou seja, os produtos e os ambientes eram pensados para atender a um modelo idealizado e não ao conjunto da sociedade, em toda sua diversidade. O termo foi usado pela primeira vez por Ronald Mace em 1985. O conceito de Desenho Universal surgiu em decorrência de reivindicações de dois segmentos sociais. O primeiro composto por pessoas com deficiência que não sentiam suas necessidades contempladas nos espaços projetados e construídos. O segundo formado por arquitetos, engenheiros, urbanistas e designers que desejavam maior democratização do uso dos espaços e tinham uma visão mais abrangente da atividade projectual (Secretaria de Estado da Habitação e Secretaria de Estado dos Direitos das Pessoas com Deficiência de São, 2010, p. 5)

“(…) com o passar dos anos e com a crescente evolução tecnológica, a utilização do termo foi ampliado nos campos de desenvolvimento de produtos de consumo, além de produtos de telecomunicação e de tecnologia da informação.” (Barreto, 2007, p. 3)

O Instituto Nacional para a Reabilitação apresenta a definição de Design/Desenho Universal desta forma:

Desenho Universal: O Desenho Universal ou Desenho para Todos visa a concepção de objectos, equipamentos e estruturas do meio físico destinados a ser utilizados pela generalidade das pessoas, sem recurso a projectos adaptados ou especializados, e o seu objectivo é o de simplificar a vida de todos, qualquer que seja a idade, estatura ou capacidade, tornando os produtos, estruturas, a comunicação/informação e o meio edificado utilizáveis pelo maior número de pessoas possível, a baixo custo ou sem custos extras, para que todas as pessoas e não só as que têm necessidades especiais, mesmo que temporárias, possam integrar-se totalmente numa sociedade inclusiva. (Instituto Nacional para a Reabilitação, 2014)

A realização de um projecto em Desenho Universal obedece a 7 princípios básicos:

- Utilização equitativa: pode ser utilizado por qualquer grupo de utilizadores;
- Flexibilidade de utilização: Engloba uma gama extensa de preferências e capacidades individuais;
- Utilização simples e intuitiva: fácil de compreender, independentemente da experiência do utilizador, dos seus conhecimentos, aptidões linguísticas ou nível de concentração;
- Informação perceptível: Fornece eficazmente ao utilizador a informação necessária, qualquer que sejam as condições ambientais/físicas existentes ou as capacidades sensoriais do utilizador;
- Tolerância ao erro: minimiza riscos e consequências negativas decorrentes de acções acidentais ou involuntárias;
- Esforço físico mínimo: pode ser utilizado de forma eficaz e confortável com um mínimo de fadiga;

- Dimensão e espaço de abordagem e de utilização: Espaço e dimensão adequada para a abordagem, manuseamento e utilização, independentemente da estatura, mobilidade ou postura do utilizador.

Desenho para todos:

“O Desenho para Todos assume-se, assim, como instrumento privilegiado para a concretização da acessibilidade e, por extensão, de promoção da inclusão social.”
(Instituto Nacional para a Reabilitação, 2014)

2.4.2. A sua Evolução

A evolução do conceito acompanha as necessidades da população. O efeito das guerras, o aumento da população, o envelhecimento da população, o acesso à tecnologia e outros factores deram contributos ao conceito.

Between 1970 and 1980, the number of people with disabilities increased by 50%. This can be attributed to improvements in medical technology and health care practice. People with disabilities themselves are living longer and the growth of the older population, particularly the "older old" has been rapid. It is estimated that, by the year 2030, 20% of the population in the U.S. will be over 65. The purchasing power of people with disabilities is significant. It is estimated that 36 million disabled people in the U.S. spend 40 billion dollars on special products. As they become integrated into general community life, hold jobs and earn more money, they are beginning to exert influence on design of mass marketed products.

(Steinfeld, 1994, p. 55)

Figura 4- Exemplo de Arquitetura Acessível: Praça Robson em Vancouver, Canada



Fonte: Google Imagens

Como podemos observar na figura 4, existem dois tipos de acessos, um por escadas e outro por rampa. Este acesso pode ser utilizado por alguém a pé ou de cadeira de rodas, contemplando um Design Universal.

A UN apoia cada vez mais este tipo de iniciativas, através do Manual “Good Practices of Accessible – Urban Development” de Outubro de 2016, através de casos de estudo, e conceitos práticos, explica os benefícios de tornar os espaços urbanos mais acessíveis.

2.4.3. Diferença entre Acessível e Universal

Existe uma distinção entre os conceitos Acessível e Universal. No primeiro conceito, um produto ou infraestrutura pode ser adaptado, sem ser de raiz, para o uso funcional de alguém com limitações. No segundo, já implica um pré-conhecimento das necessidades existentes, desenhado de raiz, com vista em ser utilizado pelo maior número de pessoas.

O Design Universal deve então ser uma visão ou um processo no ciclo de vida do produto, pois é difícil que seja utilizado em qualquer ambiente por todas as pessoas. Pode partir do Design Acessível, pois é este que integra mais funcionalidades para as limitações dos seus utilizadores.

Disability-Specific Design

As new laws served to promote social inclusion and prevent discrimination, pressure was placed on the design industry to meet the demands of creating accessible and usable products, services and environments.

As the social movements of the 20th Century were gathering momentum, the design industry responded with targeted efforts. Concepts such as barrier-free design, which aspired to remove barriers for disabled people from the built environment, appeared. (Design, 2012)

Aplicando na Hotelaria, um hotel está inserido no conceito universal se tem 100% dos quartos desenhados de várias formas, universalmente. Na Hotelaria Acessível existe apenas uma percentagem obrigatória de quartos acessíveis, sendo a maior parte dos quartos com igual planta.

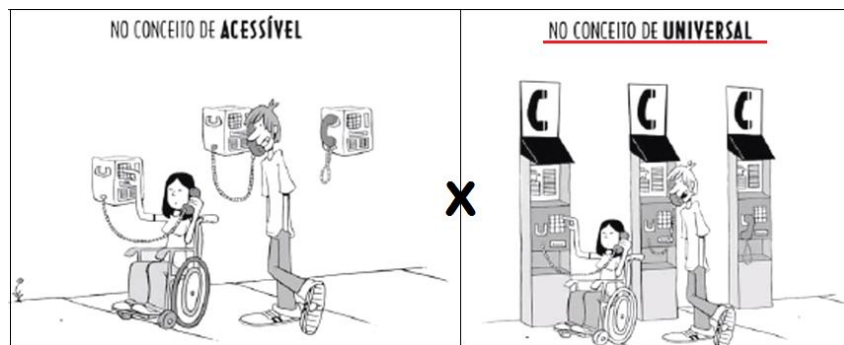
O que antes era visto como uma despesa, agora é visto como uma oportunidade que irá favorecer o negócio no longo prazo. Todos os pequenos detalhes fazem a diferença, desde a infraestrutura ao próprio website. O Design Universal surge então para melhorar a experiência do utilizador. Para isso, é necessário experienciar o objecto em desenvolvimento por um diferente tipo de utilizadores, para que cada um acrescente o seu feedback à concepção do mesmo objecto.

Design Universal envolve a filosofia de “design para todos”, com escolhas e atenção a pequenos detalhes que fazem toda a diferença na vida de pessoas que precisam dessa atenção especial. A escolha certa de cores, fontes, espaçamentos, imagens e sons são a diferença entre um site incômodo e uma experiência humanizada e confortável.

(Inbound, 2016, p. 32)

Pode-se observar, através da seguinte figura, a diferença existente entre os conceitos referidos.

Figura 5- Diferença entre Acessível e Universal



Fonte: casadaptada.com.br

Do lado esquerdo, exemplifica-se o conceito de Acessível. Este implica uma diferença da disposição do objeto, o que condiciona os seus utilizadores. Do lado direito, exemplifica-se o conceito de Universal, em que o mesmo objeto, pode ser utilizado sem haver condicionantes.

2.4.4. Abordagens Acerca da Temática

Cada vez são mais as publicações acerca da temática em causa, aplicadas a diversos contextos e com finalidades diferentes. Existem várias aplicações diferentes do conceito, mas todas partem com a mesma ideologia: “Tornar o mundo melhor para todos”.

"It is a design process that enables and empowers a diverse population by improving human performance, health and wellness, and social participation" (Edward Steinfeld, 2012, p. 14)

Pode-se ter uma noção da forte influência que o processo de Design tem em toda a população, apenas tem de se conhecer bem o quotidiano do ser humano.

Em Portugal também existem contribuições:

Os designers e arquitetos estão habituados a projetar para um mítico homem médio que é jovem, saudável, de estatura média, que consegue sempre entender como funcionam os novos produtos, que não se cansa, que não se engana... mas que na verdade, não existe.

(Bispo, 2006)

Segundo Francisco Dias, Presidente da Associação Portuguesa de Turismologia: “O princípio de que todos devem ter acesso ao usufruto dos espaços, equipamentos e serviços

de lazer e turismo é uma regra básica de direito e de cidadania”
(Francisco Dias)

De acordo com as estatísticas da Organização Mundial de Turismo (OMT), Portugal deverá estabilizar, até 2020, no top 20 a nível mundial, quer para a chegada de turistas internacionais, quer para as receitas de turismo internacional (representando um total de 11,6 milhões de pessoas o que corresponde aproximadamente a 7,8 US\$ biliões) o que, evidentemente, contribuirá positivamente para o crescimento da economia nacional.

(Joana Prates, 2009, p. 23)

Grande parte do que é escrito é aplica-se à melhoria da habitação e também das infraestruturas do futuro, considerando o quotidiano do ser humano. As infraestruturas têm um grande peso na elaboração de medidas sustentáveis à base do desenho Universal.

Um novo Desenho para a Habitação

O desenho, em seu sentido clássico, representa visualmente por meio de traços a forma e, eventualmente, os valores e cultura de uma sociedade. Impulsionado pela utopia da beleza e do refinamento, ajuda a construir e melhorar a funcionalidade da pessoa humana. O Desenho Universal é uma resposta ao movimento da sociedade, que busca eficiência e funcionalidade para todos os indivíduos ao longo dos ciclos da vida. A maioria dos “desenhos” que facilitam as tarefas da vida diária nos passam despercebidos. Por outro lado, situações cotidianas de dificuldades na usabilidade, decorrentes da falta de acesso a produtos, ficam registadas em nossa memória. O Desenho Universal é um fator decisivo quando o objetivo é a construção de uma sociedade para todos que prioriza a eliminação das barreiras arquitetónicas e ambientais. A compreensão e o respeito à diversidade, enquanto fenómeno inerente à condição humana, deve estimular e viabilizar soluções que construam uma sociedade centrada em todos os indivíduos. Uma sociedade que se transforma em busca da sustentabilidade, com a perspectiva de garantir os direitos de cidadania para pessoas com deficiência. O Desenho Universal é a evolução de um conceito e a sua aplicação na habitação é uma demonstração de respeito aos direitos de todos os humanos.

(Rizzo, s.d., p. 43)

Como podemos verificar de seguida, o melhor design será aquele mais simples:

O design deveria ser um meio de harmonizar o que nos rodeia, de forma global, sem diferenciar classes, atingindo e servindo igualmente todas as camadas da sociedade, contribuindo para melhorar a qualidade de vida de todos. O design pertence às pessoas. As melhores peças de design são utilizadas por todos.

(Monteiro, 2004)

Cada vez surgirão mais abordagens acerca da temática, pois o tema encontra-se numa fase de desenvolvimento, que despertará mais interessados, que contribuirão com o seu ponto de vista.

2.5. Redesenho da Oferta Turística - Mercado, Economia e Ética

Na actualidade, existe um grande fluxo de turistas que viajam por todo o mundo. O aumento das viagens turísticas permite o desenvolvimento da oferta, acompanhado pelas novas necessidades da procura. Desta forma, a oferta acessível contribui para o desenvolvimento do território envolvente, pois estão directamente ligados, com maior evidência em destinos tipicamente turísticos.

Em relação ao turismo acessível, este acaba por ser tratado como nicho de mercado que está pouco explorado, e que no futuro próximo espera-se uma dimensão maior. Não existe grande sensibilização por parte da população mundial por existir população a carecer de algum tipo de limitação. Existe um défice em termos de oferta para esta procura, que pode ser estimulada, por haver pouca percepção do utilizador. Alerta-se a preocupação não apenas para pessoas com deficiência, mas também idosos, crianças, grávidas, alguém que transporta uma carga pesada, ou mesmo, que tenha uma incapacidade temporária (ex.: pessoa com a perna partida temporariamente, desloca-se com canadianas).

Ban Ki-Moon, Secretário-Geral da UN relata:

Persons with disabilities have a significant positive impact on society, and their contributions can be even greater if we remove barriers to their participation. With more than one billion of persons with disabilities in our world today, this is more important than ever. (UN, World Population Ageing, 2015, p. 16)

Pode-se comparar o tipo de gastos de um turista e perceber as vantagens em termos económicos. Segundo a agência Europa Press, em Espanha o gasto médio de um turista com necessidades especiais é de 813,65€, sendo que o gasto de um turista sem necessidades especiais é de 637,60€. É também admitido que, os destinos favoritos de uma pessoa com limitações são os destinos de Sol e Praia, e em seguida os destinos de interesse Cultural.

Em termos de Ética social, deveria existir uma maior percepção da população acerca desta questão. É de importância global e trata-se do nosso futuro. Para o desenvolvimento coeso da sociedade, seguindo as suas boas práticas, é de interesse mundial que tenhamos mais medidas de acessibilidade e de carácter universal. São esperados benefícios e vantagens na procura com um maior número de viagens, na oferta com a melhoria de espaços adaptados para todos.

2.5.1. Vertente Social

Essa ideia de projetos que atendessem a todos se disseminou em várias áreas, chegando às moradias. Hoje, entende-se que o direito à habitação não deve prescindir da liberdade e igualdade de utilização por todos os usuários. Uma moradia digna deve contemplar as necessidades do ser humano em todas as etapas e circunstâncias da vida. Por isso, quando falamos em habitação inclusiva, referimo-nos a um conceito muito mais amplo do que a simples adaptação de imóveis para atender situações específicas, como dificuldade ou incapacidade de locomoção, deficiência visual, auditiva ou de qualquer natureza. Falamos de uma casa e seus arredores concebidos para todas as pessoas e por toda a vida.

(Secretaria de Estado da Habitação e Secretaria de Estado dos Direitos das Pessoas com Deficiência de São, 2010, p. 4)

A independência é dos factores essenciais a ser levados em conta para uma sociedade melhor, em que o utilizador realiza qualquer tarefa, independentemente da sua limitação.

Uma casa com espaços de circulação adequados possibilita que crianças passem sem riscos, que idosos possam circular com autonomia e que pessoas com deficiência possam se locomover com independência.

O Desenho Universal é, portanto, um instrumento privilegiado para se assegurar acessibilidade e, por extensão, para promover inclusão social. “Quando o ambiente se torna acessível, pois adota os critérios e a filosofia do Desenho Universal, ele possibilita a Inclusão e, conseqüentemente, as pessoas com deficiência podem desfrutar de uma vida independente” (Gil, 2006, p. 8)

Os avanços na medicina e tecnologia permitiram uma maior esperança média de vida, o que se retrata num envelhecimento da população, com limitações. Após a 2ª Guerra Mundial, foram bastantes os soldados que voltaram com deficiências, e começaram a surgir políticas de igualdade de direitos e antidiscriminação.

2.6. O Território Envolvente e os Operadores Turísticos

Cada destino turístico está directamente relacionado com operadores a nível turístico e hotéis. A nível de acessibilidades do espaço público, estabelecem relação com todos os que o frequentam, sendo habitantes locais, turistas e visitantes. O comportamento do sector turístico tem influência nas iniciativas do destino, e também reciprocamente.

Em Tenerife existe um conjunto de medidas que procura desenvolver o mercado com o conceito de destino turístico inteligente. Estas visam tornar os acessos do seu território simples e intuitivos. Trata-se de um estudo de caso recente e já existem iniciativas para tornar a região de Arona acessível desde 2005. Existem inúmeras acções que sublinham

as boas práticas da Acessibilidade, tendo sido premiada várias vezes e agora concorrendo ao prémio de cidade acessível de 2019.

A título de exemplo, a praia de Los Cristianos é uma das primeiras praias acessíveis a nível mundial onde são notáveis as infraestruturas modernas. Pode-se observar na figura 6, existem acessos específicos para utilizadores de cadeira de rodas.

Figura 6- Placa Informativa da Acessibilidade em Arona



Data: 11/3/2018 Fonte: o autor

Com base na figura 7, observa-se que no espaço urbano existem passeios rasos ou em rampa, existindo diferença de cores entre pavimento pedonal e passagens de peões. E por último, salienta-se a existência de ruas amplas e grande parte das lojas e restaurantes têm acesso por cadeira de rodas.

Figura 7-Acessibilidades no espaço urbano de Arona



Data: 15/3/2018 Fonte: o autor

A noção do que acrescenta valor ao destino, hotéis e operadoras está presente, aliada à Sustentabilidade do Destino.

Segundo a deputada brasileira Mara Gabrilli, “Não podemos falar em sustentabilidade sem falar de acessibilidade”. (Gabrilli, 2017)

As primeiras necessidades que surgiram ao nível do Turismo Acessível dataram 1950, mas só passados 43 anos surgiu oficialmente a primeira operadora a este nível. A LERO, operadora em Tenerife (Espanha) surgiu em 1993 com a missão de tornar as férias acessíveis para todos. Os serviços principais que desempenham contemplam assistência médica especializada, aluguer e venda de equipamento de mobilidade (cadeiras de rodas, scooters eléctricas para pessoas com limitações, camas médicas), transfers e excursões em autocarros adaptados e venda de material de enfermaria. Actualmente, surgiram 2 operadoras em Tenerife com serviços similares. Estes serviços irão melhorar sem dúvida a oferta através da quantidade e também, a concorrência permitirá gerar um aumento de qualidade e escolha para a procura.

3. Apresentação dos Objectivos de Estágio e Definição da Pergunta de Partida

3.1. Objectivos do Relatório de Estágio

Com este estágio a desenvolver numa unidade hoteleira em Tenerife tem-se como objectivos:

- Inovar as acessibilidades e acessos do território envolvente
- Perceber as reais necessidades de cada caso e poder adaptar a oferta
- Criar uma proposta sustentável
- Acrescentar valor ao hotel

3.2. Pergunta de Partida e Proposições

A pergunta de partida será:

- De que forma os Hotéis se preparam para lidar às necessidades especiais e como reage o território envolvente? – Caso Prático Hotel Playa Real em Tenerife

O desenvolvimento do caso prático teve como base um estudo acerca da acessibilidade confrontando a arquitetura e design universais na hotelaria. Este deverá basear-se nas seguintes proposições:

- Envelhecimento da população e o aumento das viagens por parte de pessoas incapacitadas;
- As características geográficas adversas à acessibilidade;
- A falta de operadores turísticos e ligação entre estes e os destinos;
- Congruência com políticas e diretivas;
- Capacitação e formação de Recursos Humanos.

Para dar resposta a estas questões a metodologia que foi seguida no relatório é indicada no capítulo seguinte.

Capítulo II

1. Metodologia

Na metodologia do trabalho, é seguida uma abordagem de carácter quantitativo, recorrendo à técnica de questionário e entrevistas, mas também observação direta ao ambiente presente. Também foram consultados os conteúdos de investigação na região de Tenerife, legislação, medidas e políticas em conforme com dados estatísticos. Depois de agregada toda a informação, será um passo para pôr em prática medidas sustentáveis, em colaboração com hotéis e operadores turísticos. Para atingir estes objetivos, será utilizada a metodologia proposta por Quivy (Campenhoudt, 1992).

Depois de analisado o Manual de boas práticas de Acessibilidade na Hotelaria (Turismo de Portugal, 2012) seguiu-se para o terreno onde o procedimento teve início através de questões diretas e conversa espontânea. Foi essencial para começar a preparar a abordagem qualitativa com inquéritos e entrevistas aos recursos humanos do hotel, a clientes e operadores.

O tratamento destes dados permitiu uma maior consciencialização acerca das opiniões de quem vive a vida hoteleira do destino. Assim, enquadra-se melhor numa experiência empírica, uma vez que cativa a solução de problemas, e com este modelo de relatório permite uma experiência mais real.

Neste Relatório estão presentes três entrevistas e três tipos de inquéritos. Nas entrevistas, duas foram presenciais e uma foi feita por e-mail. Os dois primeiros inquéritos foram divididos entre clientes e recursos humanos do hotel. Os inquéritos a clientes foram feitos por e-mail, com um total de 6 respostas e 6 estão válidos. Os inquéritos aos recursos humanos foram feitos por e-mail e Facebook, com um total de 5 respostas e todos estão válidos. O último inquérito realizado através da plataforma Google Forms, foi lançado no Facebook, com o fim de obter uma opinião do público em geral acerca da temática. Teve 65 respostas, todas consideradas válidas.

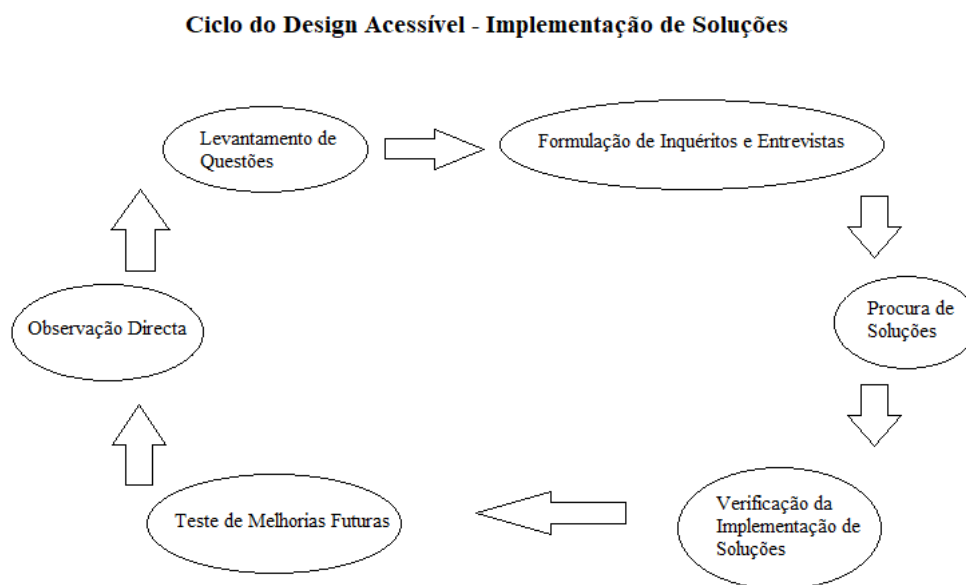
1.1. Modelo Conceptual

O modelo que melhor se adapta a esta temática tem o seu foco na prática. A teoria é sem dúvida a base do trabalho, os alicerces onde se apoia, mas sem a prática, não é possível ter a verdadeira noção de como funciona na realidade. A possibilidade de fazer parte duma organização ativa que lida com obstáculos no quotidiano é chave para entender o seu funcionamento e perceber a melhor maneira de solucionar problemas, adaptando-se a cada caso.

1.2. Modelo de Análise

A análise das questões realizadas pôs-se em prática. Através do conhecimento das bases teóricas, e aplicando os métodos qualitativos, surgiu a necessidade de desenvolver um modelo que se adaptasse a um estudo mais aprofundado da temática apresentada.

Figura 8- Modelo de Análise em Ciclo



Fonte: o autor

Este é o ciclo de Deming, na figura 8, uma ferramenta utilizada globalmente por empresas onde o objetivo principal é tornar os processos da gestão de uma empresa mais eficientes, claros e concisos.

Este ciclo inicia-se pela observação directa. De seguida, surgem questões e as consideradas pertinentes formulam os inquéritos e entrevistas realizados. Através da análise das respostas dos inquiridos são registadas conclusões sob as quais necessitam de soluções. A fase seguinte é a procura de soluções e verificação da sua implementação. Por último, estas soluções são testadas com vista na melhoria continua e futura.

Verifica-se a sequência de procedimentos, ao abrigo da ferramenta utilizada.

1.3. Área de Estudo e Instrumentos de Observação

Para desempenhar o estudo no terreno, guiei-me maioritariamente pela observação directa no início, seria importante para juntar aos conhecimentos teóricos e começar a questionar-me de seguida. Então, adquiri uma moto por iniciativa própria em Tenerife, o que me permitiu deslocar mais facilmente a todos os pontos de interesse turístico, e fazer uma observação mais detalhada de forma mais rápida e acessível, às quais chamo viagens de reconhecimento. O melhor método que identifiquei para ficar a conhecer a situação actual foi fazer inquéritos e entrevistas cujos modelos se anexam.

1.3.1. Entrevistas

Entrevista a “Txi Txi”

“Txi Txi” é natural da ilha de Tenerife e nasceu sem pernas. Ele e a cadeira de rodas são como unha e carne e a independência faz parte dos seus planos. Tem 43 anos, não trabalha, mora sozinho, gosta de ir sair à noite, de ver futebol e de ir ao cinema. Conheci-o numa discoteca e ao princípio hesitei em falar com ele, pois nunca tinha interagido daquela forma com alguém com uma incapacidade, era a minha oportunidade. Perdi a vergonha e contei-lhe acerca do projecto e o que estava a fazer na ilha. Mostrou-se interessado, e com um sorriso que me transmitiu que nunca ninguém se tinha preocupado com ele daquela forma. Trocámos contacto e combinámos uma entrevista uma vez que é utilizador de cadeira de rodas.

1- Como considera a acessibilidade em Tenerife? Usando a escala 1 a 5, sendo 1 muito má e 5 muito boa.

R.: 4

2- Refira 5 lugares totalmente acessíveis em Tenerife.

R.: Achaman; Papagayo; Casablanca; Tramps (tudo discotecas)

3- Refira 5 lugares inacessíveis ou com grandes dificuldades de acesso:

R.: El Teide por Teleférico; Sian Park; Praia de Masca; Praia de Benijo; Praia de la Tejita;

4- Costuma viajar na ilha? Qual o meio de transporte que usa?

R.: Não pois tenho poucas acessibilidades, como a nível de transportes. Há tours que fazem para estrangeiros, mas são caros e não me enquadro nesse meio. Vou mais para fora, já estive em Berlim e Milão e têm boas condições de acesso.

5- Tem sugestões para melhorar a acessibilidade na Ilha?

R.: Todos os autocarros deviam ser acessíveis para pessoas com incapacidades. E as praias terem melhores acessos, são poucas as que são acessíveis e para lá chegar não há autocarros suficientes preparados para uma pessoa de cadeira de rodas.

6- Conhece o tema de Design e Arquitectura Universal?

R.: Não

7- Acredita que o design e arquitectura podem melhorar os acessos de forma sustentável?

R.: (...algumas hesitações) Pode ser que sim, nunca se sabe as voltas que a vida dá. Acredito que este tema ainda não está desenvolvido, mas seria mais fácil para todos se no futuro todos os locais fossem acessíveis.

Na análise feita à presente entrevista podemos verificar a insuficiência de meios de transporte públicos adaptados na ilha de Tenerife. A maioria dos transportes acessíveis são caros e direccionados aos turistas. O habitante local é o principal impactado se tiver algum condicionamento. Existem locais considerados património da ilha que deveriam ter mais condições de acessibilidade, como é o caso do teleférico do Parque Nacional do Teide. Embora existam algumas praias acessíveis, estão localizadas em zonas turísticas e não estão apoiadas pelos transportes públicos, o que acaba por condicionar o seu acesso.

Entrevista à gestora da Lero- Dra. Inna Fischer

Considero ser do maior interesse entrevistar a Dra. Inna Fischer uma vez que é a diretora da empresa Lero e está a par do tema acessibilidade em Tenerife. Tendo sido integrada no negócio de família, através do seu pai, tendo um conhecimento aprofundado devido à sua vasta experiência no ramo.

1- Como começou a LERO?

R.: A LERO surgiu de uma necessidade. A mulher do fundador sofria de esclerose múltipla e queria passar férias fora do seu país (Alemanha) com condições que lhe permitisse ter conforto. Na altura (1970) existia a Vintersol, na ilha de Tenerife, mas por ser uma clínica de Fisioterapia subsidiada por escandinavos e só receber pessoas em tratamento, foi-lhe negada a estadia. Souberam do Hotel Mar y Sol que era acessível, mas não tinha quem cuida-se da senhora. Com isto, surgiu o projeto social da LERO que se especializa no apoio de pessoas com incapacidades. Uma empresa familiar que se preocupa com o cliente desde a estadia, à terapia e transfers.

2- Missão, Visão e Valores

R.: Missão: Tornar possível a todos os clientes terem acessibilidade nas suas férias.

Visão: Desenvolver em toda a ilha de Tenerife.

Valores: Flexibilidade, capacidade de adaptação.

3- O que pensa de Design e Arquitectura Universais?

R.: Há muito para melhorar na ilha, devido às suas características geográficas. É um tema que tem sido cada vez mais falado, sobretudo na região de Arona (onde estão inseridos), que aprovou vários projectos de acessibilidade.

Em 2006, as cadeiras de rodas eram mal vistas, e com o tempo essa discriminação foi acabando. Os transportes públicos estão mal preparados, existem poucos autocarros adaptados. Quanto aos táxis, há cada vez mais que podem levar 1 pessoa de cadeira de rodas.

Fala-se da construção de uma linha férrea no futuro, que melhorará as acessibilidades na ilha.

4- Número de clientes por mês?

R.: A média anual são 500, desses, 70% são repetidores, 30% novos.

5- Nacionalidades dos clientes – países?

R.: 1- Alemanha; 2-Holanda; 3-Bélgica; 4- Áustria; 5- Inglaterra; 6- Espanha; 7- Itália

Dou-lhe uma nota adicional: há clientes activos que vão para qualquer hotel e outros que não querem ser observados. Em Espanha nos 70-80, Franco não deixava sair as pessoas de cadeira de rodas.

6- Itens mais alugados?

R.: Cama e cadeira de rodas.

7- Mês mais forte?

R.: Outubro – devido ao clima, que não é tão quente nestes meses.

8- Excursão mais vendida?

R.: Loro Park – jardim zoológico acessível de cadeira de rodas

El Teide – pico mais alto da ilha, tem caminhos acessíveis de cadeiras de rodas, mas não é possível ir até ao topo de teleférico por questões de segurança (evacuação).

9- Parcerias?

R.: -VRT

-Agência TUI-VITAL (Wellness)

-Accessible Travel

10- Serviço Médico mais requerido?

R.: -Cateteres, Escaras

-Auxiliar- Ajuda dia-a-dia (vestir, banho)

11- Vendas- Meses mais fortes?

R.: Meses mais forte são Outubro, Novembro e Dezembro.

12- Custos Associados?

R.: Pessoal 50%

Máquinas 50%

13- Outros Alojamentos acessíveis?

R.: Zentral Center

Parque Cristobal

14- Projectos Futuros?

R.: -Implementação de logo nova

-Orange Badge- transfers para idosos que têm dificuldades de mobilidade

15- O que pensa de Acessibilidade + Sustentabilidade?

R.: São dois conceitos que se ligam bastante bem e têm uma relação próxima. Consegue gerar mais-valia, cria um valor intangível, gera interesse económico, providencia + extras que custos, e tem em vista o futuro.

Ao analisar a entrevista à Dra Fischer pode-se concluir que a operadora Lero surgiu de uma simples necessidade. A possibilidade de todos terem férias, incluindo PMC, é o seu principal objectivo. Assim, reúnem todos os meios para providenciar serviços que facilitem as viagens turísticas acessíveis. É feita uma relação de proximidade entre Hotelaria Acessível e Arquitectura e Design Universais. Os conceitos tiveram uma grande evolução, que não era respeitada no surgimento dos mesmos. Os clientes, são repetidores na sua maior parte, o que confere uma grande satisfação por parte destes. Em 1º lugar estão os clientes de nacionalidade Alemã, por esta operadora ser gerida por

Alemães. A sua estadia é geralmente no mês de Outubro e a cadeira de rodas é um dos itens mais alugados. Os clientes procuram a sua independência e gostam de excursões e visitar parques temáticos. Existe uma evolução presente da oferta, e o próprio desenvolvimento da LERO está conforme. A Sustentabilidade é vista como parceira da Acessibilidade na criação de uma mais-valia.

Entrevista ao Director de Operações da cadeia de hotéis Chatur Hotels – Dr. Gustavo Rodríguez

A entrevista ao diretor Gustavo Rodríguez foi importante para estabelecer uma ponte entre os objetivos propostos a atingir do presente relatório de estágio e a política implementada pelo hotel onde desenvolvi o estudo de caso. O director, tendo mais de 10 anos de experiência em hotelaria, também foi confrontado com uma questão de acessibilidade no decorrer da sua carreira, o que enriquece bastante a entrevista.

1- Em relação à cadeia de hotéis Chatur, qual é a Missão, Visão e Valores?

R.: A missão e a visão para mim hoje parecem-me conceitos obsoletos. Empresas do século XIX. O nosso Lema é “O CLIENTE É O REI”.

2- Numa escala de 1 a 5 como classifica as Acessibilidades no Hotel? (Infraestrutura, Design)

R.: O hotel melhorou muito em acessibilidade e está praticamente acessível a uma percentagem muito alta. Seria necessário, talvez, cadeiras hidráulicas para aceder pelo menos a algumas das piscinas do hotel e assim qualquer cliente com algum tipo de deficiência não ter limitações. Nota 4.

3- Quais as melhorias de Arquitectura Acessível que poderia indicar?

R.: Melhorar as rampas, colocar uma cadeira hidráulica nas piscinas e eliminar os degraus que estão nas suítes.

4- Já presenciou alguma situação com um hóspede com dificuldades de acessibilidade no Hotel? Se sim, descreva.

R.: Até agora não. Mas esta semana vendo a rampa de acesso do bar da piscina para a área de Snacks, acho que poderíamos fazer uma rampa mais confortável em linha recta. O que existe actualmente tem a forma de “L”. A ponte entre Nogal (apartamentos) e o hotel (suites) também apresenta falhas e requer melhorias para torná-la mais acessível. As rampas para aceder alguns apartamentos também apresentam algumas falhas.

5- Você já teve alguma formação para lidar com pessoas com limitações físicas?

R.: Sim, há algum tempo numa empresa onde trabalhei, deram-nos algumas horas de formação.

Por outro lado, durante 30 dias, tinha a tibia partida, resultado de um acidente (e trabalhei com cadeira de rodas no hotel) verdade é que foi uma grande oportunidade para perceber as limitações que este tinha. Isso aconteceu em Novembro de 2008 e permitiu-me estar mais ciente das dificuldades de acessibilidade. Lembro-me que contribuí com ideias sobre como melhorar o acesso às casas de banho dos hotéis e melhorar a colocação de caixotes de lixo (por exemplo, tinham colocado um caixote de papel cuja abertura era através de uma alavanca de pé, quando estava certo abri-lo de cima.)

6- Na escala de 1 a 5, o quão é importante ter formação nessa área?

R.: Eu diria que é importante perceber os obstáculos acima de tudo. Eu diria que a melhor coisa é sentar-se numa cadeira de rodas e ver o hotel do ponto de vista de uma pessoa com dificuldades. De 1 a 5, eu diria que a nota mais alta é importante, 5.

7- Acha que Design e Arquitectura acessíveis podem ser uma vantagem para o hotel?

R.: Certamente. Cada vez que as pessoas vivem mais e, portanto, quanto mais acessíveis e mais instalações temos, mais competitivo será.

Na entrevista feita ao Director de Operações da cadeia Chatur Hotels consegue-se relacionar a política existente no hotel com a proactividade do Dr Rodriguez. Focando a sua estratégia no Cliente, torna-se importante ser competitivo e ter infraestruturas que sejam acessíveis. O Director conhece bem as falhas existentes, e, através de uma experiência própria (descrita na entrevista) apercebe-se de que pequenos pormenores podem fazer toda a diferença. Considera de extrema importância a formação para lidar

com PMC, e reconhece o envelhecimento da população como uma oportunidade de negócio.

1.3.2. Inquéritos

Inquérito a Clientes

1. Na escala de 1 para 5 como classifica as Acessibilidades no Hotel? (Infraestruturas, Design)
2. Na escala de 1 para 5 como classifica as Acessibilidades na Ilha? (Passeios, Estradas, Transportes)
3. Na escala de 1 para 5 como classifica a preparação dos Recursos Humanos? (Soft Skills, Profissionalismo)
4. Na sua estadia deparou-se com algum obstáculo a nível arquitectónico?
5. Na escala de 1 para 5 o quão é importante para si o Design e Arquitectura Acessível?
6. Pensa que os conceitos de Design e Arquitectura estão ligados à Sustentabilidade?
7. Tem alguma sugestão para melhoria?

As respostas dadas a este inquérito encontram-se no anexo. No entanto é possível concluir que estes reconhecem futuras melhorias nas Acessibilidades do Hotel, embora tenham em comum uma opinião bastante positiva acerca destas, e alguns trazem sugestões.

Inquérito a Recursos Humanos

1. Na escala de 1 para 5 como classifica a Acessibilidade no Hotel? (Infraestruturas, Design)
2. Que melhorias de Arquitectura Acessível poderia indicar?
3. Já presenciou uma situação com um hóspede com dificuldades de acessibilidade no Hotel? Se sim, descreva.
4. Teve alguma formação para lidar com pessoas com limitações físicas?
5. Na escala de 1 para 5 o quão é importante ter formação nessa área?

6. Acha que o Design e Arquitectura Acessível podem ser uma mais-valia para o hotel?

Os Recursos Humanos, sendo os melhores conhecedores das infraestruturas do hotel, têm uma opinião mais cautelosa, afirmando que existem bastantes falhas. Apresentam mais sugestões para melhoria e têm maior sensibilidade nas questões ligadas com PMC.

Inquérito ao Público em Geral

1. Na escala de 1 a 5 o quão é importante a Arquitectura e Design Acessíveis num Hotel?
2. Na escala de 1 a 5 como considera a relação entre Arquitectura e Sustentabilidade?
3. Já ouviu falar de Arquitectura e Design Universal?
4. Quantas vezes por ano fica em hotéis?
5. A acessibilidade do Hotel influencia a sua escolha?
6. A sua idade?

No inquérito feito ao público em geral foram abordadas questões simples e generalistas, para que permitisse uma análise linear e para que possam ser tiradas conclusões assertivas. Teve um maior número de respostas (65) e foi feito pela plataforma Google Forms, publicado através do Facebook.

Capítulo III

1. Estudo Empírico

O Estudo Empírico ou Estudo de Caso tem o seguinte título:

“A Acessibilidade na Hotelaria e o Território Envolvente: A Oferta em Tenerife – Ilhas Canárias”

Consistirá numa abordagem direta da ligação entre estes, de forma a criar/redesenhar uma oferta com valores sustentáveis.

1.1. Caracterização do Território Envolvente – Tenerife

A ilha de Tenerife caracteriza-se por ser uma ilha de origem vulcânica, e a maior do arquipélago das Canárias, tendo uma superfície de 2.034,38 km² com o ponto mais alto a 3.718 m que é o Pico del Teide, o segundo parque natural mais visitado no mundo (Parque Nacional do Teide). A ilha tem 894.636 habitantes (2017) e tem uma grande afluência turística durante o ano inteiro.

A capital é Santa Cruz de Tenerife contando com mais de 400.000 habitantes locais. A sul da ilha é onde abunda o turismo na ilha, caracterizado pelo turismo de Sol e Mar e também o turismo de Natureza, não esquecendo a sua vida noturna ativa. No ano de 2017, em Tenerife existiam 234 hotéis. Recebendo mais de 5 milhões de hóspedes por ano e contando com mais de 30 milhões de dormidas em 2017, é sem dúvida dos destinos mais visitados do mundo. Em comparação com Espanha, que recebeu em 2017 mais de 82 milhões de turistas, Tenerife tem cerca de 6% desses turistas. Em Tenerife, um turista gasta em média 966 € por semana, enquanto em Espanha continental o gasto são 637 €. (ISTAC, 2017). Também é sabido que um turista com limitações gasta mais 30% que um turista sem limitações. No total foram gastos 87 milhões de euros pelos turistas em Espanha, o que é uma grande alavanca para o país desenvolver o sector turístico. No primeiro quadrimestre de 2017, em Tenerife, houve um aumento de 7,7% de hotéis de 5 estrelas, que foi apoiado pelo estabelecimento de ligações diretas a 23 países e 115 aeroportos. Registam-se mais de 30 mil voos por mês para este destino. Tem como

principais atracções o Sian Park e Loro Park que são respectivamente o melhor parque aquático do mundo e o melhor Zoo do mundo (2017, Tripadvisor).

A Arquitectura de Tenerife tem grandes influências Andaluzas e Portuguesas e o seu monumento mais conhecido é o Auditório de Santa Cruz de Tenerife.

Espanha tem bastantes iniciativas e políticas relacionadas ao turismo acessível as quais são:

- A rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT) é o primeiro projecto europeu com a participação de vários países com a finalidade de obter um certificado de formação em Turismo Acessível a nível europeu.
- Projecto Europeu DIEGO que oferece acessos a serviços do estado através da internet a todos os cidadãos, com especial atenção a idosos, pessoas com algum tipo de limitação ou até mesmo poucos conhecimentos informáticos. É financiada pela comissão europeia.
- Viagens 2000 que se trata da primeira agência de viagens espanhola especializada para pessoas com limitações físicas que procura garantir aos seus clientes a maior acessibilidade possível.
- TUR4ALL, um projecto ibérico financiado pela PREDIF e fundação Vodafone e Turismo de Portugal, que serve para promover o turismo acessível para que as pessoas com necessidades de acessibilidade possam viajar e disfrutar dos destinos turísticos e actividades como qualquer turista.
- Eurotaxi, uma empresa público-privada, consegue implementar uma frota de táxis acessíveis em Espanha.

Todas estas iniciativas seguem o manual sobre Turismo Acessível para todos: princípios, ferramentas e boas práticas.

(Organización Mundial del Turismo, 2017)

Cada vez mais, Espanha pretende integrar medidas de acessibilidade, pois sabe que pode ter grandes vantagens associadas, com a quantidade enorme de turistas que recebe durante todo o ano. Recentemente foram integradas medidas para tornar as cidades de Pamplona e Bilbao mais acessíveis.

Concretamente na ilha existem também directivas aplicadas à sustentabilidade. Através da SINPROMI, o turismo acessível tem vindo a desenvolver-se bastante, em especial na região de Arona sendo a mais visitada por turistas, existindo projectos de investimento relacionados ao turismo acessível, denominando-lhe destino inteligente futuro. As acessibilidades e o planeamento urbanístico nesta zona sofreram grandes transformações a favor da acessibilidade, e é um exemplo para toda a ilha. Um exemplo da acessibilidade na ilha é um trilho acessível localizado no Parque Nacional do Teide que permite a deslocação de pessoas em cadeira de rodas.

Figura 9- Trilho Acessível



Data: 10/3/2018 Fonte: o autor

Podemos verificar na figura 9, a acessibilidade activa na ilha de Tenerife, com a existência de um trilho acessível que permite a deslocação numa pessoa de cadeira de rodas. Situa-se no Parque Nacional do Teide.

1.2. Caracterização do Hotel – Hotel Playa Real

1.2.1. Abordagem ao Hotel

Através deste relatório de estágio o objetivo principal foi encontrar soluções de acessibilidade no Hotel, com a observação dos espaços na unidade hoteleira com vista na integração de medidas que facilitassem o acesso a pessoas com limitações de acessibilidade, que no futuro servirão para todos através do design universal.

À medida que ia desenvolvendo competências laborais do quotidiano do hotel, também me foi permitido perceber como funciona no terreno, para procurar melhorar as condições, de forma ao Hotel estar melhor preparado para lidar com possíveis adversidades. Houve um feedback positivo por parte do Hotel que se mostrou interessado em colaborar neste desafio. Este começou pela observação dos espaços frequentados pelos hóspedes, com vista em identificar caminhos críticos e acessos, se estes conseguiam responder às necessidades especiais do cliente, e como reage o território envolvente.

Após ter sido identificada a problemática, com o apoio do Guia de boas práticas de Acessibilidade na Hotelaria em conjunto com o Manual sobre Acessibilidade e vida quotidiana em Tenerife (SINPROMI, 1996), procede-se para a componente prática. Sendo um tema bastante atual e com possibilidades para evoluir no futuro, houve uma grande sensibilização ao tema por parte do Diretor de operações como também dos restantes recursos humanos do hotel.

1.2.2. Caracterização Geral do Hotel

O Hotel Playa Real – Resort, situado a sul da ilha de Tenerife, pertencente ao arquipélago das Canárias (Espanha), foi a instituição que me recebeu para realizar o estágio. É um hotel de classificação 4 estrelas com regime tudo incluído, fazendo parte da cadeia hoteleira Chatur Hotels.

Figura 10- Vista do Hotel para a Piscina Principal

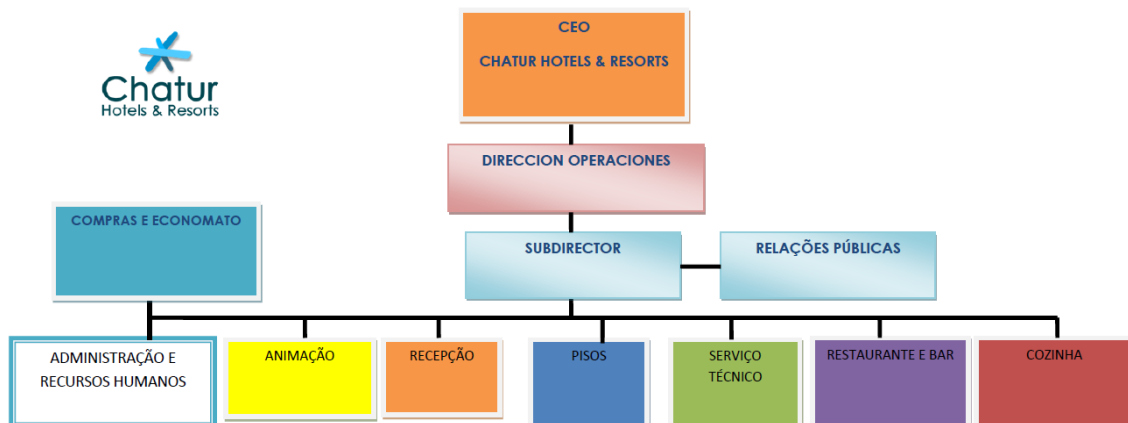


Fonte: Fotos Google

Na figura 10 é possível observar a área da piscina principal do hotel através da varanda de um quarto. Pode verificar-se a inexistência de acessos a pessoas com necessidades especiais. Por exemplo, não existe nenhum acesso para a entrada na piscina.

O grupo Chatur Hotels não possui uma visão, missão e valores, por considerá-los conceitos obsoletos, uma vez que a cadeia tem o seguinte lema: “O cliente é Rei”.

Figura 11- Organograma do Hotel Playa Real



Fonte: o autor

A figura 11 demonstra a estrutura organizativa do hotel. Poderia existir um departamento direccionado às questões de acessibilidade ou por outro lado, os departamentos existentes deveriam ser transversais nessas competências.

1.2. Áreas do Hotel

O hotel é composto por 2 edifícios e contém 117 quartos no edifício principal e 61 apartamentos no 2º edifício, totalizando 178 unidades de alojamento. Dispõe de 2 quartos e 2 apartamentos adaptados para deficientes. Quanto às áreas comuns, o hotel dispõe de:

- 3 Piscinas (1 adultos e 2 para crianças, 1 delas com atracções aquáticas);
- 2 Restaurantes (1 buffet e 1 à la carte);
- 5 Bares;
- Sala de espetáculos;
- 2 Salas de Conferencias
- Ginásio e Spa;
- Campo de Ténis;
- Sala de Jogos;
- Clube para crianças
- Lavandaria self-service;
- 2 Lojas (1 souvenirs, 1 excursões)

1.3.1. Unidades de Alojamento:

1.3.1.1 Junior Suite

A Junior Suite é caracterizada por ter uma grande dimensão e decorada com cores em tons de laranja e na casa de banho azul. Dispõe de minibar, chaleira, cofre, telefone, TV e Wi-fi. Nas figuras 12, 13 e 14 trata-se de uma Junior Suite normal, e nas imagens 15, 16 e 17 está representada a Casa de Banho de uma Junior Suite adaptada. Em todas as Junior Suites não adaptadas existem 2 degraus que se demonstram como barreiras arquitectónicas.

*Figura 12- Junior Suite
(Degraus)*



Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

Figura 13- Junior Suite (Camas)



Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

*Figura 15- Junior Suite
Adaptada (Base de Duche)*



Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

*Figura 14- Junior Suite
(Corredor)*



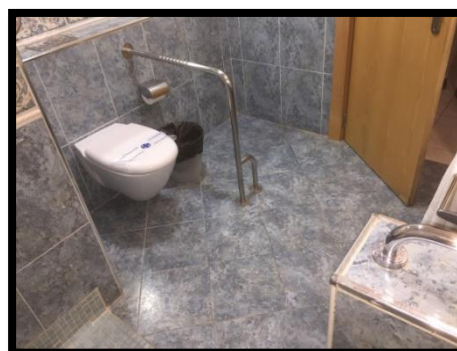
Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

*Figura 16- Junior Suite
Adaptada (Base de Duche 2)*



Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

*Figura 17- Junior Suite Adaptada
(Sanita)*



Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

Como se pode observar nas figuras 14, 16 e 17, a casa de banho acessível de uma unidade de alojamento adaptada do hotel. Esta casa de banho acessível não tem banheira uma vez que seria impossível o hospede de cadeira de rodas a poder utilizar. Assim, é apresentada uma solução baseada na base de duche onde o hospede pode tomar banho com a cadeira de rodas. Esta solução está presente no Decreto-Lei n.º 162/2007.

O mobiliário da Junior Suite deve adoptar o conceito de Design Universal numa óptica de ser utilizado por todos os hóspedes, não parecer hospitalar e que os seus espaços sejam amplos. Não devem ser criados preconceitos para uma pessoa que não possua necessidades especiais tanto como o contrário, com a finalidade de não existir discriminações.

1.3.1.2. Apartamentos

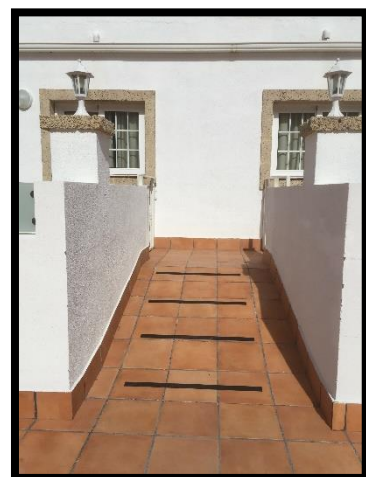
Os apartamentos caracterizam-se nos mesmos tons de laranja e na casa de banho de azul. Acedem-se através do terraço, no primeiro piso, pela rampa demonstrada na figura 19. A diferença para a Junior Suite é estar equipada com cozinha. Dispõe também de minibar, chaleira, cofre, telefone, TV e Wi-fi, além do equipamento de cozinha necessário.

Figura 18- Sala do Apartamento



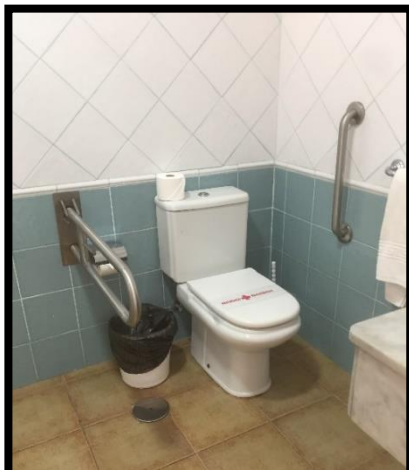
Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

Figura 19- Entrada dos Apartamentos



Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

Figura 21- Casa de banho Adaptada do Apartamento



Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

Figura 20- Cozinha do Apartamento

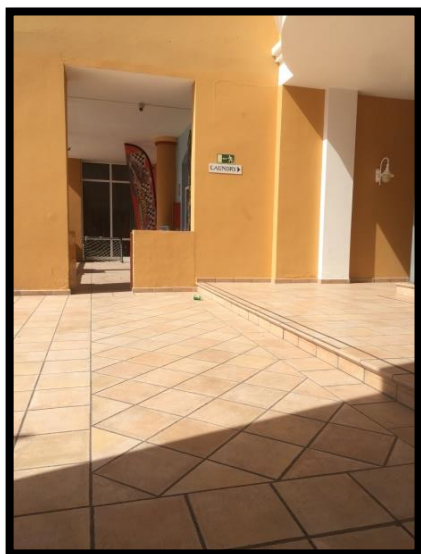


Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

1.4. Problemas Identificados, Limitações e Possíveis Melhorias

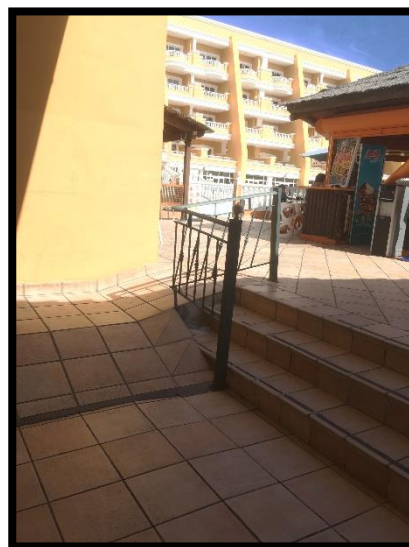
Existem vários problemas identificados, começando pelas rampas que podem ser melhoradas (com menor declive, mais amplas) e também implementar nos acessos a todas as áreas comuns. A Recepção tem o balcão muito alto e inacessível para alguém de cadeira de rodas, poderia ser melhorado, reduzindo em altura uma parte do balcão. Não existem casas de banho para Pessoas com Mobilidade Condicionada (PMC) nas áreas comuns, o que pode ser implementado. Também carece de um elevador hidráulico para a piscina, de modo a ser acessível aos PMC, e também piso antiderrapante. Nas unidades de alojamento, mais concretamente nas Junior Suítes, acabar com os degraus existentes. Existe uma ponte entre a Recepção e os Apartamentos que pode ser nivelada e corrigir algumas falhas no piso. A rampa de entrada nos apartamentos poderá ter menos declive. Os elevadores poderão ter os botões a uma altura mais reduzida, para pessoas em cadeira de rodas. A nível das casas de banho das unidades de alojamento, ter barras de apoio dos dois lados da sanita, e o espaço desta ser mais amplo.

Figura 23- Degrau existente de acesso à Lavandaria



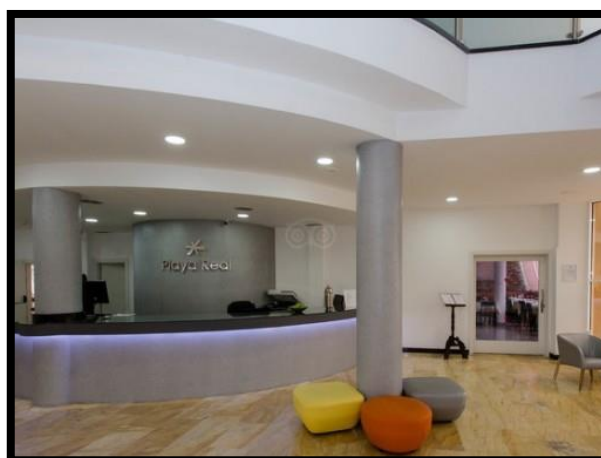
Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

Figura 22- Rampa em L de acesso à zona de snacks



Data: 5/3/2018 Fonte: o autor

Figura 24- Recepção com balcão alto



Fonte: tripadvisor

1.5. Experiência Obtida no Estágio

Neste estágio, comecei por desempenhar funções no cargo de recepcionista. Foi um bom começo para me inteirar do funcionamento geral do hotel, conhecer os colaboradores, falar com hóspedes, resolver problemas e entre outros. Posso concluir que 90% do que acontece num Hotel passa pela recepção. Aprendi a fazer check-in, check-out, vender serviços extra como cofre, alugar material, mudar o quarto do hóspede, reservar o restaurante temático, dar qualquer tipo de informação acerca do hotel e atrações da ilha, como também serviços médicos, rent-a-car e outras actividades.

Figura 25- Estágio na Recepção



Data: 21/3/2018 Fonte: o autor

No 2º mês, vi a necessidade de o hotel ter um Relações Públicas e propus ao sub-director desempenhar o cargo, com forte apoio do mesmo. Desenvolvi outras competências, que me permitiram estar mais ligado aos clientes, resolvendo problemas e assegurar-me que tinham uma boa experiência no hotel. À hora das refeições estava sempre no Restaurante Buffet a receber os clientes, assegurar-me que as mesas estavam preparadas, a comida estava quente e em quantidade, limpar qualquer sujidade que havia no balcão do buffet e outros detalhes. Conversava com os clientes para perceber se estava tudo bem e se houvesse alguma situação desconforme iria resolvê-la. Foi aí que me inteirei das falhas existentes, e como poderia solucioná-las.

Ainda como Relações Públicas, reparei na sinalética pouco legível no Menu do Restaurante e tomei a iniciativa de tornar o design mais apelativo e funcional. Foi aí que desenhei o template de todas as etiquetas de comida no Restaurante, com a identificação dos alérgenos e o nome do prato em 4 línguas diferentes e braille. Com o sucesso nesta iniciativa foi-me proposto fazer a carta de cafés e a carta de cocktails do bar Premium, ao qual respondi com todo o interesse e assim as criei. Desenvolvi competências de Design e consegui englobar a sua Universalidade. Todos os flyers de festas temáticas e cartões de promoção foram feitos por mim. Foi uma componente que me permitiu estar mais ligado às questões de Design e Arquitectura Universais.

No último mês inaugurei o bar Premium, e fazia de tudo um pouco nesse bar. Estava ao serviço dos clientes, a tocar música como DJ e ajudava o barman no que fosse preciso. Cativava clientes no hotel para experimentarem os melhores cocktails de Tenerife enquanto disfrutavam de uma música relaxante num espaço lounge.

No final do estágio, fiquei com uma boa impressão acerca das competências desenvolvidas e a capacidade de solucionar problemas. Foi um conjunto de experiências gratificante e acabei o estágio com grande satisfação pessoal e também pelo hotel, pelos seus clientes e colaboradores. Uma posição de proatividade foi adaptada, com vista a dar um contributo, que gerasse uma mais valia à unidade hoteleira. Esta aprendizagem, apesar de não ter sido o objectivo central de estudo, contribuiu para alcançá-lo, pois, a partir da experiência obtida nestas funções, foi um passo para estar familiarizado com o Hotel e contribuir para o desenvolvimento da sua acessibilidade.

Figura 26- Etiqueta de Comida com Design Universal



Figura 27- Carta de Cafés Bar Premium (Capa e Menú)

Fonte: o autor



Fonte: o autor

2. Análise Comparativa – Hotel Mar y Sol

Escolhi o Hotel Mar y Sol como base comparativa, por ser um hotel completamente acessível.

Está localizado a Sul de Tenerife, na região de Arona e é uma referência a nível mundial pelas questões acessíveis. Nas suas instalações encontra-se a operadora Lero, o que traz uma mais-valia às duas entidades e principalmente aos clientes. Fiz uma visita guiada ao Hotel o que me permitiu tirar ideias e ver como funcionam as boas práticas de acessibilidade. Tive ainda uma experiência única: a participação numa aula de ginásio numa cadeira de rodas, com elaboração de exercícios específicos com a ajuda de duas treinadoras com formação especial para pessoas com incapacidade funcional. Tornou-se um desafio pois comecei a observar tudo com outra perspectiva. Foi uma boa experiência, uma aula bastante didáctica e que me sensibilizou bastante permitindo ter uma noção real das limitações existentes.

A partir da reserva, o hotel verifica as condições dos clientes e os próprios indicam as suas limitações para o hotel se preparar. A maioria dos clientes viaja por sua conta, e fazem o check-in na recepção acessível, o que confere alta independência ao turista, que melhora bastante a sua experiência. Todas as instalações estão certificadas pela AENOR.

O hotel faz o serviço de transfer através da Lero, sem que o hóspede se tenha de preocupar, vão buscá-lo ao aeroporto e deixam-no à porta do hotel.

2.1. Áreas do Hotel

O hotel é composto por 4 edifícios e contém 157 quartos e 70 apartamentos privados que foram comprados ao longo dos anos.

Tem 6 tipologias diferentes de quartos, o que permite lidar com as diferentes necessidades de cada hóspede:

- Estúdio Standard;
- Estúdio Superior;
- Quarto Confort;
- Apartamento Standard;

- Apartamento Superior;
- Apartamento Premium.

Todas as unidades de alojamento são acessíveis e sem barreiras, a cama tem elevador e é possível escolher o tipo de colchão (mole ou duro) na reserva. A casa de banho é ampla, dispõe de alarme em caso de emergência e espelho inclinado para permitir melhor visibilidade a pessoas em cadeira de rodas. O chão é de piso antiderrapante. Os armários têm cabides mais baixos para quem está em cadeira de rodas ter maior facilidade em utilizar.

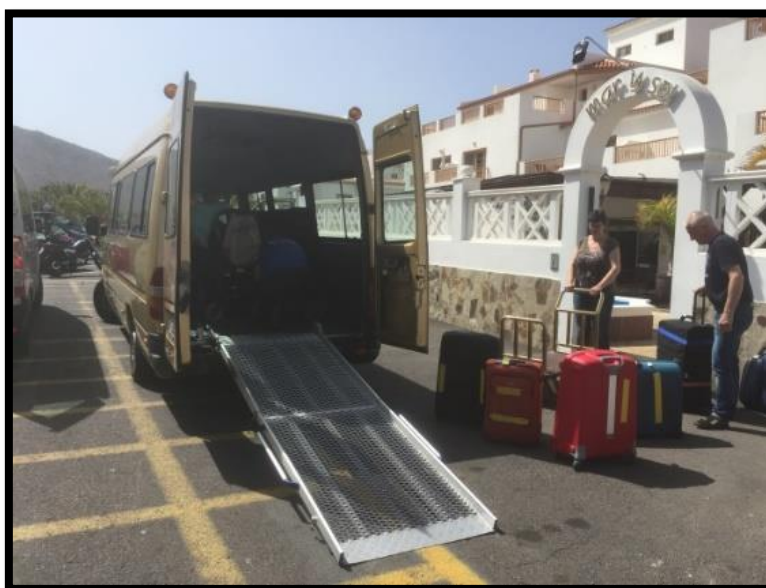
Outros pormenores:

- Se o telefone do quarto ficar com o auscultador fora do descanso, aciona o alarme do quarto

As Áreas comuns:

- Duas piscinas, uma delas com rampa e outra com elevador assistido por nadador salvador;
- Ginásio com atividades todos os dias;
- Biblioteca;
- Restaurante Buffet com capacidade de 300 pessoas, mesas adaptáveis em altura, balcão do buffet baixo, tabuleiros de fácil manuseamento.

Figura 28- Carrinha Transfer desde o Aeroporto ao Hotel



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

Figura 29- Recepção Acessível no Hotel Mar y Sol



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

A figura 28 demonstra o transporte feito pela Operadora Lero, em parceria com a VRT (aluguer de viaturas especializadas), desde o Aeroporto à entrada do Hotel Mar y Sol. Na viatura demonstrada cabem 4 pessoas em cadeiras de rodas e mais 4 em assentos normais. Depois de descerem da viatura, dirigem-se à recepção do hotel, demonstrada na figura

29. A recepção tem o balcão com 2 alturas diferentes, para que uma pessoa de cadeira de rodas possa fazer o check-in sem barreiras, autonomamente.

Figura 31- Quarto com cama ajustável em altura



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

Figura 30- Armário com cabides a um nível mais baixo



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

Figura 33- Casa de Banho Acessível



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

Figura 32- Sanita com apoios



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

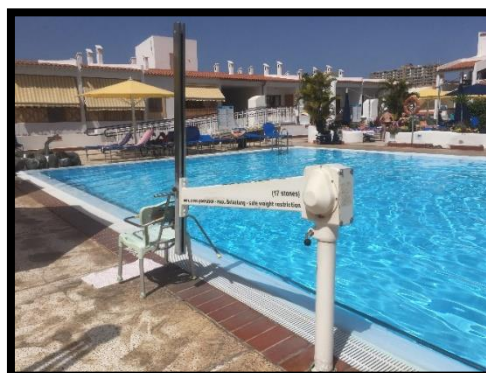
As figuras 30, 31, 32 e 33 são representativas de um Estúdio Standard. Na figura 30 pode-se observar as camas, nas quais a sua altura pode ser regulável, como também ser escolhido o tipo de colchão. Na mesa de cabeceira está um telefone, que funciona como alarme quando o auscultador está fora do descanso. A figura 31 exemplifica o armário que tem os cabides a um nível mais baixo, para que seja de fácil manuseamento a uma pessoa de cadeira de rodas. Nas figuras 32 e 33 é demonstrada a casa de banho, em que todo o seu espaço é amplo. A zona de duche tem piso antiderrapante, possui um espelho inclinado que permite o uso por uma pessoa de cadeira de rodas e um botão de alarme junto à área de duche. A sanita é ao canto e apenas tem uma barra do lado direito, podia estar melhor localizada e com barras dos dois lados.

Figura 35- Buffet Acessível



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

Figura 34- Elevador Hidráulico para Piscina



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

Figura 37- Participação na Aula de Ginásio de Cadeira de Rodas



Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

Figura 36- Aula de Ginásio em Cadeira de Rodas

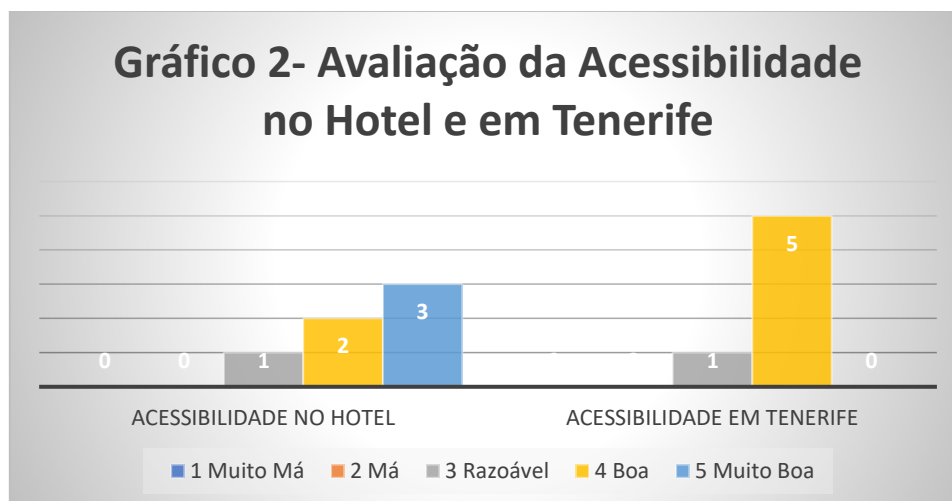


Data: 3/4/2018 Fonte: o autor

Nas figuras 34, 35, 36 e 37 estão demonstradas algumas das áreas comuns do Hotel Mar y Sol. Começando pela figura 34 onde se apresenta o Buffet Acessível, este com um balcão mais baixo, para que seja usado por pessoas em cadeira de rodas. A figura 35 demonstra o elevador hidráulico existente na piscina, para uso de PMC. O hóspede é sempre assistido pelo nadador salvador, para garantir a segurança deste. As figuras 36 e 37 estão localizadas no ginásio, onde é possível ter aulas e treinos em cadeira de rodas, para estimular a proactividade dos hóspedes e também a sua recuperação de algum procedimento médico. São aulas assistidas por 2 treinadoras com formação especial para lidar com PMC. Por iniciativa, participei numa aula de ginásio em cadeira de rodas o que permitiu ter uma maior noção dos obstáculos, explorando uma dinâmica diferente.

3. Recolha e Tratamento de Dados Recolhidos – Resultados

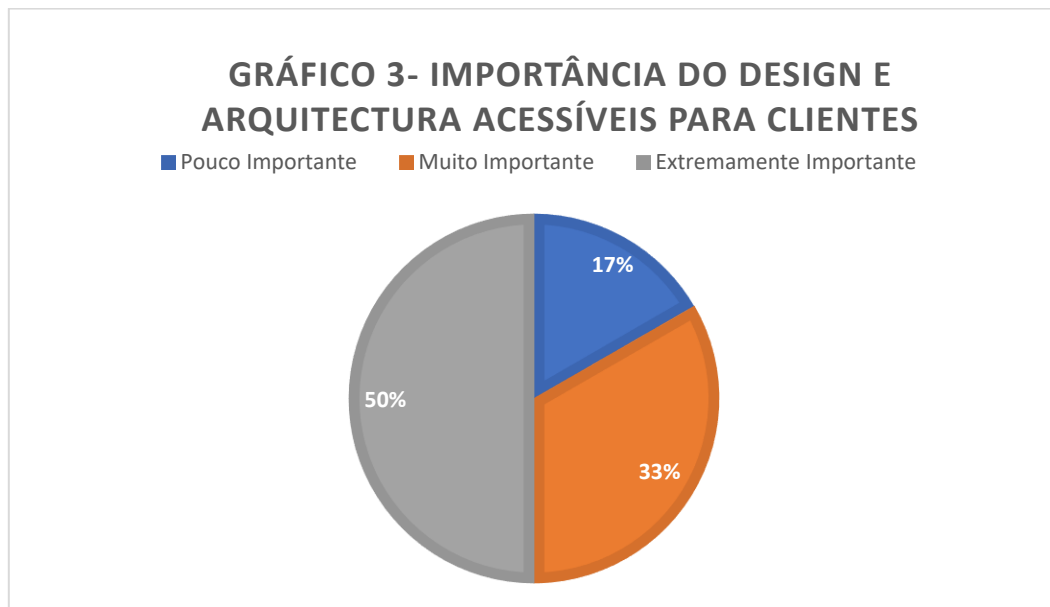
Nota prévia: As perguntas desenvolvidas tiveram de ser abordadas com o tema de Arquitectura Acessível, visto que há muito pouco conhecimento acerca dos temas Arquitectura e Design Universais.



Este gráfico totaliza 11 respostas e conclui que em termos absolutos por Cliente e Recursos Humanos do hotel, a acessibilidade na ilha de Tenerife é bem classificada. Contando com 5 respostas “Boa”, e 1 “Razoável”. No Hotel Playa Real a acessibilidade é avaliada com 2 respostas “Boa” e 3 respostas “Muito Boas”. Contudo, não existem opiniões negativas de natureza “Má” e “Muito Má” acerca da acessibilidade nos dois

casos. Também se pode concluir que, o hotel tem melhor nota que a ilha, no que se refere à acessibilidade, com duas avaliações “Muito Boas”.

Creio que com maior número de respostas, a situação seria mais a favor da ilha de Tenerife que do Hotel.

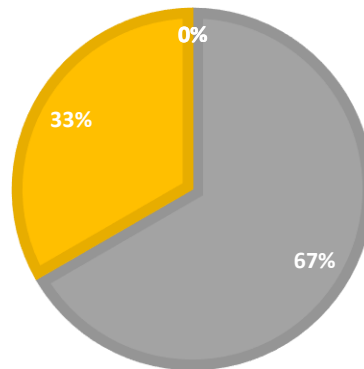


Fonte: o autor

O gráfico 3 demonstra a importância que o Design e Arquitectura Acessíveis têm para os hóspedes do hotel Playa Real. Totalizou 6 inquiridos, todos clientes do Hotel Playa Real com estadia de Abril a Junho de 2018. Pode observar-se que na maioria dos inquiridos, 50% da amostra, considera “Extremamente Importante” os temas abordados, em seguida, 33% dos inquiridos classifica como “Muito Importante” e apenas 17% dos inquiridos considera pouco importante. Não havendo opiniões negativas acerca da questão. Acrescenta-se ainda, que para a elaboração desta questão foi de extrema importância explicar aos inquiridos os conceitos acima referidos. Reforço que uma amostra maior, poderia ter pouca influencia nos resultados obtidos.

GRÁFICO 4- ACESSIBILIDADE NO HOTEL - RECURSOS HUMANOS

■ Muito Má ■ Má ■ Razoável ■ Boa ■ Muito Boa

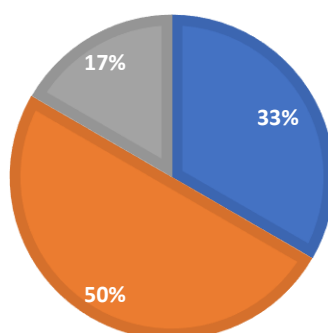


Fonte: o autor

Os Recursos Humanos manifestaram a sua opinião em relação à Acessibilidade no Hotel. A amostra dos recursos humanos é composta por 5 inquiridos: 1 rececionista, a governanta, 1 encarregado de serviço técnico, 1 estagiário e 1 cozinheiro. Na sua maioria, 67% da amostra, admite que a acessibilidade é “Razoável” e 33% dos inquiridos classifica como “Boa”. Não existem classificações “Muito Má”, “Má” e “Muito boa”. Estas respostas podem ser explicadas pelo facto de os Recursos Humanos passarem mais tempo no hotel que os clientes, e também frequentam mais outro tipo de áreas, como áreas de serviço ou técnicas. Com um maior número de respostas, creio que este gráfico teria um impacto mais negativo, com o surgimento de respostas negativas.

GRÁFICO 5- IMPORTÂNCIA FORMAÇÃO ESPECIAL PARA RECURSOS HUMANOS

■ Extremamente Importante ■ Muito Importante ■ Importante
■ Pouco Importante ■ Nada importante



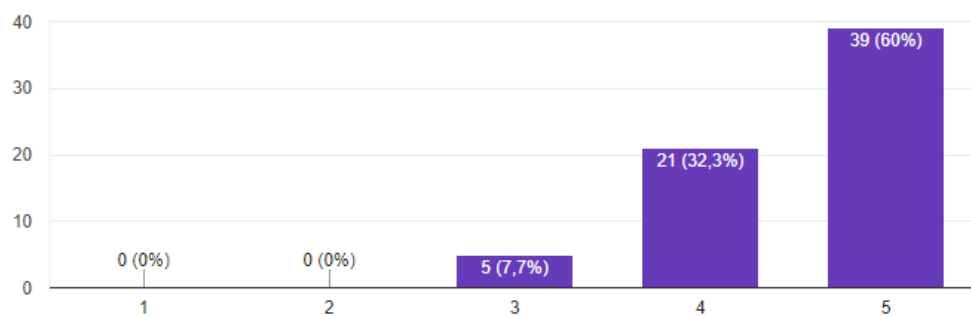
Fonte: o autor

O gráfico 5 reflete a opinião de 5 recursos humanos do hotel quanto à importância de obter formação para receber hóspedes com necessidades especiais. Na sua maioria, 50% da amostra, admite que é “Muito importante” receber formação, 33% dos inquiridos classifica como “Extremamente Importante” e apenas 17% como “Importante”. Salienta-se ainda que, não existem inquiridos que não desvalorizam a formação, pois, não se obteve respostas “Nada Importante” e “Pouco Importante”. Com um maior número de inquiridos, creio que as conclusões apontariam na mesma direção, atribuindo importância à formação especial.

Gráfico 6- Importância Arquitectura e Design Universal

Na escala de 1 a 5 o quão é importante a Arquitectura e Design Acessíveis num Hotel?

65 respostas



Fonte: o autor

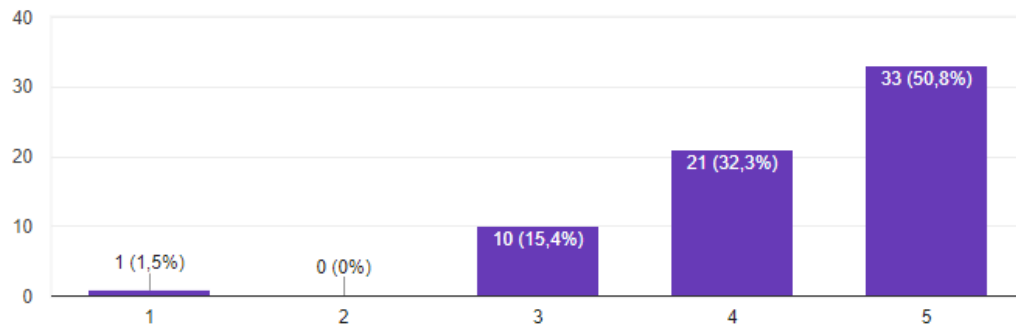
O gráfico 6 salienta a importância que a Arquitectura e Design Universais têm na Hotelaria. Está em escala de 1 a 5, sendo 1 “Nada Importante” e 5 “Muito Importante”. A amostra deste gráfico é composta por 65 respostas, amigos inquiridos através do Facebook, utilizadores de hotéis com idades compreendidas entre 18 e 60 anos. Podemos concluir que é relevante a sua importância, a maioria dos inquiridos com 39 respostas considera a relação “Muito Importante” (nota 5), 21 consideram “Importante” (nota 4) e apenas 5 respostas consideram “Razoavelmente Importante” (nota 3). Não existem respostas de classificação “Pouco Importante” (nota 2) ou “Nada Importante” (nota 1).

Podemos concluir que o público em geral assume os temas em questão de grande importância.

Gráfico 7- Relação Arquitectura Acessível e Sustentabilidade

Na escala de 1 a 5 como considera a relação entre Arquitectura Acessível e Sustentabilidade?

65 respostas



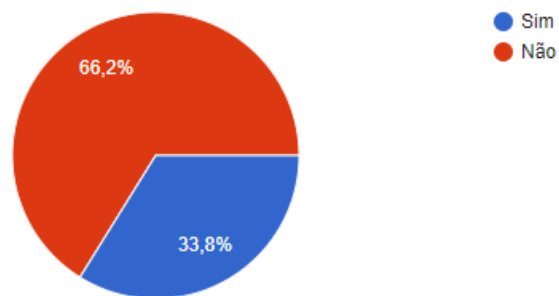
Fonte: o autor

Através da análise do gráfico 7, em que a amostra conta com 65 inquiridos, podemos afirmar que a relação entre Arquitectura Acessível e Sustentabilidade é importante para estes. Havendo apenas 1 resposta que considera não haver qualquer relação entre os conceitos, a maioria contradiz-se com 33 respostas que afirmam o contrário, havendo ligação forte entre os conceitos. É um dos gráficos onde a opinião do público mais diverge, no entanto, considero que a questão podia ser mais específica de modo a obter uma resposta mais assertiva.

Gráfico 8 – Reconhecimento Arquitectura e Design Universal

Já ouviu falar de Arquitectura e Design Universal?

65 respostas



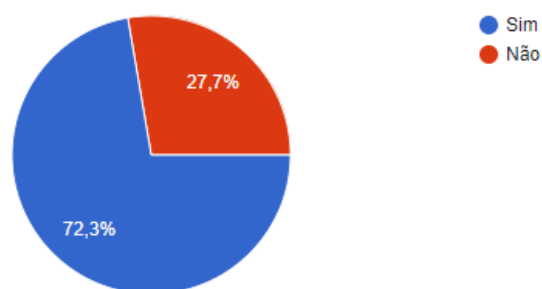
Fonte: o autor

O presente gráfico pretende demonstrar a percepção do público em geral dos conceitos de Arquitectura e Design Universal. Com um total de 65 respostas, pode-se observar que, 66,2% dos inquiridos não conhecem estes conceitos, o que acaba por dar relevância ao presente trabalho. No futuro, um maior conhecimento acerca deste tema, poderá levar à evolução da sua procura à medida que estas medidas ganham exposição. É conclusivo que um maior número de inquiridos iria resultar num resultado similar.

Gráfico 9- Acessibilidade na escolha do Hotel

A acessibilidade do Hotel influencia a sua escolha?

65 respostas



Fonte: o autor

É notório que a Acessibilidade é um factor influente na escolha da unidade Hoteleira. De uma amostra de 65 inquiridos, a maioria, 72,3%, demonstra na sua resposta a indispensabilidade na característica acessível do Hotel. A acessibilidade inclui desde a localização, aos acessos no interior do hotel e a relação com o espaço exterior. Através da análise desta questão, admite-se uma maior influência do turismo acessível no futuro. Poderá ter existido uma abordagem geral nesta questão, que se fosse mais específica não teria os mesmos resultados, pela acessibilidade em termos de limitações não ser reconhecida pelo público em geral.

Capítulo IV

1. Conclusões

O propósito deste trabalho foi ter uma experiência *hands-on* na temática apresentada. Foi apresentada a procura de soluções práticas para as necessidades existentes no turismo acessível. Através do estágio foi possível a integração na realidade hoteleira ao mesmo tempo que se desenvolvia os temas propostos na prática, tendo uma noção real da natureza observada. A escolha deste destino tornou-se um maior desafio devido à característica do mesmo, uma vez que a ilha é de origem vulcânica, constituída por montanhas, o que condiciona e dificulta os acessos a PMC. Também, a situação social foi tida em conta, bem como o quotidiano da realidade hoteleira. Em concreto, o Hotel Playa Real, unidade hoteleira em estudo, revelou fortes inacessibilidades a turistas PMC. Foram feitas alterações desde pequenos detalhes, a factores com maior impacto, como uma ementa mais simples conforme as regras de higiene e segurança. A evolução do conceito Acessível para Universal pode afirmar-se crucial neste trabalho.

O problema existente foi identificado com a falta de medidas acessíveis que tivessem em vista a sustentabilidade da unidade hoteleira e do território envolvente, tendo sido criadas condições para minimizar as diferenças. Através da elaboração de soluções aos obstáculos encontrados foi possível fazer melhorias à unidade hoteleira e também dar a conhecer o interesse destas iniciativas à comunidade, como foi referido anteriormente. Com base na criação de sinergias que beneficiam a comunidade. O estudo feito à população, a base teórica envolvida, e a caracterização de destinos acessíveis permitiram o desenvolvimento do trabalho. A autonomia e funcionalidade são fulcrais à experiência do hóspede, tendo sido abordadas e comparadas com as iniciativas existentes.

O redesenho da oferta está cada vez mais eminente nas questões acessíveis, reconhecido pelo cliente e pelo hoteleiro, com vista em implementar medidas de Arquitectura e Design Universais. Como exemplo de uma oferta enriquecida em termos de acessibilidade, relembra-se o Hotel Mar y Sol que oferece melhores condições para hóspedes PMC, ao contrário da unidade hoteleira em estudo. Os objectivos propostos foram atingidos através da metodologia abordada, neste caso o modelo de análise e as entrevistas. Foram entrevistados 3 perfis diferentes: o Usuário, o Operador e o Hoteleiro; com vista na complementaridade de opiniões de 3 perspectivas diferentes, que se unissem para uma mais-valia comum.

A nível dos inquéritos, o perfil de Cliente, de Recurso Humano e do Público em geral foram abordados de modo a conseguir uma análise da experiência do quotidiano hoteleiro. A acessibilidade na ilha carece de operadores que consigam responder à procura desejada, mesmo os hotéis não tendo as melhores condições, há regiões da ilha que estão muito bem preparadas, faltando a ligação entre estes elementos.

A experiência adquirida no estágio tornou-se um factor vantajoso na diversidade de funções elaboradas, podendo observar diferentes áreas do hotel, tendo uma visão acrescida.

Através dos inquéritos e entrevistas foi possível identificar a necessidade em ter um destino acessível futuro. A sua análise pode concluir este trabalho. As acessibilidades, no hotel e no território envolvente, têm em vista a melhoria contínua. O design universal é considerado importante, e cada vez irá ter maior importância, à medida que é conhecido. Os Recursos Humanos estão mais informados, e admitem a necessidade de uma formação adequada que os prepare face ao futuro. O conhecimento da população acerca dos conceitos abordados é fraco, e terá um grande impacto negativo. É de notar que a rápida evolução desta temática está mais próxima que pensamos, por isso há urgência em fazer pelo bem da comunidade, tendo em conta a sustentabilidade mundial.

Desta forma, considero que a aprendizagem desenvolvida no estágio permitiu o enriquecimento em vários aspectos. Os quais contribuíram para o desenvolvimento do presente relatório de estágio. A falta de acessibilidade da unidade hoteleira e a sua possibilidade em melhorar foi discutida, alertando para uma oportunidade de negócio trazendo inúmeras vantagens para a mesma. A oportunidade de desenvolver funções como Relações Públicas do hotel possibilitou estabelecer uma relação mais próxima com os clientes, recursos humanos, e agentes exteriores. Existiu uma evolução como pessoa, e também na unidade hoteleira, que irá estar preparada no longo prazo. A sensibilização da parte emocional das pessoas envolvidas teve por base a sustentabilidade.

Em suma, a experiência que retirei do estágio no Hotel Playa Real foi gratificante e enriquecedora para o meu futuro. Podendo acrescentar que me senti realizado com a marca pessoal deixada no hotel.

1.1. Limitações do Estudo

O presente relatório teve algumas limitações. Durante o estágio restava pouco tempo depois das 8 horas diárias e por vezes horas extra. Não me permitiu aprofundar a pesquisa

e ao mesmo tempo conseguir uma amostra maior, o que resultaria numa conclusão com maior assertividade. A dimensão da amostra é pequena, o que limita o estudo. Também, o facto de ter entrevistado e inquirido entidades de cargos altos, pode ter corrompido as respostas no sentido de quererem dar uma resposta “politicamente correcta” à temática. Por esta razão fiz inquéritos de resposta directa e simples, para obter as respostas mais puras possíveis. Não foi possível marcar uma entrevista com o encarregado do teleférico do parque nacional do Teide, que é uma forte atração da ilha e que poderia incluir mais experiências para PMC. A elaboração de uma proposta sustentável não foi possível por não existirem operadoras suficientes e hotéis preparados para tal.

1.2. Recomendações Futuras

Existem muitas iniciativas que apoiam estas temáticas, mas a oferta ainda tem de crescer bastante para a procura que existe, quer em Tenerife, quer em Espanha, quer no mundo inteiro.

Como recomendações futuras, apoio um estudo de carácter económico acerca desta temática. É fundamental para o hoteleiro compreender as vantagens que traz para o seu hotel, que a longo prazo serão um investimento lógico. Também é pertinente um estudo mais aprofundado acerca do sector. O conceito de Hotelaria Universal irá surgir, e serão relevantes estudos da sua natureza.

Também sugiro o estudo da percepção real das vantagens que a Arquitectura e Design Universais trazem à população, tendo um universo e amostra de grande dimensão para poder avaliar melhor os resultados.

Bibliografia

- Arsénio, M. (2016). A Hotelaria Acessível - Bases Conceptuais e Exemplos de Aplicação em Portugal. Lisboa: Dissertação Apresentada ESHTe para obtenção do grau de mestre em Gestão Hoteleira.
- Barreto, A. C. (Dezembro de 2007). Acessibilidade e Design Universal: Oportunidade para todos. p. 5.
- Bispo, J. F. (2006). Centro Português de Design. p. 3.
- Buhalis, D. (s.d.). *Accessible Tourism - Marketing Strategies and social media*. Obtido de <https://www.europewithoutbarriers.eu/>
- Campenhoudt, R. Q. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Gradiva.
- CE. (2017). *Access city Award 2017*.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism - The case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32-44.
- Design, U. (2012). *universaldesign.ie*. Obtido de universaldesign.ie: universaldesign.ie
- Edward Steinfeld, J. L. (2012). *Inclusive Design: Implementation and Evaluation*. PocketArchitecture.
- EuCan. (2003). *Conceito Europeu de Acessibilidade*. União Europeia: Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.
- Francisco Dias. (s.d.). APTUR. *Associação Portuguesa de Turismologia*, p. 4.
- Gabrilli, M. (2017). *Eco Futuro*. Brasil.
- Gil, M. (22 de Outubro de 2006). Acessibilidade, Inclusão Social e Desenho Universal: Tudo a Ver. p. 6.
- Inbound, A. (11 de Novembro de 2016). www.agenciainbound.com.br.
- Instituto nacional para a Reabilitação. (2003). Obtido em 8 de Outubro de 2018, de <http://www.inr.pt/category/1/6/acessibilidade>
- Instituto Nacional para a Reabilitação. (2014). Obtido em 8 de Outubro de 2018, de <http://www.inr.pt/content/1/5/desenho-universal>
- ISTAC. (2017). *Instituto Canário de Estatística*. Obtido em 5 de Setembro de 2018, de <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/>
- Joana Prates, A. G. (2009). Turismo Acessível em Portugal – O Caso do Turismo para Pessoas com Mobilidade Reduzida. p. 1.
- Marešová, H. M. (2014). Economics Aspects of Ageing Population. Praga, República Checa: Science Direct.
- Monteiro, J. (2004). Responsabilidade Social do Design. *Marketh!nk- Investors in Special People*, p. 51.

- Organización Mundial del Turismo. (2017). *Organización Mundial del Turismo*. Obtido em 5 de Setembro de 2018, de <http://www2.unwto.org/es>
- Ostroff. (2001). *universaldesign.ie*. Obtido de universaldesign.ie: universaldesign.ie
- Promotur. (2016). *Perfil del Turista que visita Tenerife*. Tenerife: Promotur Tenerife.
- Rizzo, B. &. (s.d.). *Desenho Universal Habitação de Interesse Social*. Brasil.
- Secretaria de Estado da Habitação e Secretaria de Estado dos Direitos das Pessoas com Deficiência de São. (2010). *Desenho Universal - Habitação de interesse Social*. São Paulo.
- SINPROMI. (1996). *Manual sobre Accesibilidad y Vida Cotidiana*. Tenerife.
- Steinfeld, E. (1994). *Center for Inclusive Design & Environmental Access State University of New York at Buffalo*, p. 55.
- Stephanidis, C. (2000). *User Interfaces for All - Concepts, Methods, and Tools*.
- Turismo de Portugal. (2012). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P.
- UN. (2015). *World Population Ageing*. Nova Iorque: UN.
- UN. (2016). *Good Practices of Accessible Urban Development*.
- World Health Organization. (2011). *World Report on Disability*.
- Yldiz, S. (2010). Opening a gateway to future for disabled people through information and communication technologies. *Journal of International Social Research*, 11.

Webgrafia

- <http://www.inr.pt/category/1/6/acessibilidade>
- https://en.wikipedia.org/wiki/Accessible_tourism
- <http://www.inr.pt/content/1/5/desenho-universal>
- <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/incapacidade>
- <https://www.tourism-review.com/tenerife-to-welcome-the-biggest-number-of-visitors-news10353>
- <https://www.cheap-holidays-tenerife.com/blog/the-appeal-of-tenerife-holidays-for-older-travellers/>
- <http://www.spain-tenerife.com/en/discover/essential-info/seniors.html>
- https://turismodeislascanarias.com/sites/default/files/Promotur_Tenerife_2015_EN.pdf

<https://es.statista.com/estadisticas/527320/numero-total-de-establecimientos-hoteleros-en-tenerife-por-categoria/>

<https://www.activesustainability.com/construction-and-urban-development/how-are-accessible-cities/>

http://www.un.org/disabilities/documents/desa/good_practices_in_accessible_urban_development_october2016.pdf

<https://www.theguardian.com/cities/2018/feb/14/what-disability-accessible-city-look-like>

<https://www.theguardian.com/cities/2017/sep/21/access-denied-disabled-metro-maps-versus-everyone-elses>

<https://www.theguardian.com/cities/2017/sep/22/second-class-citizen-readers-navigating-cities-disability>

<https://www.theguardian.com/cities/2017/sep/20/accessing-cities-disability-readers-experiences-callout>

<http://www.casadaptada.com.br/categoria/acessibilidade/arquitetura-acessivel-acessibilidade/>

<https://www.20minutos.es/noticia/2845427/0/turista-con-discapacidad-dos-viajes-ano-espana-mas-gasto/#xtor=AD-15&xts=467263>

<https://dre.pt/pesquisa/-/search/521257/details/maximized>

www.tripadvisor.com

Anexos

Índice de anexos

Anexo 1 – Redes de metro do mundo.....	77
Anexo 2 – Inquéritos.....	80
Anexo 2 – Gráfico A e Gráfico B.....	86

Nas seguintes figuras compara-se a rede de metro e as suas estações acessíveis em 5 cidades diferentes do mundo.

The Barcelona metro



The regular Barcelona metro map

129 of 156 metro stations are fully accessible



The Barcelona metro map showing accessible stations only

The Tokyo metro



The regular Tokyo metro map

186 out of 211 Tokyo metro stations are fully accessible



The Tokyo metro map once non-accessible stations have been removed

Fonte: Artigo do jornal “The Guardian”

The Paris metro



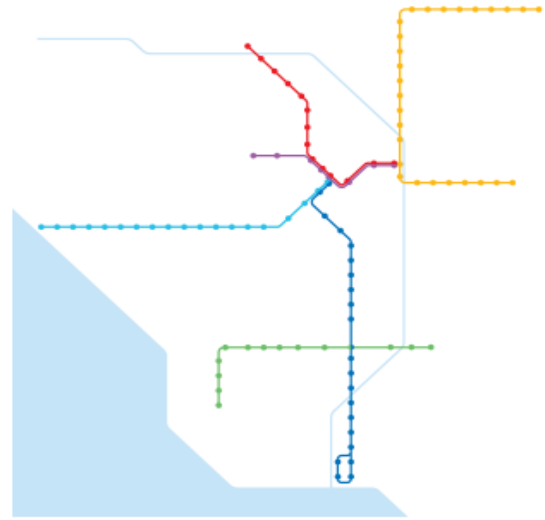
The regular Paris Metro map

Nine out of 303 Paris metro stations are fully accessible



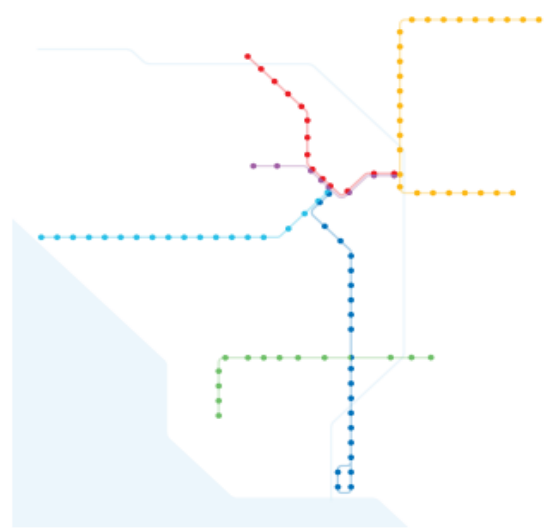
The Paris metro after non-fully accessible stations are removed. All that remains are the nine stops of Line 14

The Los Angeles metro



The regular Los Angeles metro map

93 out of 93 LA metro stations are fully accessible



Every LA Metro stations is accessible, according to operator LACMTA

The Washington DC metro



The regular Washington DC metro map

91 out of 91 Washington DC metro stations are fully accessible



All Washington DC metro stations are fully accessible

Fonte: Artigo do jornal "The Guardian"

Como se pode verificar, apenas as redes de metro de Washington D.C. e Los Angeles, nos EUA são totalmente acessíveis. Na Europa, Barcelona é a que tem mais estações acessíveis, com 129 estações acessível em 156. Paris é a mais deficiente em estações acessíveis com apenas 9 estações acessível em 303. Na Ásia é Tóquio com 186 estações acessíveis em 211.

É de extrema importância a rede de infraestruturas estar capacitada a todos, de forma a gerar independência e fluidez na cidade. Assim gera mais comércio, e oportunidades para todos.

Estas cidades recebem um grande fluxo de turistas durante o ano inteiro, é sem dúvida uma mais-valia apostar na acessibilidade dos transportes públicos, como uma vantagem que têm a oferecer ao turista, e acabam por servir toda a comunidade. A inovação passa pelas cidades e determina o seu futuro.

Tenerife ainda não tem rede de metro, por ser um destino com pouca dimensão. Contudo, há projectos em curso para a construção de uma linha de comboio completamente acessível, que visa melhorar as falhas existentes nos transportes públicos como o Autocarro. Será uma mais-valia não só para pessoas com pouca mobilidade como para todos os habitantes da ilha e também turistas. Actualmente existem poucos autocarros adaptados, e alguns táxis que permitem levar 1 pessoa de cadeira de rodas.

Anexo 2.

Inquéritos

1. Clientes

Perguntas:

Escala 1 - Muito Mau; 5 – Muito Bom

- 1- Na escala de 1 para 5 como classifica as Acessibilidades no Hotel? (Infraestruturas, Design)
- 2- Na escala de 1 para 5 como classifica as Acessibilidades na Ilha? (Passeios, Estradas, Transportes)
- 3- Na escala de 1 para 5 como classifica a preparação dos Recursos Humanos? (Soft Skills, Profissionalismo)
- 4- Na sua estadia deparou-se com algum obstáculo a nível arquitetónico?
- 5- Na escala de 1 para 5 o quão é importante para si o Design e arquitetura Acessível?
- 6- Pensa que os conceitos de Design e Arquitetura estão ligados à Sustentabilidade?
- 7- Tem alguma sugestão para melhoria?

Respostas:

Inquirido A

- 1- 4
- 2- 3
- 3- 4
- 4- No quarto (Junior suite) existem escadas que não permitem aceder com o carrinho a todas as divisões.
- 5- 5
- 6- Sim.
- 7- Integrar no inquérito de satisfação questões de acessibilidade.

Inquirido B

- 1- 4
- 2- 4
- 3- 4
- 4- Não.
- 5- 4
- 6- Sim.
- 7- Não tem.

Inquirido C

- 1- 5
- 2- 4
- 3- 5
- 4- Não.
- 5- 4
- 6- Sim, mas com algumas exceções
- 7- É necessário tomar conta das actuais infraestruturas, antes de começar a fazer algumas melhorias nas áreas comuns: Por exemplo na piscina dos pequenos é necessário reparar azulejos fora do sítio, as casas de banho têm de ter mais luz e sabonete adequado. A ponte entre a receção e os apartamentos tem falhas e é um pouco inclinada.

Inquirido D

- 1- 5
- 2- 4
- 3- 5
- 4- O quarto era muito longe da receção, depois foi-nos trocado o quarto sem qualquer custo.
- 5- 5
- 6- Sim, realmente é o futuro.

- 7- Na nossa estadia esteve tudo bem, esperamos regressar ao Hotel em breve e vê-lo a si por se lembrar de nós.

Inquirido E

- 1- 5
2- 4
3- 5
4- Não.
5- 5
6- Sim.
7- Sem resposta.

Inquirido F

- 1- 3
2- 4
3- 4
4- No quarto a escada não estava bem visível, pois o mármore misturava-se com o primeiro degrau da escada. As portas de correr não funcionavam bem.
5- 2
6- Sim.
7- Sem comentários.

2. Recursos Humanos

Perguntas:

- 1- Na escala de 1 para 5 como classifica a Acessibilidade no Hotel? (Infraestruturas, Design)
- 2- Que melhorias de Arquitectura Acessível poderia indicar?
- 3- Já presenciou uma situação com um hóspede com dificuldades de acessibilidade no Hotel? Se sim, descreva.
- 4- Teve alguma formação para lidar com pessoas com limitações físicas?
- 5- Na escala de 1 para 5 o quão é importante ter formação nessa área?
- 6- Acha que o design e Arquitectura Acessível podem ser uma mais-valia para o hotel?

Respostas:

Inquirido G

1 – 3

2 – Mais zonas comuns de lazer e entretenimento para jovens.

3- Há uns anos a electricidade falhou e um cliente de cadeira de rodas não podia descer para o almoço porque o elevador não funcionava.

4- Sim.

5- 5

6 – Sim.

Inquirido H

1- 3 (O design do hotel é bom, mas existem muitas falhas a nível arquitectónico).

2- Há muitos pequenos arranjos por fazer, como azulejos soltos na piscina, e má identificação das zonas do hotel, durante 1 mês não sabia onde ficava o ginásio.

3- Não

4- Sim, mas não no Hotel.

5- 4. Não existe grande frequência de pessoas com limitações no Hotel, mas é necessário saber agir numa situação, caso contrário pode ser até perigoso.

6 - Sim

Inquirido I

1-3

2- Não tenho ideia.

3- Não.

4- Não.

5- 3

6- Sim

Inquirido J

1- 3 (Já vi muitos tipos de hotéis diferentes, é difícil de dar uma resposta geral. Na maioria dos hotéis, são precisas rampas. No caso deste hotel acho que tem as condições mínimas).

2- Como referi antes, em algumas áreas do hotel fizeram um bom trabalho pondo as rampas necessárias, mas não em todos os acessos. É preciso pôr mais rampas e melhorar as acessibilidades. Seria necessário pensar nestes pormenores na construção de um próximo hotel. Os corredores são apertados e pode ser um obstáculo para pessoas em cadeiras de rodas.

3- Tenho a certeza que aceder às piscinas será extremamente difícil a pessoas com problemas de mobilidade.

4- Nunca tive formação nesta área, mas através de experiência acho que conseguimos encontrar uma solução.

5- Diria que receber formação nesta área depende do indivíduo em questão e da sua experiência anterior, bem como do tipo de hotel que estamos a falar. Atribui-o 4.

6- Sim, penso que o design das acessibilidades e a facilidade de se movimentar é uma mais-valia no hotel. Depende sempre do hotel e como definem a sua estratégia de posicionamento.

Inquirido L

1- 4

2- Elevadores maiores.

3- Não.

4- Não.

5- 4

6- Sim.

3. Inquérito ao Público em Geral – Feito através da rede social Facebook

Perguntas:

1- Na escala de 1 a 5 o quão é importante a Arquitectura e Design Acessíveis num Hotel?

Escala:

1- Nada importante; 5- Muito Importante

2- Na escala de 1 a 5 como considera a relação entre Arquitectura e Sustentabilidade?

1- Não se relacionam; 5- Têm uma relação forte

3- Já ouviu falar de Arquitectura e Design Universal?

4- Quantas vezes por ano fica em hotéis?

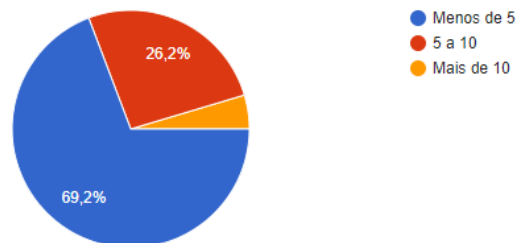
5- A acessibilidade do Hotel influencia a sua escolha?

6- A sua idade?

Gráfico A

Quantas vezes por ano fica em hotéis?

65 respostas

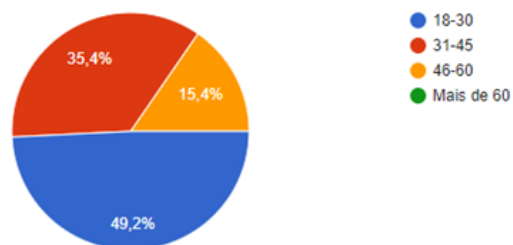


Fonte: o autor

Gráfico B

A sua idade

65 respostas



Fonte: o autor